

Informe de Investigación

Título: Aspectos generales sobre la defensa del consumidor

Rama del Derecho: Derecho del Consumidor.	Descriptor: Derecho del Consumidor.
Tipo de investigación: Compuesta.	Palabras clave: Responsabilidad por productos defectuosos, problemas procesales del derecho del consumidor, Costa Rica y la tutela al consumidor, Derechos del consumidor.
Fuentes: Doctrina.	Fecha de elaboración: 09 – 2010.

Índice de contenido de la Investigación

1 Resumen.....	2
2 Doctrina	2
a)Responsabilidad civil por daños derivados de productos defectuosos.....	2
a) Ventajas que representa la armonización legislativa.....	2
b) Objetivación del criterio de atribución de responsabilidad.....	3
c) El daño resarcible.....	4
b)Acerca de la responsabilidad objetiva, indistinta o solidaria, del fabricante y de los intervinientes en la cadena de distribución y comercialización.....	5
c)Problemas procesales derivados del Derecho del Consumidor.....	7
1. Planteamiento del problema. El supuesto de fondo. La libertad contractual como derecho constitucional.....	7
2. Los supuestos de la libertad contractual. Remedios del ordenamiento ante la falta de éstos	9
3. Remedios conocidos por el Derecho comparado para la protección procesal del consumidor.....	11
d)Costa Rica y la tutela de los Derechos al Consumidor.....	11
Introducción.....	11
Principal legislación costarricense para la protección del consumidor.....	12
Conclusiones.....	16
e)Derechos del Consumidor.....	16
1. Derechos Fundamentales.....	17
2. Derechos sustanciales.....	18
3. Derechos Instrumentales.....	20
f)A propósito de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor. .21	
I. Introducción.....	21



II. La Ley N° 7472.....	22
III. Comentarios complementarios sobre la nueva ley.....	27
IV. Las correcciones posibles a los excesos.....	30
V. La verdadera protección a los consumidores: la competencia.....	33

1 Resumen

En el presente informe se tratan aspectos generales sobre el la defensa del consumidor, se acentua sobre la doctrina nacional y extranjera. Se explican puntos como: la responsabilidad civil por daños derivados de productos defectuosos, la responsabilidad objetiva, indistinta o solidaria, del fabricante y de los intervinientes en la cadena de distribución y comercialización, los problemas procesales derivados del Derecho del Consumidor, Costa Rica y la tutela de los Derechos al Consumidor, un análisis de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor, entre otros.

2 Doctrina

a) Responsabilidad civil por daños derivados de productos defectuosos

[Stiglitz]¹

a) Ventajas que representa la armonización legislativa.

— La regulación de la responsabilidad del productor por los entes supranacionales, tiende a eliminar, mediante la coordinación de las legislaciones de los Estados miembros, los inconvenientes que la disparidad normativa existente en la materia, acarrea sobre el funcionamiento mismo del mercado europeo, con repercusión, asimismo, sobre las posibilidades de tutela del consumidor.

En efecto, la diversidad del grado de rigidez de los sistemas nacionales de responsabilidad civil del fabricante, determina una diferenciación en las cargas que gravan la economía de los empresarios de los diversos Estados. Concretamente, porque quien responde en ciertas circunstancias, aun en ausencia de culpa, incluye en los costos generales de producción los eventuales resarcimientos derivados de la defectuosidad de los bienes comercializados, conformando un rubro sumamente incidente sobre la fijación de los precios. Entonces nace una disparidad de costos con relación a quien sólo responde de un obrar culpable, creándose, por tanto, condiciones desiguales de concurrencia entre productores de diversos países.

En definitiva, se introduce un aspecto jurídico, la elección de la normativa más favorable, en una decisión que por naturaleza debiera ser exclusivamente económica. En síntesis, la determinación

de exportar los productos, sobre la base del grado de severidad legislativa de cada nación, influye inconvenientemente sobre la libre circulación de las mercaderías dentro del mercado europeo.

— Los mencionados son los motivos de orden económico que requieren la armonización de la rigidez de los ordenamientos, esto es, de los criterios de imputación que disciplinan la responsabilidad civil del empresario. Pero tal finalidad, sin embargo, tiene un fondo valioso esencialmente para la defensa de los consumidores, y para la equiparación de su propia situación en los distintos Estados miembros. En efecto, las legislaciones comunitarias, mediante la consagración de un sistema objetivo de responsabilidad civil, a la vez logran, por una parte, culminar con la privación de tutela de aquellos países regidos por el criterio de la culpa, y asimismo eliminar la posición privilegiada de los consumidores beneficiados por normativas nacionales sustentadas en pautas objetivas de atribución.

b) Objetivación del criterio de atribución de responsabilidad.

— Disciplinan la materia, a nivel comunitario, la directiva de la Comunidad Económica Europea, sobre Coordinación de las disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros, en materia de responsabilidad por daños de productos defectuosos, de 1976; y la Convención europea sobre la responsabilidad por hechos de los productos, en caso de lesiones corporales o de fallecimiento, aprobada por el Consejo de Europa en 1977.

Con escasas diferencias sustanciales, ambas regulaciones parten de principios análogos. Destacaremos las diferencias más radicales de ambos cuerpos, y sus pautas salientes de contacto, o sea, aquellas que en definitiva guían el sistema propuesto de responsabilidad civil del empresario.

— La más clara y esencial manifestación del progreso científico y axiológico de las legislaciones uniformes, consiste en el apartamiento de la concepción tradicional de la culpa, como razón y fundamento de la responsabilidad de la empresa. Se ha advertido que aquel criterio no se concilia con la exigencia de tutelar al perjudicado, frente al fenómeno de daños que igualmente pueden verificarse, no obstante el empleo por el empresario, de una particular diligencia, o de adecuados instrumentos técnicos de control.

Surge así la formulación de una base objetiva de responsabilidad, de una amplitud no prevista en ordenamiento alguno de los Estados destinatarios de las normas supranacionales. En efecto, ninguno de los países miembros ha regulado específicamente la responsabilidad civil del fabricante, mantenida como un dominio particular de los principios generales del derecho de daños, pese a que aparece en la economía industrial de hoy, con suficiente importancia como para merecer un tratamiento específico. Queda entonces extendida la aplicación del criterio subjetivo de imputación uniformemente consagrado, y que ha sido tan sólo atenuado por ciertas creaciones pretorianas.

— Por otra parte, se prevé asimismo la responsabilidad objetiva del fabricante, aun cuando el producto, en virtud del estado de desarrollo de la ciencia y la tecnología al momento en que ha sido puesto en circulación, no podía ser considerado defectuoso. Se grava así al empresario con el riesgo del progreso, quedando a su cargo los daños conexos con el avance científico y tecnológico.

Cabe finalmente señalar que mientras la directiva de la Comunidad Económica Europea observa una actitud omisiva, la Convención del Consejo de Europa prevé el supuesto de concurrencia del vicio de la cosa, con una conducta culpable de la víctima o de un tercero. En el primer caso, establece la posibilidad de reducir o suprimir la indemnización (art. 4). En el segundo supuesto, maximizando la objetivación del criterio de atribución, se rechaza la posibilidad de atenuación o exoneración de responsabilidad del empresario (art. 5).

c) El daño resarcible.

—La naturaleza del daño sujeto a regulación queda limitada por el art. 1 de la legislación del Consejo de Europa, a las lesiones corporales y el fallecimiento. En cambio, la Comunidad Económica Europea emplea una disciplina más comprensiva de las situaciones fácticas de perjuicio. Así es como, aun excluyendo —sin justificación— al daño moral, abarca los perjuicios a las personas, y además —ya dentro del campo de los intereses económicos del consumidor— los ocasionados a los bienes, muebles e inmuebles.

—Este último cuerpo normativo acoge una particularidad, conceptualmente acorde con el régimen de objetivación de responsabilidad antes consagrado: la limitación del monto indemnizatorio, mediante la fijación de topes máximos. Se trata de una determinación necesaria para consentir al empresario la valoración del riesgo, y poder entonces someterlo a una cobertura asegurativa (convenientemente obligatoria) que es característica de la evolución operada en nuestra época, en la coordinación del sistema de responsabilidad civil, con el imperativo de no obstaculizar el desarrollo de la producción. Finalidad que afecta también el interés general, y, por ende, el de los consumidores.

A tal efecto, en cuanto a los daños personales se prevé una limitación global, que comprende el conjunto de los perjuicios sufridos, por todas las personas lesionadas como consecuencia de defectos idénticos, localizados en diversos productos análogos. El máximo lo fija el art. 7, en la suma de veinticinco millones de U.C.E. (Unidad de Cuenta Europea, definida por resolución 3289/75, basada en un valor medio de la evolución de las monedas de los Estados miembros de la Comunidad). Los daños que exceden en conjunto tal límite son considerados casos de catástrofe.

En cuanto a los perjuicios ocasionados a los bienes, atendiendo a su menor probabilidad de difusión nociva en serie, el tope máximo se fija respecto del caso singular, o sea, sin estimar globalmente los siniestros eventuales. Se establecen los límites de quince mil U.C.E. con relación a las cosas muebles y de cincuenta mil U.C.E. respecto de los inmuebles.

d) Otros puntos comunes de las normativas comunitarias.

— Finalmente, entre los puntos de contacto de mayor interés que reflejan las legislaciones uniformes, cabe señalar, por un lado, la prohibición de las cláusulas de exoneración o limitación de la responsabilidad del fabricante.

Desde otra perspectiva, establecen coincidentemente en tres años el término de prescripción de la acción resarcitoria, computable desde el día en que el damnificado ha tenido o debido tener conocimiento del daño, del defecto y de la identidad del productor.

Asimismo, disponen la decadencia del derecho a reclamar la reparación, una vez transcurridos (sin haberse promovido la acción respectiva) diez años, desde la puesta en circulación de la cosa defectuosa. Ello en cuanto el deterioro del producto por su uso, la creciente rigidez de las normas de seguridad y el continuo perfeccionamiento de la industria como consecuencia del progreso tecnológico y científico (que grava al empresario —como dijimos—, pero no; entonces, sine die), suponen una extrema dificultad en la calificación de la defectuosidad de los bienes, que impone consiguientemente la limitación temporal de la responsabilidad civil del empresario.

b) Acerca de la responsabilidad objetiva, indistinta o solidaria, del fabricante y de los intervinientes en la cadena de distribución y comercialización

[Zannoni]²

Corresponde, pues, y en primer lugar, confrontar las soluciones que brinda lo que podríamos denominar el fondo común legislativo sobre la materia.

Sorprende, al análisis del Derecho Comparado, que el Poder Ejecutivo haya dispuesto el veto del artículo 40 de la ley 24.240, en el entendimiento de que el sistema de responsabilidad solidaria por daños que el precepto establece resulta general y no discriminado para cierto tipo de productos, y que se extiende a la cadena de producción, distribución y comercialización, sin posibilidad de excluir tal responsabilidad en los casos en los cuales se justifique que no ha mediado culpa del agente.

Semejantes afirmaciones dogmáticas, como enunciados, desconocen -o deliberadamente ocultan, lo cual sería más grave- que, desde la famosa Directiva del Consejo de Europa -Directiva 85/374- del 25 de julio de 1985, elaborada y acordada a los fines de aproximar las legislaciones de la Comunidad Económica Europea en materia de responsabilidad del productor, se coincide en que "únicamente el criterio de la responsabilidad objetiva permite resolver el problema, tan propio de una época de creciente tecnicismo como la nuestra, del justo reparto de los riesgos inherentes a la producción técnica moderna" (considerando segundo de las Directivas citadas).

Es cierto que, inmediatamente, el siguiente considerando de las recordadas directivas, señala expresamente que "el criterio de la responsabilidad objetiva resulta aplicable únicamente a los bienes muebles producidos industrialmente", quedando, en consecuencia, excluidos los productos agrícolas y de la caza, "excepto en el caso de que hayan pasado por una transformación de tipo industrial que pudiera causar un defecto en tales productos". Pero ello es obvio, si se tiene en cuenta que, tradicionalmente, no se han comprendido en las leyes de defensa del consumidor las materias primas que se comercializan en su estado natural, es decir, sin haber sufrido un proceso de transformación industrial.

Todo sistema de responsabilidad por daños en el contexto de la protección del consumidor descansa, y esto parece de perogrullo, en la socialización de los intercambios (producción industrial en masa, publicidad inductiva, consumismo), lo que conlleva, inherente, una socialización de los riesgos. Por eso, como hemos apuntado en otra oportunidad, la socialización del intercambio y de los riesgos ha exigido una correlativa socialización de la responsabilidad, que se hace recaer



principalmente en quienes imponen las condiciones en que se contrata en el mercado. Se admite, cada vez con más fuerza, la existencia de obligaciones de seguridad o de garantía que se reputan implícitas en los contratos.

Por eso no interesa la culpa del fabricante, del distribuidor o del importador de un producto elaborado industrialmente, porque seguramente esa indagación resultaría infructuosa. Se afirma que el productor, o quien ofrece la mercancía que produce el daño al consumidor deben responder por ese daño porque asumen una garantía: que el consumidor no sufra daños por la utilización o consumo del producto. Si los sufre en razón de vicios o defectos de fabricación, no se investigará si hubo culpa del fabricante en la elaboración del producto, sino que se atribuirá derechamente una responsabilidad objetiva fundada en el deber de garantía que implícitamente toma a su cargo al lanzar el producto al mercado.

El deber genérico de no dañar adquiere hoy fuerza expansiva, como lo advierte todo aquel que analice los factores de atribución de la responsabilidad. Hemos hablado de productos, pero también están involucrados los servicios. Las empresas prestatarias de servicios que se vinculan al usuario mediante contratos por adhesión a condiciones generales, también han de responder por el daño que causen, sin interesar la prueba de la culpa. Esto nos permite captar en la actualidad el fenómeno de la unicidad de lo ilícito.

En nuestro país, es poco o nada lo que se ha hecho al respecto. Aun formamos parte de la periferia subdesarrollada en que las grandes corporaciones multinacionales que dominan el mercado de la producción de bienes y servicios, condicionan fuertemente las políticas oficiales. Aun hay quienes creen en el mercado de la economía del mercado liberal decimonónico, regido por la ley de la oferta y la demanda, y en un Estado que debe dejar hacer y dejar pasar, el clásico *laissez faire*. El mercado de los países subdesarrollados constituye una rentabilidad residual para esas empresas, sin que todavía, en muchos ámbitos -aunque sí en otros- exista cabal conciencia de los daños que ciertos productos lanzados al mercado pueden producir, y de hecho producen.

Por eso no debe extrañar que los estatutos normativos que diseñan la responsabilidad por daños al consumidor encaren resueltamente el criterio objetivo de atribución. Ya que el decreto 2089/93 alude al sistema del "principal socio de la República Argentina en el Mercosur, la República Federativa del Brasil", es útil señalar que dicho país consagra expresamente la responsabilidad objetiva, y concurrente, del fabricante, productor, constructor nacional o extranjero, y del importador (art. 12, Cód. de Defensa del Consumidor, ley 8078 de 1990), así como también la de los proveedores de productos de consumo durables y no durables (art. 18), y proveedores de servicios (art. 20). Respecto del comerciante -vendedor no fabricante o productor- es igualmente responsable cuando el fabricante, constructor, productor o importador, no pudieren ser identificados, cuando el producto sea provisto sin identificación clara de aquéllos, o cuando no hubiera conservado adecuadamente los productos perecederos (art. 13).

Lejos, pues, de constituir una legislación semejante entre nosotros "una clara desventaja comparativa para productores y consumidores", el artículo 40 de la ley 24.240 -aun cuando pueda concordarse en su laconismo- implica una toma de posición en pro de la defensa del consumidor que ha sido desechada con el pretexto de que "redundaría en un aumento del precio de los productos y en menor competencia en los mercados". Se alude a los objetivos del programa económico del gobierno nacional, pero la referencia oculta motivaciones de otro orden: las que seguramente tratan de hacer de nuestro país un mercado "atractivo", mediante la reducción de costos comparativos en este rubro (obviamente, desprotegiendo al consumidor) -que, se cree, compensa o puede llegar a ser paliativo del considerado alto "costo argentino" fundamentalmente



atribuido a los salarios, pero seguramente determinado por una paridad cambiaria ficticia que, con su retraso, se dirige a mantener, a todo evento, la estabilidad monetaria y el equilibrio fiscal como fines en sí mismos-. Pareciera que, en este aspecto, el criterio que ha presidido el veto desoye lo que recomendaron las XIII Jornadas Nacionales de Derecho Civil (Buenos Aires, setiembre de 1991): "El análisis económico del Derecho no puede llevar a la justificación del daño injusto".

Por eso, no es de extrañar que, además y por añadidura, el decreto 2089/93 haya vetado diversas normas concordantes con el artículo 40 de la ley 24.240. Así, la que establece la responsabilidad solidaria del productor, importador, distribuidor y vendedor de cosas muebles de consumo durable, por los defectos o vicios de cualquier índole, aunque hayan sido ostensibles o manifiestos al tiempo del contrato, cuando afectan la identidad entre lo ofrecido y lo entregado, o su correcto funcionamiento, mediante el establecimiento de una garantía legal de seis meses -sin perjuicio del mayor plazo que pudiesen haber convenido las partes- (arts. 11 y 13), o la que establece la obligación de identificar y hacer constar en el documento de venta de cosas muebles, el nombre y domicilio del fabricante, distribuidor o del importador según sea el caso (art. 10, inc. c), o la que instituye un procedimiento para neutralizar la exigibilidad de facturaciones excesivas por parte de empresas de servicios públicos domiciliarios (art. 31).

c) Problemas procesales derivados del Derecho del Consumidor

[Cappella]³

1. Planteamiento del problema. El supuesto de fondo. La libertad contractual como derecho constitucional

La Constitución Política de 1949 no contiene previsión expresa que contemple la libertad contractual como derecho fundamental. Dicho de otra forma, el constituyente no incluyó esa forma de libertad en el texto literal de la primera. Así, una interpretación precipitada de la norma constitucional nos llevaría a la conclusión (también precipitada) de que la Constitución y la libertad contractual van cada una por su lado.

Sin embargo, en dos oportunidades, el tribunal constitucional ha tenido la ocasión de examinar con más detenimiento la norma de rango constitucional y en ambas oportunidades también ha establecido claramente que la libertad contractual sí tiene el rango de derecho público fundamental y por ende, ostenta los efectos y merece la tutela que tal rango origina.

En la primera de las decisiones en que el órgano constitucional se pronunció sobre este punto, se dijo expresamente que:

"No hay ninguna norma en la Constitución que expresa o específicamente establezca la llamada "libertad de contrato"; pero de la relación de los textos constitucionales citados [arts. 28, 45, 46, referidos en las líneas anteriores al párrafo transcrito] se deduce ese principio, porque si las acciones privadas "están fuera de la ley", ello significa, sin duda, que todas las personas pueden contratar libremente sobre asuntos de interés privado mientras se mantengan dentro de lo previsto

en el artículo 28. Además, si la propiedad es inviolable, es obvio que por allí están garantizados los medios para disponer y aprovecharse de ella, uno de éstos el de celebrar los contratos que sean convenientes a los intereses del dueño, según él lo determine; y por último, la libertad de comercio, agricultura e industria y en general, la libertad de empresa] que protege el artículo 46, no podría existir a no ser con la posibilidad de contratar, también libremente, en todo el ámbito de esas actividades".

Luego de esa idea básica (la libertad contractual es derecho público fundamental), la Corte, en las líneas siguientes, se dedicó al examen de los límites y limitaciones que le correspondían, como le corresponden, en general, a los restantes derechos de igual naturaleza. Sin embargo, con límites o sin éstos, es lo cierto que en aquella oportunidad el tribunal constitucional, según reiteramos, estableció que a pesar de que la Constitución no tenía previsión expresa alguna, la libertad contractual sí estaba inserta entre los derechos que ella tutela, como implícito en la relación de los artículos mencionados.

En la segunda de las oportunidades que le brindó la casuística a su cargo, el tribunal constitucional, ahora con otra integración y bajo un régimen jurídico bien distinto, no sólo se encargó de reiterar que, en efecto, la libertad de contratación tiene el rango que se le fijó en aquel otro pronunciamiento, sino que se llegó a establecer que no tiene más limitaciones que las previstas por el artículo 28 párrafo 2o de la Constitución Política (esto es, el daño a la moral o el orden público o que o perjudiquen a tercero). Fuera de los casos de excepción, ni siquiera el legislador podría regular mediante normas imperativas (aunque sí de *ius dispositionis*) sobre la libertad del individuo.

De acuerdo con esta segunda decisión, la libertad contractual se deriva de la relación de tres normas constitucionales: las mismas que más de diez años atrás habían sido citadas por la Corte Plena (artículos 28 -libertad del individuo- 45 -derecho a la propiedad privada, que se puede ejercer mediante el mecanismo del contrato- y 46 -libertad de empresa, que supone actos masivos y que resultaría inconcebible si se le cierran las puertas al empresario para contratar con sus clientes y con sus proveedores conforme mejor le parezca a aquéllos-), pero además, profundizó sobre el tema. Ciertamente, se estableció que:

" ... VI... Así, la Constitución establece un orden económico de libertad que se traduce básicamente en los derechos de propiedad privada (...) y libertad de comercio, agricultura e industria (...) -que suponen, a su vez, el de libre contratación-. El segundo prohíbe de manera explícita, no sólo la restricción e aquella libertad, sino también su amenaza, incluso originada en una ley; ..."

Además, el mismo tribunal se encargó de delimitar los supuestos sobre los que se asienta la libertad contractual: a) libertad para elegir al cocontratante; b) la libertad en la escogencia del objeto del contrato y de la prestación principal que lo concreta; c) la libertad en la determinación del precio, contenido o valor económico del contrato que se estipula como contraprestación y d) el equilibrio de las posiciones de ambas partes y entre sus mutuas prestaciones. En punto a este último literal, se aclaró que ese equilibrio supone la igualdad, razonabilidad y proporcionalidad entre las obligaciones (o, más genéricamente, diríamos nosotros) los efectos derivados del contrato. Ello significaría que el supuesto marcado sub c) no es irrestricto, sino que actúa a la luz del literal identificado sub d).

De su lado, se ha reconocido por parte de nuestra doctrina que en efecto la libertad contractual tiene el rango señalado. Sin embargo, es de destacar que si el contrato es aquel negocio jurídico bilateral (en su formación, no en sus efectos) por el cual se constituyen, modifican o extinguen efectos jurídicos de naturaleza estrictamente patrimonial, resulta evidente entonces que la libertad



de contratación no descende del derecho de propiedad (puesto que la propiedad no agota lo patrimonial) ni del derecho de empresa (porque la libre contratación tiene como destinatario exclusivo al empresario, sino, en general, al individuo). Por eso, se ha concluido, más que derecho fundamental que se deriva de la relación de tres disposiciones constitucionales, la libertad contractual es más bien un principio general del Derecho Constitucional del cual se derivan la inviolabilidad de la propiedad y la libertad de empresa. Estos últimos son efectos y no causa de la libertad contractual. En realidad, se ha dicho, la libertad contractual deriva no de aquellas disposiciones, sino del art. 34 *ibídem*: si el ciudadano, en el uso de su libertad, puede programar con los semejantes sus intereses jurídicos merced a la institución contractual, entonces el ordenamiento debe garantizarle que la programación negocial recibirá tutela jurídica (con las limitaciones del art. 28) o, lo que es igual, que el contrato será fuente de verdaderos efectos jurídicos. Estos efectos, que se transforman en derechos adquiridos, son los que resultan protegidos precisamente por el art. 34 citado.

2. Los supuestos de la libertad contractual. Remedios del ordenamiento ante la falta de éstos

Dato positivo, opinión del jurista y jurisprudencia constitucional. En esas tres fuentes del Derecho Privado (artículos 9 del Código Civil; 13 de la Ley de Jurisdicción Constitucional y 5o de la Ley Orgánica del Poder Judicial) se reconoce el citado de derecho público fundamental a la libertad contractual. Ahora bien, debemos en este punto volver nuestra mirada a un punto que ya fue expuesto: se estableció, como uno de los supuestos fundamentales de ese derecho el que se identificó bajo el literal d): el equilibrio de las posiciones de ambas partes y entre sus mutuas prestaciones. Cada uno de los supuestos importa a su vez consecuencias y efectos de sumo interés, pero éste en particular nos atrae»sobremanera la atención. El texto constitucional garantiza también el principio de igualdad (art. 33), pero es claro que la que ahí se reconoce, según se ha reconocido, es solo de orden formal. Si se nos permite leer entre líneas la jurisprudencia de la Sala Constitucional, ésta se refiere, en este punto concreto, a un equilibrio no meramente formal, sino verdaderamente sustancial. En otras palabras, reiteramos, si leemos entre líneas, el equilibrio sustancial que debe darse entre partes y entre sus mutuas prestaciones se constituye en la base para afirmar que, ante la ausencia de tal supuesto (esto es, ante el desequilibrio entre la posición de las partes o entre sus mutuas prestaciones) no hay libertad contractual y, por ende, el negocio que ostente tal vicio no merece la tutela jurídica que pudiera darle el ordenamiento o, lo que es igual, las regulaciones de orden legal que tiendan a garantizar aquel equilibrio, al menos en las fases de las tratativas y de la perfección de contrato (y ¿por qué no? en su ejecución) se constituirían en normas que desarrollan el postulado constitucional. Además, la estructura que las partes impriman a la programación de intereses contenida en el contrato quedaría ajustado al supuesto que ahora analizamos si aquéllas gozaron del equilibrio del que ahora nos ocupamos. Es decir, la renuncia a la responsabilidad en favor de una de las partes, pactada bajo la premisa del supuesto referido estaría dentro de las previsiones de la libertad contractual (al menos en lo que hace a aquél) y, por ende, el contrato tendría que quedar fuera del control judicial por invalidez. He ahí el contenido del llamado riesgo contractual, que se justifica precisamente a la luz de la economía propia de la composición de los intereses involucrados en la programación contractual.

Ante la ausencia del equilibrio sustancial entre las posiciones de las partes, el ordenamiento tendría decididamente que reaccionar para restituir el equilibrio o bien para tutelar al sujeto que ha resultado perjudicado con el desequilibrio. No es nuestro interés, porque traspasaríamos

sobradamente los límites propios de este estudio, analizar con detenimiento aquellos remedios, pero sí vale la pena, para una mejor comprensión de este tema, echar mano de la distinción que en sede de Derecho de Contratos, divide éstos en dos grupos: los contratos que se han dado en llamar de libre discusión o de libre negociación y los contratos de adhesión. Ante las hipótesis de desequilibrio en los primeros, el Derecho Comparado nos enseña que en otros sistemas hay remedios como la rescisión por lesión o los efectos derivados de la excesiva onerosidad sobrevenida o, más aún, los efectos derivados de la sobreviniencia de hechos de ciertas características que hacen incompatible el cumplimiento del contrato con la composición de los intereses de las partes en el contrato y que conforman lo que en doctrina se conoce como la causa concreta, íntimamente ligada a la economía del contrato. Podríamos relacionar otros remedios, como el abuso del derecho -que a diferencia de los dos primeros, que no la tienen, sí encuentra previsión expresa en nuestro sistema, según se establece en el art. 22 del Código Civil- o los principios generales del comportamiento según reglas de equidad y de buena fe en las tratativas, en la perfección y en la ejecución del contrato (principios reconocidos por el art. 1023.1 del C. Civil).

En materia de contratos de adhesión, de otra parte, el legislador pone como barrera de protección en favor del adherente, el fenómeno de las cláusulas abusivas y la forma de patología negocial a ellas asignada o bien algunas formas de tutela, v. gr., contra la publicidad engañosa o que en todo caso infrinja el principio de transparencia.

Sólo a título de acotación marginal, aprovechamos esta oportunidad para reiterar una tesis que ya sostuvimos en otra oportunidad. El listado del art. 1023.2 del Código Civil está derogado por el numeral 39 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, núm. 7472 del 20 de diciembre de 1994. En efecto, si nos estamos a la exposición de motivos al proyecto de ley que a postre adicionó el párrafo 2o el art. 1023 y si nos estamos también al origen de esta disposición legal (esto es, a sus trabajos preparatorios), tendremos que aceptar que ahí se reguló problemas propios de tutela del consumidor frente al abuso que genera el contrato con cláusulas predispuestas. Ahora bien, las mismas razones impulsaron al legislador en lo que hace a la Ley especial citada y sobre la misma materia regula precisamente la Ley 7472. En consecuencia, la duplicidad de disciplinas se debe resolver en una derogatoria tácita de la norma codificada.

En otro orden de ideas, no lo establece expresamente el texto del art. 1023.2, pero la lista de cláusulas ahí prevista era de aplicación exclusiva al contrato de adhesión. De entender lo contrario, tendríamos que aceptar que aquella disposición era inconstitucional: si en un contrato determinado de libre negociación, las partes pactaban en plano de equilibrio sustancial entre sus posiciones y de sus prestaciones, alguna de las cláusulas ahí previstas, hacían uso del derecho de libertad contractual y por ende, mal haría el legislador en regular sobre esas materias, puesto que se violaría el párrafo 2o del art. 28 de la Constitución, según lo estableció la propia Sala Constitucional. De nuevo, surge otro punto que nos lleva a la conclusión de que el derogado art. 1023.2 se aplicaba sólo a los contratos de adhesión. Pero razonemos *gratia arguendis* en favor de quienes sostienen que la norma codificada se aplica también a los contratos de libre negociación. Admitamos que así es. Ello arroja el resultado de un régimen doble: de una parte, el del art. 1023.2 y de la otra, el del art. 39 de la Ley 7472. Entonces, como resultado obtendríamos una situación que atenta contra toda lógica, porque si cotejamos las listas de cláusulas previstas por ambas disposiciones, nos percataremos de que es más extensa la del art. 1023.2. Consecuentemente, tendría más tutela de la ley el contrato de libre negociación en comparación con el contrato de adhesión. Por último, en una interpretación literal, la palabra "adherente" se reitera en toda la extensión del texto codificado. En conclusión, el legislador se refería ahí al contrato de adhesión y no al de libre negociación. La Ley 7472 regula exactamente el mismo tema y, por ende, deroga la norma del Código Civil.



3. Remedios conocidos por el Derecho comparado para la protección procesal del consumidor

La tutela del consumidor encuentra ya de por sí suficientes dificultades prácticas en sede de derecho sustantivo. Esas dificultades se acrecientan ante las propias de la tutela del consumidor en sede de Derecho Procesal.

HONDIUS enlista los factores que surgen como enervantes del recurso del consumidor a la vía jurisdiccional: ignorancia de la ley (que no se excusa, a la luz del texto del art. 129 de la propia Constitución Política, pero que se trata de un problema que de hecho se presenta), insuficiencia de los mecanismos de patrocinio letrado gratuito o, al menos, de precio reducido (o ineficiencia de éstos cuando los hay), la extensión del llamado riesgo procesal, factores de orden psicológico que inhiben al consumidor para recurrir a los tribunales (como lo podrían ser la escasa confianza en la ley o su ignorancia de ésta, escasa confianza en la judicatura, lo modesto del daño sufrido, convicción a menudo errónea- de que la empresa es inmune a la demanda), la pasividad del juez (provocada, v. gr., por la novedad del tema o por la escasa preparación profesional en estas materias, debida, precisamente, a la novedad), etc.

Es claro que estos factores no son exclusivos de lo que podríamos llamar el perfil procesal del Derecho del Consumidor, sino de toda la estructura en que se asienta la administración de justicia, sobre todo cuando el debate gira en torno a una relación de fondo en la que hay desigualdad sustancial o material.

En Derecho Comparado se conocen las soluciones a tres problemas principales que plantea la defensa del consumidor en sede procesal:

- a) La demanda de baja cuantía, que se relaciona con el patrocinio gratuito o de precio reducido y la institución de tribunales especializados en la materia.
- b) La tutela sustancial de los intereses difusos y los remedios procesales ideados para ello.
- c) La institución de órganos y entes de la Administración Pública para la protección del interés del consumidor que coincida con el interés general de la colectividad.

Echamos una mirada a estas soluciones, bajo el entendido de que queda por fuera el punto sub c) porque es nuestro interés en el ámbito jurisdiccional.

d) Costa Rica y la tutela de los Derechos al Consumidor

[Bulgarelli]⁴

Introducción

La evolución del derecho de consumo costarricense ha sido sumamente lenta, pues tenemos en nuestra lista un poco más de la decena de leyes y decretos cuya idea principal fue en todo

momento la fijación e inspección de precios y márgenes máximos de utilidad según se han dado las circunstancias particulares en materia comercial. Las pequeñas variantes han sido básicamente en cuanto al tipo de artículos regulados, a la calificación como "delitos" o como "contravención" -según fuera el caso- contra la actividad comercial y por ende las sanciones.

Hoy día las nuevas políticas para la promoción del libre comercio dadas a nivel internacional y adoptadas por nuestros países latinoamericanos, definitivamente obligan a cambios en el campo de la competencia interna que hacen necesario, no solo proponer medidas como la "desregulación" o mejor dicho "racionalización de trámites", reglas anti- monopólicas, que armonicen con los programas de reforma del Estado; sino que también obligan a proteger y educar para su protección al consumidor (quien podría considerarse elemento clave o fundamental dentro del comercio).

Es por ello que la más reciente legislación nacional que cubre el tema combina los siguientes elementos:

- Educación sobre sus derechos fundamentales;
- Alerta sobre perjuicios a sus intereses;
- Obligación de informar correctamente para que la decisión de consumo sea la mejor;
- Incrementar políticas preventivas Ofrecer acceso a la justicia para obtener pronta reparación al perjuicio sufrido por la violación a sus derechos;

Se deja de lado, entonces, la fría e insuficiente actividad de inspección de precios, combinada con viejos principios y una idea muy tradicionalista y cerrada de lo que significa el consumidor, para pasar a un derecho más renovador, más humanista y solidario para que ia complejidad de las relaciones comerciales entre oferente (comerciante) y consumidor no provoquen un desbalance tal que perjudique a éste último.

Principal legislación costarricense para la protección del consumidor

A lo largo de nuestro desarrollo legal en materia de consumo no contamos con un completo y formal cuerpo normativo sino hasta 1975, antes de esta fecha sólo hubo algunas huellas en artículos aislados en diferentes leyes específicas.

1.- Código de Carrillo (Código General de la República de Costa Rica).

Hacia 1841 surge este código con regulaciones y sanciones contra fraudes en el comercio como lo fuera mercadería falsificada, engaño y alteración de pesas y medidas; con las cuales se castigaba a los comerciantes inescrupulosos pero que indirectamente beneficiaban al consumidor (Artículos 309,310 y 644).

2.- Códigos Penales y el Código de Policía (1941).

Se trató en materia penal la falsificación de la sustancia, la cantidad o calidad de los productos y la propaganda desleal. Se dieron solamente sanciones penales que no producía mayor beneficio al consumidor que ia consecuencia de sacar del mercado productos que podrían perjudicar su persona o sus intereses patrimoniales, pero que en realidad era una protección a la libertad comercial.

3.- Ley de Abastos No. 51 de 13 de julio de 1932.

Esta ley fue producto de la depresión mundial de la época de los treinta.

Reguló prácticas monopólicas y las sancionaba penalmente. Agravaba la infracción cuando se

trataba de productos de primera necesidad ennumerados por decreto. También reprimía los convenios o pactos para limitar la producción de los artículos de consumo popular.

"...Artículo 1°.- Consideráanse actos de monopolio, punibles según la prescripción constitucional, aquellos que sin constituir un esfuerzo real, aumenten arbitrariamente las ganancias en forma desproporcionada con la inversión de capital y los que agravando los medios de subsistencia, dificulten la libre concurrencia y el resultado racional de la producción y entraben la libertad de comercio, y especialmente:

a)El acaparamiento, substracción al consumo en cualquier forma o convenio para no vender, con el propósito de determinar acechando momentos propicios, el alza de los precios de los artículo de primera necesidad destinados a la alimentación, vestido, vivienda y alumbrado, cuya enumeración hará por decreto el Poder Ejecutivo.

b)Los convenios o pactos para limitar la producción o elaboración de los artículos de consumo popular."

Se introdujo la prisión preventiva para los casos de acaparamiento por un lado (Art. 2); y por otro la obligación de los comerciantes de entregar inventario de sus productos a la Secretaría de Gobernación, como entidad encargada de velar por un justo acceso a los productos (Art. 4).

Con esta ley se intentó proteger a los consumidores basándose en un justo reparto de artículos -sobretudo de primera necesidad- consecuencia de los difíciles momentos que atravesaba la economía del orbe.

4.- Ley de Subsistencia No. 6 de 1939.

Aprobada con motivo de la Segunda Guerra mundial.

Protegía artículos básicos o bien que no representaran un lujo "... para que estén al alcance de las clases pobres..." (Art. 1). Permitía expropiaciones por parte del Gobierno para vender artículos de primera necesidad al precio mínimo o al costo directamente al público -cuando había algún caso de acaparamiento-. (Arts. 2,3,4 y 6).

Mantuvo las multas -con motivos distintos- que se dieron en la Ley de Abastos; introdujo sanciones como el cierre del negocio y la cancelación de patentes -que quizá eran medidas más drásticas para los comerciantes-. (Art. 5)

Les dio el trato de contravenciones a las infracciones y las remitía para su juzgamiento al Agente Principal de Policía (Art. 7).

Como dato curioso regulaba el precio de los alquileres por ser esta materia de índole comercial en ese momento y sancionó los aumentos con multa equivalente al doble del monto cobrado de más.

5.- Ley No. 206 de Creación de la Oficina de Defensa Económica (1944) y Ley No. 57 de Defensa Económica (1945).

La primera, sea la Ley de Creación de la Oficina de Defensa Económica tuvo un carácter de emergencia y transitorio.

Fue producto de la guerra y como tal se encargaba del estudio y la recomendación de medidas económicas obligatorias para controlar los efectos adversos de la misma en la economía nacional.

(Art. 3)

Básicamente describía la integración y funciones de la junta que conformaba la oficina en cuestión (Arts. del 4 al 10).

Regulaba:

- 1) Importación y distribución de cuotas
- 2) Gasolina
- 3) Artículos de Hule (Principalmente llantas)
- 4) Fijación de precios de artículos importados.

Entre las sanciones estaban las ya conocidas multas, la clausura del negocio hasta por treinta días, la cancelación de la patente comercial o industrial e incluso la inhabilitación para el ejercicio del comercio y la industria hasta por un año después de la declaración oficial del fin de la guerra. Para los extranjeros agregaba la expulsión o la cancelación de la carta de naturalización según fuera el caso. (Art. 11)

Por su parte la Ley de Defensa Económica de 1945, ampliaba un poco más lo que la ley anterior dejó sin regulación. Por ejemplo ofreció un listado oficial de los precios de los artículos de primera necesidad, a la vez que definía cuáles tenían ese carácter (Art.1). Esta asignación de fijar precios correspondía al Departamento de Precios y al Consejo Nacional de Producción. De esta manera se introdujo el concepto de "lista de precios" el cual se mantuvo hasta 1994 con la característica "sine qua non" de que debía ser VISIBLE. Se obligó, además, al uso de factura cuando ésta fuera solicitada por el cliente o consumidor.

Por otro lado señaló en el Capítulo II las atribuciones de la Oficina de Defensa Económica con lo que amplió lo señalado por la ley que la antecede. (Arts. del 11 al 29)

Las infracciones que se señalaron correspondían a precios mínimos, especulación, mala calidad, factura de venta, acaparamiento, pesas y medidas inexactas, falta de presentación del inventario, reincidencia y responsabilidad objetiva (Art. 30 y 33).

El juzgamiento era por la vía procesal penal pues se les dio el trato de contravenciones.

También hay que agregar que fue en esta ley que nació la figura de los "inspectores" a cuyos testimonios les dio el carácter de plena prueba (idea que se mantiene hoy en día) equiparándolas a las facturas de venta que ya gozaban de esa condición.

Se mantuvieron las sanciones anteriores y se incluyó una sanción "especial" para los casos de reincidencia. (Art.32)

Además de todo lo anterior instituía el procedimiento para denunciar y la manera de tramitar las denuncias (Arts. 37 y siguientes).

Por último y dentro de las disposiciones finales se señala que la ley será eficaz mientras se mantenga el estado de guerra o hasta donde lleguen los alcances de sus secuelas.

6.- Ley General de Salud y la Ley Orgánica del Ministerio de Salud (1973).

Constituye un avance importante pues introduce el valor "salud" como valor fundamental de la persona y por ende de los consumidores (Art.2 inciso b); y el valor "medio ambiente" (Art. 2 inciso g).

Con esta ley se protege la salud de los consumidores por medio de restricciones a laboratorios, profesiones y oficios relacionados con la ciencia de la salud, farmacias, propaganda y etiquetaje de

medicinas y alimentos, actividades industriales, establecimientos de atención médica, establecimientos cuya sanidad sea de interés público, establecimientos de belleza, gimnasios, personas que producen o manipulan alimentos, aguas, aguas negras, contaminación del ambiente, etc.

7.- Ley de Protección al Consumidor No. 5665 de 1975.

Esta ley presenta como idea central la fijación de precios mediante regulación de porcentajes de utilidad y precios máximos para bienes y servicios. Además de esto constituía el punto más importante del texto normativo, se proponía velar por la correcta calibración de pesas y medidas de los comerciantes de los consumidores; acaparamiento y normas oficiales de calidad. Sin embargo estos últimos tópicos podría decirse que casi llegaron a ser "letra muerta". Se eliminó el concepto de "únicamente artículos de primera necesidad, para hablar de artículos de consumo interno.

Estableció entre las obligaciones de los comerciantes (Arts 9 y siguientes): exponer las listas de precios, ofrecer claramente las condiciones de los planes de ventas a plazo, extender factura; mantenimiento de las máquinas de pesas y medidas, entre otros. Cabe resaltar que estas obligaciones eran con el Ministerio de Economía Industria y Comercio y no precisamente con los consumidores, aunque su acatamiento beneficiara indirectamente a éstos últimos.

La figura del INSPECTOR DE PRECIOS fue trascendental pues básicamente de ellos dependía la correcta aplicación de la ley. Sus actas hacían plena prueba en los casos de controversia. Por otra parte el Capítulo VI mencionó de alguna forma la conocida publicidad engañosa (Art. 17). Sobre las sanciones se puede decir que se les continuó dando una connotación penal, así además de la prisión incommutabile, se aplicó el cierre del negocio y se castigó la reincidencia en determinadas circunstancias. En fin se siguieron los principios del Código Penal y su Código de procedimientos.

8.- Ley No. 6815, Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.

Específicamente el artículo 3, inciso i) señalaba dentro de las atribuciones de la Procuraduría "...tomar las acciones legales pertinentes en resguardo de los intereses de los consumidores...", pero este inciso quedó derogado con la Ley No. 7319 de noviembre de 1992; de esta manera la Procuraduría del Consumidor realmente no tuvo mucho éxito.

9.-En enero de 1983 se creó la **COMISIÓN COORDINADORA DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR** donde se trató de orientar al consumidor, de llevar a cabo políticas y acciones administrativas, civiles y penales para su protección, pero al poco tiempo desapareció, pues faltó un poco más de delimitación y de guía para escoger la vía más eficiente y lejos de ayudar desorientó un poco la protección del consumidor.

10.- Ley No. 7142 de marzo de 1990, Ley de Promoción y de Igualdad Real de la Mujer.

Que junto con la Ley del Defensor de los Habitantes, creó la "Defensoría del Consumidor" como un organismo que quedó derogado con la promulgación de la actual Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

11.- Ley No. 7472 de 19 de enero de 1995.

Esta es la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, que junto con su Reglamento fue producto de la firme convicción de armonizar las demandas de apertura comercial con la correlativa necesidad de proteger al consumidor y dejar de lado la absoluta

inspección de precios para pasar a una intensiva educación, protección y promoción de autodefensa del consumidor.

La actual ley contempla en forma clara los derechos del consumidor (Art.29) y las obligaciones del comerciante o proveedor (Art. 31), introduce temas nuevos como: medidas cautelares, planes de ventas a plazo, ventas a domicilio, etc...; pero todavía me atrevería a afirmar que faltan temas interesantes por incluir como por ejemplo los casos de tiempos compartidos y conciliaciones telefónicas; y por ampliar, como por ejemplo el de publicidad engañosa.

La Ley crea dos Comisiones: una de promoción de la Competencia, y otra de Defensa del Consumidor; ambas con el verdadero carácter de Tribunal Administrativo, facultados para corregir las situaciones desacordes con lo estipulado por la Ley.

Dentro de las sanciones en materia de protección del consumidor se manejan básicamente las multas (Art. 54), según sea el caso; y otras como la devolución del dinero pagado o bien la publicación de aclaración por parte del comerciante que algunas veces puede incluir la sanción impuesta si así se dió; sin embargo faltan -en mi criterio personal- sanciones más drásticas, que curiosamente se tuvieron dentro de la legislación anteriormente, pero que hoy por hoy se eliminaron, como podría ser el caso del cierre del negocio o la clausura de la patente comercial. Es por ello que se formó recientemente una Comisión de Reforma a la Ley encargada de tomar los detalles que han ido surgiendo sobre la marcha en la aplicación de la Ley y que tiene como principal objetivo subsanar los errores o corregir las ausencias.

Conclusiones

Todos los intentos de protección del consumidor, sean directos o indirectos, han servido si los vemos dentro de las circunstancias particulares dentro de las cuales fueron concebidos. Lo cierto del caso es que la revolución causada por la apertura comercial nos obliga no solo a ser consumidores más agresivos, educados y organizados como grupo; sino que también impone a los comerciantes pautas de comportamiento más conciente para con otros comerciantes, como para con otros consumidores.

Se trata de un Derecho de Consumo más humanista donde no se vela por el interés económico del consumidor, solamente, sino que también se incluyen valores fundamentales irrenunciables como la salud, la seguridad y el medio ambiente.

Creo que definitivamente tenemos que hacer conciencia que somos "atacados" con prácticas cada vez más agresivas por parte de los comerciantes, pero somos la parte más fuerte dentro de la relación comercial y de nosotros depende que funcione o no adecuadamente. Tengamos en claro que consumidores somos todos y debemos educarnos y dar a respetar nuestros derechos.



e) Derechos del Consumidor

[Alpízar]⁵

1. Derechos Fundamentales

Se consideran de carácter primario. Están relacionados con el posicionamiento del consumidor como sujeto activo del mercado. Entre ellos tenemos: Derecho de acceso al consumo; libertad de elección; derecho a la educación para el consumo.

Este tipo de derechos pone de relieve que el Derecho del Consumidor busca proteger a la persona humana de los derechos del hombre de corte puramente liberal.

En esta modalidad la garantía del cumplimiento de los enunciados es exclusiva del Estado, quien debe establecer las políticas económicas y educativas para que el consumidor vea respetados sus derechos.

a) Derecho de acceso al consumo

Se plantea como una prerrogativa primaria de los consumidores, frente a los empresarios y al mismo Estado, que requiere los Gobiernos garanticen a todos los sectores de la población su participación en el mercado, pues de lo contrario todos los derechos serían ilusorios.

Su garantía depende del cumplimiento de los deberes y funciones irrenunciables del Estado. Este derecho se manifiesta desde tres ángulos diferentes:

— **Libertad de Elección:** Se puede afirmar que un mercado es propicio para atender la defensa del consumidor en la medida que se encuentre dotado de dos elementos básicos como son la libre elección para todos los sectores de la población y la calidad de los productos básicos. El primero supone un adecuado funcionamiento de las reglas de competencia y abastecimiento y la eliminación de políticas que excluyan a determinados sectores del acceso al consumo. "La igualdad de oportunidades significa también que todos tengan la posibilidad de acceder a bienes y servicios de calidad similar". Así lo indican las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor de 1985 y el XII Congreso Mundial de la Organización Internacional de Uniones de Consumidores de 1985;

— **No discriminación ni arbitrariedad:** Se considera un complemento del punto anterior. Consiste sustancialmente en el derecho a no sufrir discriminación ni arbitrariedad en el mercado. Las Directrices de las Naciones Unidas imponen el deber de formular políticas enérgicas de protección para aplicarlas a favor de toda la población, pero sobre todo resaltan la educación e información de los consumidores, disponiendo se debe prestar atención preferencial a las necesidades de aquellos que se encuentran en situaciones desventajosas, tanto en zona rural como urbana, incluidos los de bajos ingresos;

— **Acceso digno y equitativo:** Supone un acceso sin menoscabo de los atributos esenciales del consumidor como ser humano, que muchas veces se ven afectados no solo por tratos discriminatorios sino también cuando el aprovechamiento importa menoscabar las pretensiones de

dignidad y equidad del público. Se busca que el consumidor, para obtener bienes y servicios, no deba sacrificar atributos relacionados con su integridad.

b) Derecho a la educación para el consumo

De no tener la posibilidad el consumidor de conocer sus derechos, no pasarían estos de ser una declaración meramente formal, carente de aplicación práctica. La educación para el consumo se considera una medida necesaria para poder concientizar a la sociedad sobre la importancia de su rol en el mercado.

Este derecho busca la adquisición de conocimientos para poder actuar fuera de riesgos y peligros en el consumo de productos y servicios, de una manera crítica frente a las técnicas de publicidad y comercialización por parte del comerciante.

Las Naciones Unidas, en sus Directrices, consagran este derecho a la educación del consumidor, estableciendo que todo programa al menos debe contener los siguientes enunciados:

- Sanidad, nutrición y prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y su adulteración.
- Peligro en los productos.
- Rotulado de los productos.
- Legislación, organismos y organizaciones de protección al consumidor.
- Formas de obtener compensación.
- Información sobre pesas y medidas, precios, calidad, disponibilidad de los artículos de primera necesidad y condiciones para el otorgamiento de créditos.
- Medio ambiente y contaminación.
- Llegar a los consumidores, inclusive rurales y analfabetos, a través de programas de información por medios masivos de comunicación.
- Alentar a las organizaciones y medios de comunicación a ejecutar programas de educación e información en beneficio de los consumidores de bajos ingresos.
- Empezar programas objetivos y pertinentes de educación e información al consumidor.

2. Derechos sustanciales

Se ubican dentro de ellos: Derecho a la seguridad, derecho a la vida, a la salud e integridad; protección del medio ambiente y prevención de daños; derecho de información sobre los productos y servicios; derecho a la protección de los intereses económicos.

Para que estos derechos sean efectivos se requieren soluciones emergentes de las normas de fondo: acciones preventivas, normas de control de la publicidad, régimen de garantías, entre otras.

a) Derecho a la Seguridad

Se considera una prolongación de los beneficios consagrados en los diversos ordenamientos jurídicos que rodean la garantía de integridad psico-física del género humano, abarcando desde la vida hasta la salud. Esta modalidad se puede presentar de la siguiente forma:

— **Protección de la vida, la salud, la integridad psicofísica y prevención de daños:** Las

Directrices de las Naciones Unidas establecen una serie de mandatos dirigidos a la tutela de la seguridad física de los consumidores:

- Los gobiernos deben adoptar medidas para garantizar que los productos sean inocuos para el uso al que se destinan o al normalmente previsible.
- Los responsables de introducir los artículos en el mercado deben velar porque los mismos no pierdan su inocuidad mientras estén al cuidado debido a manipulación o almacenamiento inadecuados.
- Se deben facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los artículos, e información sobre los riesgos que entraña el uso.
- Los fabricantes y distribuidores deben notificar sin demora a las autoridades competentes y al público la existencia de peligros de los cuales se hayan percatado con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado. Los gobiernos también deben garantizar que los consumidores estén debidamente informados sobre esos peligros.
- Los gobiernos deben adoptar políticas en virtud de las cuales, si se descubre que un producto adolece de un defecto grave o constituye un peligro considerable, aún cuando se lo utilice en forma adecuada, los fabricantes y distribuidores deban retirarlo del mercado.

— **Protección del ambiente:** Su protección resulta del creciente interés de los consumidores por el factor ecológico, lo cual se traduce en la elección de productos menos nocivos para el ambiente. Esta inquietud también se refleja en el derecho y política ambiental modernos, que buscan un consumo sustentable, entendido como parte del concepto de desarrollo sostenible. Las Directrices de Naciones Unidas también contemplan en los programas de educación y formación se agreguen temas como el ambiente y la comunicación.

b) Derecho a la Información

Se ha considerado un pilar fundamental dentro de las relaciones de consumo, pues de él depende en muchas ocasiones que el consumidor pueda tomar la decisión correcta al momento de adquirir un bien o servicio. Se profundizará sobre su contenido más adelante, dentro de las etapas de la compraventa mercantil (véase punto 4, sección C, capítulo III).

c) Derecho a la protección de los intereses económicos

Esos intereses son aquellos de contenido meramente patrimonial, ligados a la pretensión de calidad de los productos y servicios, a la vigencia de una verdadera justicia contractual y sobre todo a un sistema efectivo de compensar los daños sufridos. Se pueden subdividir en las siguientes modalidades:

— **Calidad de productos y servicios:** Los bienes deben tener las características idóneas para satisfacer la finalidad para la cual fueron creados. Las Naciones Unidas exigen que las políticas de gobierno procuren que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos, a través de metas en materia de producción satisfactorias; que los bienes satisfagan los requisitos mínimos de durabilidad, utilidad, fiabilidad y sean aptos para el fin a que están destinados.

— **Justicia contractual:** Se liga al equilibrio, equidad en el contenido y operatividad de las

relaciones entre empresarios y consumidores. Las Naciones Unidas alientan la promoción de la justicia contractual a través de una serie de mandatos, como por ejemplo: lealtad de las prácticas comerciales; comercialización informativa; prevención efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de la empresa; protección contra abusos contractuales, como el uso de fórmulas uniformes que beneficien a una de las partes, la no inclusión de derechos fundamentales en los contratos, y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de créditos por parte de los vendedores.

— **Compensación efectiva:** Supone la reparación efectiva de los daños causados. Las Directrices de las Naciones Unidas sobre Protección del Consumidor elevan los siguientes mandatos, que corresponden al sistema de garantías y responsabilidades:

- Los fabricantes y minoristas deben asegurar la disponibilidad adecuada, de un servicio confiable posterior a la venta y de piezas de repuesto.
- Los gobiernos deben establecer medidas para que los consumidores obtengan compensación mediante procedimientos rápidos y poco costosos, teniéndose especialmente en cuenta los consumidores de bajos ingresos.
- Se debe facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos de toda índole para obtener compensación.

3. Derechos Instrumentales

En realidad estos derechos no tienden a satisfacer directamente un interés del consumidor, sino que lo dotan de mecanismos para ejercer válida y efectivamente sus derechos sustanciales. Esta clasificación se puede subdividir de la siguiente forma:

a) Derecho a organizarse por parte de los consumidores para defensa de sus intereses individuales o colectivos

Busca proteger la actitud asociativa de los consumidores a través de grupos que tengan necesidades similares. Las Directrices de las Naciones Unidas reconocen expresamente este derecho.

b) Derecho a participar, individualmente o a través de las organizaciones grupales, en los procesos de decisión de la Administración, relativos a cuestiones que afecten sus intereses

Tanto en forma individual como a través de organizaciones se reconoce a los consumidores su derecho a estar representado ante la Administración Pública.

Esto significa poder expresar su opinión en diversas materias, garantizándose su derecho a ser oído, e implica necesariamente que exista una autoridad administrativa independiente destinada a satisfacer sus intereses.

Las Naciones Unidas en sus directrices mencionadas también regulan este derecho en el artículo 3o inciso f).

c) Derecho al acceso a la solución de conflictos



Supone la recepción de asesoramiento y asistencia, la facilitación de acceso a la justicia, participación en instancias conciliadoras y procedimientos administrativos y judiciales rápidos y eficaces.

— **Asesoramiento y asistencia:** Es necesario que los consumidores reciban la información adecuada sobre los mecanismos con que cuentan para poder hacer valer sus derechos sustanciales. Las Directrices de las Naciones Unidas exigen se facilite al consumidor información sobre los procedimientos vigentes para solucionar sus controversias. Motivan a las empresas a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento que puedan prestar asistencia a los consumidores.

— **Acceso a la solución de conflictos:** Esta modalidad atañe tanto a la esfera administrativa como a la judicial, pero lo relevante es la tendencia moderna de buscar crear mecanismos alternos en defensa de los derechos de los consumidores, donde puedan acudir a buscar solución a sus divergencias.

f) A propósito de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor

[Piza R.]⁶

I. Introducción

El 19 de enero pasado, fue publicada en La Gaceta la Ley N° 7472, de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, que establece una amplia regulación antimonopolios, un proceso de desregulación, unos mecanismos de protección al consumidor y unos órganos de control administrativos con amplios poderes regulatorios y de sanción. La Ley tendrá una incidencia fundamental en la operación del sector privado, en la libertad de empresa y en el funcionamiento del sistema económico costarricense, que es indispensable conocer y analizar a la luz de su texto, de sus sentido y, por encima de todo ello, de los valores constitucionales en juego.

El Dr. Luis Baudrit, desde la perspectiva del Derecho Privado, ha abordado ya el mismo tema, desde estas páginas. La perspectiva que aquí se asume es diferente. De ahí las distintas conclusiones a las que se arriba, no obstante las muchas coincidencias que por supuesto existen. Por mi parte, enfatizo la perspectiva constitucional y ahondo un poco en los problemas que la nueva Ley plantea, a la luz de la finalidad de la que se parte.

El tema a que alude la Ley, encuentra ligamen constitucional directo con el artículo 46 de la Constitución, sin perjuicio de la relación que existe con otras disposiciones o principios constitucionales (en particular, con el artículo 28 sobre la libertad en general, con el artículo 45 sobre propiedad privada, con el artículo 50 sobre fomento de la producción, distribución equitativa de la riqueza y protección del medio ambiente, con la libertad y el derecho al trabajo del artículo 56, con la libertad de contratación, etc.). Conforme al artículo 46 se garantiza la libertad de empresa



(de comercio, industria y agricultura), se prohíben los monopolios de carácter particular, los monopolios de quedan sujetos a una "legislación especial", se restringe la posibilidad de establecer monopolios a favor del Estado (exigiendo, entre otras cosas, la aprobación de dos tercios de la Asamblea Legislativa) y se define como "de interés público la acción del Estado encaminada a impedir toda práctica o tendencia monopolizadora". Desde ese punto de vista, la Ley N° 7472 viene a llenar un aparente vacío jurídico. La pregunta que cabe hacerse es si lo llena de acuerdo al sentido constitucional o si -so pretexto o al margen de ello- va más allá y se afecta a la propia libertad de empresa que protege el mismo artículo 46 y otros derechos constitucionales.

En su haber, cabe anotar que con la aprobación de la Ley se pretende pasar de un sistema de control de orientación estatista (control gubernamental de precios, de márgenes de utilidad, de productos y de licencias), a un modelo de control que favorezca una competencia transparente, la desregulación y el sistema de mercado en defensa del consumidor. Se dan, en efecto, avances importantes en esa línea. Vía excepciones, ambigüedades y prejuicios de los operadores jurídicos (en sentido amplio), sin embargo, poco se avanza y se puede hablar en algunos casos de inseguridad o de inconstitucionalidad de algunas disposiciones. En efecto, cinco o seis disposiciones de un total de más de setenta, pueden conspirar con el objetivo general, al permitir vía excepciones ambiguas lo que se quiso evitar como regla, al permitir incursiones peligrosas en el ámbito de intimidad de los agentes económicos -todos los ciudadanos por la propia definición del articulado- o al otorgar prerrogativas sancionatorias a comisiones administrativas de nombramiento político. Esto último, como veremos, constituye el débito de la nueva legislación. El resultado, sin embargo, aunque no resuelve los problemas fundamentales -los monopolios y distorsiones estales- es positivo y apunta en la dirección correcta de la desregulación y del cambio estructural que Costa Rica necesita (sobre esto, por supuesto, siempre habrá divergencias, aunque cada vez menores). En ese sentido, al margen de las discrepancias puntuales, no debemos escatimar un reconocimiento a los diputados que impulsaron la nueva legislación (visiblemente, el Dr. Gonzalo Fajardo, Exministro de Economía).

II. La Ley N° 7472

A. Visión general

La Ley de Promoción de la Libre Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, consta de siete capítulos, y cubre cinco grandes áreas:

- 1)Desregulación (capítulo II, artículos 3 a 8)
- 2)Regulación antimonopolios (capítulo III, artículos 9 a 17).
- 3)Protección al consumidor (capítulo V, artículos 28 a 43).
- 4)Organos y procedimientos de control (capítulos IV y VI, artículos 18 a 27 y 44 a 60).
- 5)Derogatorias y procedimientos judiciales (capítulo VII, artículos 61 a 72)

El capítulo I, corresponde a las disposiciones generales (artículos 1 y 2), sobre objetivos de la Ley y definiciones aplicables.

En primer término (desregulación), la Ley elimina o flexibiliza algunos trámites y limita algunas restricciones al libre comercio, aunque vía excepción mantiene muchos trámites y restricciones. En segundo lugar (regulación antimonopolios), el texto establece algunas normas contrarias a los

monopolios, a la competencia desleal y a lo que llama "prácticas contrarias a la libre competencia", así como las sanciones a aplicar en caso de transgresión a las citadas normas. En tercer lugar (protección del consumidor), la ley pretende dotar al consumidor de un marco jurídico que le garantice derechos básicos y procedimientos efectivos para hacer valer sus "derechos". En cuarto lugar, se establecen dos órganos administrativos, La Comisión para Promover la Competencia y la Comisión Nacional del Consumidor; se regula su organización, los procedimientos aplicables, las atribuciones que se les otorgan y las sanciones que pueden aplicar. En quinto lugar, se regulan algunos procedimientos administrativos y judiciales, se establecen sanciones penales por incumplimiento de "órdenes" de aquéllos órganos y se derogan un conjunto de normas restrictivas de la competencia y, en particular, la Ley de Protección al Consumidor.

B. Regulación de precios y protección al consumidor en la nueva ley

El capítulo de la desregulación por lo genérico de sus conceptos y la amplitud de sus excepciones, parece más bien una declaración de buenos deseos y, en algunos casos, puede servir para justificar -contra el espíritu de la Ley- requisitos innecesarios para acceder al mercado o para exportar. Se deroga, por ejemplo, la Ley de Protección al Consumidor, N° 5665, de febrero de 1975. Con ello, se derogan las potestades tradicionales de control de precios y de márgenes de utilidad. Sin embargo, el artículo 5 de la nueva Ley, establece, vía excepción amplia y discrecional, la posibilidad de mantener controles de precios. Además, el artículo 30, inciso e, otorga al Poder Ejecutivo la potestad de "estructurar una canasta básica", y de "regular, cuando lo considere necesario, los bienes y servicios que la componen". En síntesis, poco se avanza en la liberalización de precios.

Desde ese punto de vista, la Ley no parece cumplir los objetivos de un proceso de apertura, de desregulación y de ajuste estructural, por cuanto no resuelve en su esencia ninguno de los problemas que tales procesos pretenden resolver en pro de la liberalización de precios y de la apertura comercial. Con todo, el que el control de precios pase de ser regla a excepción, tiene consecuencias jurídicas importantes: revierte la carga de la prueba en favor de la liberalización de precios y obliga a interpretar restrictivamente cualquier forma de control de precios. Faltará ver qué aplicación le dan a estas reglas nuestros tribunales, más acostumbrados a pensar -contra la Constitución y la propia Ley- que la libertad es la excepción y los controles gubernamentales son la regla.

La Ley, por otra parte, deroga las funciones y potestades de regulación del comercio y, en particular, las licencias de importación o exportación, de fijar cuotas y otorgar autorizaciones en las siguientes materias: cabuya, avícola, actividad porcina, salinas, arroz, alcohol, tabaco, ganado (para permisos de exportación), semillas, salud animal, maíz blanco, frijoles. Se modifican asimismo las normas de representación de las casas extranjeras del Código de Comercio y de las agencias de viaje. En este sentido, puede hablarse de avance.

Muchas de las obligaciones y disposiciones establecidas en el capítulo de protección al consumidor, son normales en todas las regulaciones de esta naturaleza, aunque no se explicitan tan extensamente como en la Ley que comentamos. Existen, por otra parte, algunas obligaciones que exceden lo normal, por la ambigüedad de los conceptos como "especular", "acaparar", "garantías de pago proporcionales", y algunas de las llamadas cláusulas abusivas en los contratos de adhesión. Aludir a fórmulas generales o a "conceptos jurídicos indeterminados" parece inevitable, por lo que el problema se trasladará siempre a la aplicación administrativa y judicial de los propios términos utilizados. De ahí la importancia de la interpretación teleológica y de que la libertad

constitucional de comercio sea reconocida como la regla, y que sus limitaciones sean la excepción.

Excede de lo normal, la amplitud de sujeciones delegadas a las reglamentaciones, como en el inciso m) del artículo 31 o en el párrafo 2° del artículo 42. Ello equivale a delegar en el Reglamento no la concreción de las normas de la Ley, sino su definición y alcance, lo cual puede significar una violación al principio de reserva de ley, a la seguridad jurídica y a la propia libertad de empresa garantizados por la Constitución.

Las cláusulas que imponen responsabilidades sin culpa -sin las matizaciones propias de las responsabilidades por riesgo u objetivas- y la exigencia de "autorizaciones" previas para las ventas a plazo -para ejercer el libre comercio- son excesivas y contradictorias con la finalidad de la legislación al aumentar, en lugar de disminuir, la regulación gubernamental.

Respecto de la responsabilidad "objetiva", conviene recalcar que ella es posible, incluso sin la existencia de la nueva Ley (artículo 32), pero es siempre excepcional, limitada y no permite, como quiere el artículo 32, revertir la carga de la prueba. En toda responsabilidad patrimonial (contractual o extracontractual) debe existir, al menos, un daño antijurídico (que el damnificado no esté en la obligación jurídica de soportar el daño o el riesgo de que el mismo se produzca), que el daño sea imputable al sujeto responsable (aunque solo lo fuera de modo objetivo), que exista un nexo causal entre el acto (digamos el producto adquirido) y el daño que se cause; que no existan causas de justificación jurídica o contractual (razonables), y que el daño sea cierto o efectivo (el daño futuro puede indemnizarse -se sabe que va a ocurrir-, mas no el eventual -donde puede o no ocurrir-). A tales requisitos se agrega normalmente la "ilicitud" (en las causas, no únicamente la antijuridicidad de los efectos) y la "culpabilidad". Excepcionalmente se admiten responsabilidades objetivas (lícitas y/o no culpables). En el caso que nos interesa, no debe la responsabilidad extenderse de la forma en que se pretende en el artículo 32 a todos los actuaron en la cadena comercial, salvo por los actos o hechos propios (incluyendo dentro de éstos, la culpa in eligendo y la culpa in vigilando, pero "culpa" al fin). Los hechos de un tercero o de la víctima excluyen la responsabilidad, siempre que no existan culpas concurrentes, pero ella solo debe aplicarse proporcionalmente en la parte de la concurrencia. El artículo 32, sin embargo, parece excluir únicamente la "ajenidad" del daño, al afirmar que el agente (productor, proveedor o comerciante) "solo se libera" si "demuestra que ha sido ajeno al daño". La reversión de la carga de la prueba, como puede observarse, es el principal problema. En la mayoría de los casos, es imposible demostrar la "ajenidad" del daño. Cómo puede un fabricante o un comerciante que vendió una computadora, probar que la pérdida de información de una empresa fue causada por un hecho ajeno. El otro problema es el alcance de la responsabilidad. En Derecho Administrativo, por ejemplo, cuando se trate de responsabilidades objetivas (lícitas y/o no culpables), solo se indemnizan los daños, mas no los perjuicios. En Derecho de riesgos del trabajo (responsabilidad objetiva del patrono respecto de los daños del trabajador), la responsabilidad es limitada por la propia ley. En el artículo 32 de la Ley que comentamos, parecen exigirse ambos: la reparación de daños y de perjuicios, sin límite alguno. Ello puede ser excesivo y, de aplicarse indiscriminada o ilimitadamente, dar lugar a un encarecimiento artificial de los productos o servicios prestados. Por otra parte, queda siempre la duda de si es posible imponer responsabilidades sin "la necesaria demostración de culpabilidad" (artículo 39 de la Constitución), o si el citado artículo constitucional se refiere únicamente a la legislación y jurisdicción penal y disciplinaria.

Es también contraproducente, la cláusula que permite a la Administración Pública -sin determinación- impedir la importación y la comercialización de ciertos bienes por violar reglamentos "técnicos" o "estándares de calidad". Más allá de razones serias, graves y comprobadas que impongan la salud, la seguridad y el medio ambiente, no deberían imponerse esas limitaciones; las

que bien pueden convertirse en obstáculos no arancelarios a las importaciones o en verdaderos peligros para el libre comercio interior. Para la importaciones queda el mecanismo de la Ronda Uruguay y de los convenios de libre comercio o de mercados comunes.

La regulación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión (contratos prescritos a los que se adhiere el consumidor), del artículo 39 de la Ley genera también muchas dudas. La regulación puede ser razonable, siempre y cuando se entienda y aplique, razonablemente también, el concepto de "desproporción" (¿cómo saber, por ejemplo, cuando la tasa de "interés" es desproporcionada?) o de otros conceptos (no veo por qué, por ejemplo, limitar la responsabilidad por cumplimiento defectuoso o por mora sea, por sí misma, una cláusula abusiva). En un país como el nuestro, donde la mora en el cumplimiento de los contratos es la regla, cómo puede calificarse de abusiva la exoneración o limitación de responsabilidad en tales condiciones (las llamadas "cláusulas penales" en los contratos me parecen convenientes, pero lo que es conveniente no debe ser obligatorio). Por otra parte, en los servicios riesgosos (digamos "bajar los rápidos del reventazón") es normal y lícito limitar la responsabilidad por daños corporales.

C. Normativa antimonopolio. Regulación de las concentraciones y de la competencia desleal

El capítulo III de la Ley, titulado "Promoción de la Competencia", consta de siete artículos que hacen referencia a tres partes (normas antimonopolio, concentraciones -trusts- y competencia desleal). A ellas se agregan las de los órganos de control y las sanciones aplicables.

Se prohíben las prácticas "monopolísticas absolutas y relativas" y, en función de ellas, se definen los mecanismos de comprobación a partir de conceptos como "mercados relevantes" y "poder sustancial en el mercado", cuyos criterios se definen en forma genérica en la Ley.

Entre los actos considerados como prácticas monopolísticas están: "fijar, elevar, concertar o manipular" los precios; establecer obligaciones de producir, procesar, distribuir o comercializar cantidades restringidas de bienes; dividir, distribuir, asignar o imponer porciones o segmentos de un mercado de bienes; coordinar ofertas o abstenciones de participación en licitaciones o concursos públicos; con nulidad relativa se sancionan, entre otros, la fijación, imposición o establecimiento de la distribución exclusiva de bienes o servicios; la imposición de precio a un distribuidor o proveedor; las ventas o transacciones condicionadas -v.g. a no usar adquirir o vender bienes a terceros-; presionar o disuadir a los clientes o proveedores de una conducta determinada; comerciar bienes a precios inferiores del normal; y, en general, "todo acto deliberado que induzca a la salida de competidores del mercado o evite su entrada".

Quedan excluidos de la aplicación de la Ley, los servicios públicos prestados en concesión (v.g., transporte público remunerado de personas, recolección de basura), y los monopolios del Estado creados por Ley.

Se prohíben las concentraciones o "trusts" (fusiones, control de sociedades o activos, etc.) que tengan por "objeto o efecto disminuir, dañar o impedir la competencia o la libre concurrencia". Se aplican a las concentraciones, las reglas de comprobación de los "monopolios". En particular, es aplicable la regla del "poder sustancial sobre el mercado relevante".

Asimismo, se definen en el texto las prácticas desleales de comercialización y mercadeo ("competencia desleal") que se consideran contrarias a las normas de corrección y buenos usos mercantiles, siempre "que causen daño efectivo o amenaza de daño comprobado" o que

"distorsionen la transparencia del mercado en perjuicio del consumidor o los competidores". La regulación de la competencia desleal (artículo 17), es de las mejor logradas en la Ley, sobre todo por las garantías de aplicación judicial (no administrativa) y por la calificación de los requisitos para que ella opere y que permiten distinguirla de la llamada competencia "sin piedad" (lícita en todas las legislaciones de los países desarrollados y consustancial a un sistema de mercado).

Se prohíben, en particular, los actos de competencia que, provocando los efectos indicados, "generen confusión", utilicen "aseveraciones falsas", que provoquen "expectativas exageradas" o que usurpen o imiten "marcas, nombres comerciales, denominaciones de origen, expresiones de propaganda, inscripciones, envolturas...", que sean "propiedad de otros", etc.

La definición de prácticas monopolísticas absolutas y relativas es muy amplia y ambigua. A diferencia de la regulación de concentraciones y de la competencia desleal, donde se exige para incurrir en una conducta prohibida, dañar, impedir la competencia o distorsionar la transparencia; en la regulación prevista sobre monopolios, no se exige que la acción regulada produzca un daño. En el derecho comparado, por ejemplo en Estados Unidos (doctrina de la Ley Sherman), la conducta prohibida no es la mera existencia de un monopolio, sino solo la de un monopolio adquirido o mantenido de manera perjudicial, destructiva o ilícita por otra causa (US vs. Aluminum Co. of America, 148 F.2d 416, 1945; y US vs. Grinnell Corp., 384 U.S. 563, 1966) y en Alemania, aquellas prácticas mercantiles que causen un daño real a los consumidores (ver CIEDLA editor, La Política de la Competencia en una Economía Social de Mercado, Bs. As. 1986).

Aunque la referencia al mercado relevante (artículos 13 y 14), y al "poder sustancial sobre el mercado relevante" (artículos 13 y 15), delimitan el contenido y el alcance de lo que pueden ser las prácticas monopolísticas, lo cierto es que la definición utilizada por la Ley es tan amplia que parece prohibir prácticas comerciales que serían consideradas normales en cualquier sistema jurídico, al menos mientras no dañen claramente al consumidor o a los competidores, o no supongan graves distorsiones a la transparencia de un mercado competitivo. Por ejemplo, fijar o elevar precios de compra o venta o establecer reglas de producción, distribución o comercialización, cuando no exista perjuicio comprobado o cuando no exista concertación con los competidores que afecte a los consumidores, no puede considerarse como una práctica prohibida, a menos que se den las condiciones señaladas (daño al consumidor o a la transparencia del mercado) y que, además, se tenga un "poder sustancial" sobre un "mercado relevante". En principio, no se deben penalizar prácticas comerciales que no tienen por fin o que no causan un daño al consumidor, como ciertos mecanismos de distribución exclusiva, etc.

D. Comisiones de control y sanciones aplicables

Se crean en la Ley, como dije, dos órganos desconcentrados del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), llamados "Comisión para Promover la Competencia" y "Comisión Nacional del Consumidor. La función de la primera será conocer y sancionar "todas las prácticas que contituyan impedimentos o dificultades para la libre competencia y entorpezcan innecesariamente la fluidez del mercado". A la segunda, le corresponde aplicar y velar por el cumplimiento de las normas sobre defensa del consumidor. Estarán compuestas, respectivamente, por cinco propietarios y cinco suplentes, nombrados por el Poder Ejecutivo a propuesta del MEIC, en el caso de la primera, y por tres miembros propietarios y tres suplentes nombrados por el Ministro del ramo en el caso de la segunda.

Las dos Comisiones tienen potestades para imponer sanciones. Las sanciones van desde la

imposición de multas cuantiosas (de hasta 10% de las ventas o del 10% de los activos de un agente económico), hasta la suspensión, corrección, supresión de concentraciones y de prácticas prohibida en la Ley. Asimismo, pueden imponer medidas cautelares que van desde el congelamiento de bienes o la suspensión de servicios hasta el decomiso de los bienes; o a exigir la "desconcentración de cuanto se haya concentrado indebidamente".

En el campo de la competencia desleal, la Ley establece mecanismos judiciales de protección de los agentes económicos o competidores, y de los consumidores, en lo que les sea aplicable.

El artículo 64 establece la obligación de los comerciantes de entregar información, bajo declaración jurada, sobre lo que las Comisiones administrativas y el propio MEIC consideren necesario para el cumplimiento de sus funciones. Por otra parte, se define como delito de desobediencia (art. 295 del Código Penal), el incumplimiento de resoluciones u órdenes de las Comisiones administrativas que se crean. Ambas disposiciones, como veremos, parecen excesivas.

III. Comentarios complementarios sobre la nueva ley

En conjunto, se trata de una Ley muy amplia, que cubre muy diversos sectores. Su lenguaje y las definiciones son, en general, muy ambiguas. Supone avances importantes en lo que a desregulación y derogación de normas restrictivas se refiere, aunque la amplitud de sus definiciones y las excepciones que establece, dan al traste con muchos de esos avances. La Ley, además, llena algunos vacíos jurídicos en lo que se refiere a la regulación de monopolios y otras prácticas restrictivas del libre comercio, aunque, de nuevo, se acude para ello a fórmulas ambiguas y a excepciones que dan lugar a la inseguridad y no representan una garantía real frente a las prácticas monopolísticas. A la par de que se eliminan algunas restricciones se establecen o se elevan a rango de ley algunas otras, con lo que al final se avanza poco en favor de los objetivos que se persiguen. Con todo, hay avances significativos en algunas áreas que conviene valorar positivamente.

La ley pretende dotar al consumidor de un marco jurídico que le garantice derechos básicos y procedimientos efectivos para hacerlos valer, y desarrolla algunos conceptos básicos en esa línea. El problema, de nuevo, es la forma confusa de algunas disposiciones y las restricciones innecesarias que imponen al libre comercio algunas de esas modalidades.

A. A propósito de la comisiones administrativas de control

No parece conveniente, en primer lugar, otorgar competencias tan amplias a entidades administrativas de nombramiento político y de carácter no representativo. Las sanciones deberían imponerse por los tribunales de justicia o, por lo menos, por un Tribunal Administrativo independiente, a instancia de las Comisiones que aquí se crean. El delito de desobediencia debería aplicarse para las obligaciones que imponga el Tribunal, no las Comisiones. También parece claramente excesiva la potestad de imponerse de documentos privados que se otorga a las Comisiones y al MEIC, bajo declaración jurada, sobre todo por la ambigüedad de las exigencias legales y la amplitud de las reglamentarias. Otorgarle a órganos de naturaleza administrativa los poderes de sancionar y de ordenar que se les otorgan, las responsabilidades objetivas (sin culpa) y las sanciones previstas, abren portillos muy peligrosos para la seguridad jurídica de los que participan en el comercio (en última instancia, todos los costarricenses).



En casi todos los países, a las comisiones administrativas de defensa del Consumidor y de control de prácticas comerciales restrictivas, no se les otorgan las funciones de imponer sanciones, multas o responsabilidades; Esa función corresponde, en general, a los órganos judiciales, cuasijudiciales o "administrativos", pero en todo caso independientes del Poder Ejecutivo, lo que no ocurre en el caso costarricense. La posibilidad de recurrir ante los Tribunales de Justicia (de lo Contencioso Administrativo), no resuelve el problema, por el principio de ejecutoriedad de los actos administrativos, el efecto de las sanciones consumadas y por la lentitud del procedimiento judicial en general. Recuérdese que la impugnación judicial no constituye un recurso jerárquico impropio, sino una acción judicial plena, aunque sumaria, ante el Tribunal Superior de lo Contencioso Administrativo (con la particularidad de que contra las resoluciones de la Sección Segunda del Tribunal, cabe la apelación ante la Sección Tercera del mismo Tribunal -con lo que las dos secciones son iguales, pero la sección tercera es más igual que la primera, para usar la célebre expresión del ORWELL del "Animal Farm"-).

En Estados Unidos, por ejemplo, la aplicación de multas, sanciones a las leyes antitrusts, o de responsabilidades derivadas de ellas o de la competencia desleal, corresponden exclusivamente a los tribunales de justicia. La División Antitrust del Departamento de Justicia, la Comisión Federal de Comercio y otras entidades, cumplen fundamentalmente el papel de instructores o acusadores en los procesos cubiertos por la legislación. En España, por ejemplo (ver Ley 16/89 del 17 de julio de 1989, de Defensa de la Competencia), la aplicación de multas, sanciones y la imposición de responsabilidades corresponde, en primera instancia, al Tribunal de Defensa de la Competencia -órgano de justicia administrativa, pero independiente del poder político, integrado por nueve miembros. A la Dirección General de Defensa de la Competencia del Ministerio de Economía y Hacienda, le corresponde la instrucción de expedientes, la vigilancia de la ejecución y cumplimiento de las resoluciones del Tribunal, hacer estudios sectoriales, informar, asesorar y proponer acuerdos, etc., pero no le corresponde la aplicar sanciones o responsabilidades. En Alemania, existe una Comisión sobre Monopolios, con prerrogativas muy amplias en materia de fusiones y concentraciones, pero dotada de una independencia institucional y personal, que no gozan las Comisiones creadas por la Ley que comentamos.

Debió, en este sentido, haberse seguido el ejemplo de esas legislaciones y evitar aventurarse en esquemas ajenos a la seguridad jurídica y a la tradición jurídica e institucional de un Estado de Derecho.

B. A propósito de la regulación de prácticas monopolísticas

En un sistema de mercado y en un régimen de competencia, siempre es posible que algunos agentes económicos tiendan a violar las reglas de la competencia y tiendan abusar de los consumidores. Desde esa perspectiva, es difícil imaginar un sistema jurídico que rehuse brindar protección para algunas de esas manifestaciones. Ello ha sido la causa de que, al menos desde hace cien años en los Estados Unidos, con la aprobación de la Ley Sherman; en Europa a partir de la Segunda Guerra Mundial (aunque con antecedentes que se remontan al siglo XIX) y en Costa Rica a partir de 1945, con la promulgación de la Ley N° 57 de Defensa Económica, reformada luego por la Ley N° 1208 en 1950 y en 1975 con la aprobación de la antigua Ley de Protección del Consumidor.

El problema, sin embargo, no es la existencia de una legislación de esa naturaleza, sino su posibilidad de vigencia práctica, sus alcances y sus consecuencias. El problema es saber si la

medicina aplicable (la legislación reguladora) no es más grave que la enfermedad (las prácticas monopolísticas o la competencia desleal). El quid está en lograr que la dosis de regulación y protección, no afecte en su esencia el sistema de la competencia; evitar que tenga efectos secundarios (side effects) más dañinos que la enfermedad que se pretende corregir, y evitar, a su vez, que el costo de la regulación no compense los beneficios de la misma. "Siempre habrá -ha dicho FRIEDMAN- productores deficientes, charlatanes y timadores. Pero, en conjunto, la competencia del mercado, si se la deja funcionar, protege al consumidor mucho mejor que la alternativa ofrecida por los mecanismos gubernamentales que en forma creciente se han sobrepuesto al mercado" (Free to Choose").

En cualquier sistema económico, toda industria o actividad competitiva tiene aspectos monopolísticos, y las industrias o actividades monopolizadas tienen aspectos competitivos (Clair WILCOX, Competition and Monopoly in American Industry, 1940; G. STIGLER, The Theory of Price). por lo que la línea a trazar siempre será difusa. El problema, sin embargo, es cuándo la legislación regulatoria hace más difusa la frontera entre lo que es permitido y lo que es dañino.

Los monopolios existen básicamente por cuatro motivos:

- a) barreras legales que imponen el monopolio directamente o que protegen algunas de sus formas mediante licencias o patentes, barreras arancelarias o no arancelarias, etc.;
- b) economías de escala o "monopolios naturales";
- c) control real sobre recursos naturales esenciales sobre los que existe una barrera natural (costo del transporte para materiales como el cemento), o legal (petróleo);
- d) por prácticas monopolísticas, a partir de un poder sustancial sobre un mercado relevante.

La legislación antimonopolios en sentido estricto, en realidad, solo puede incidir sobre los monopolios causados por esta última modalidad. Respecto de la segunda y de la tercera, lo que corresponde no es la prohibición sino la regulación. Sin embargo, con la apertura comercial y el avance de los transportes y de la tecnología, la posibilidad de monopolizar un mercado se reduce, en la mayoría de los casos, a mecanismos legales, algunos de los cuales la Ley que comentamos modificó, pero que dejó vigentes en su gran mayoría. La apertura comercial y la eliminación de barreras no arancelarias, constituyen la fórmula más efectiva de eliminar un monopolio. El caso de los llamados monopolios naturales (distribución eléctrica -no producción-, servicio de agua y alcantarillado, de telefonía alámbrica local), de todas maneras queda sujeto a otras condiciones o regulaciones y a otros entes reguladores (el SNE, por ejemplo). Los otros monopolios legales que en Costa Rica existen (depósitos en cuenta corriente, correos, seguros, alcohol, combustibles, telefonía celular, puertos, aeropuertos), no responden, por supuesto, al concepto de monopolios naturales, por lo que su existencia no depende de esa condición, sino de una decisión política, no técnica. La ley que comentamos, sin embargo, podría aplicarse, en virtud del artículo 10 sobre prohibiciones, a algunos monopolios públicos (correos o refinación de petróleo, por ejemplo).

La experiencia histórica de la antigua Ley de Protección del Consumidor (fundada principalmente en controles de precios), por su exceso, no tuvo efectos positivos para promover la competencia ni para proteger a los consumidores. De hecho, los precios controlados crecieron tanto como los no controlados, pero en forma escalonada, de manera que provocaron graves distorsiones sobre la competencia y el mercado y obligaron a los agentes económicos a concentrar su esfuerzo, no en la productividad, sino en el cabildeo o en la defensa de sus intereses.

Cuadro

Por otra parte, las llamadas "prácticas monopolísticas", no pudieron ser limitadas, porque se evadió la principal fuente de esas prácticas, las propias leyes adoptadas en favor del sector público o de algunos sectores privados, mediante la imposición de licencias, cuotas o restricciones al libre comercio. En este sentido, la Ley que comentamos es un avance mínimo. Sin embargo, al no regular los principales monopolios -los públicos- ni la principal fuente de distorsiones -el Gobierno-, poco puede hacer la Ley en favor de los consumidores.

Los verdaderos monopolios, como dije, son normalmente de origen legal y de carácter público -no se descubre en virtud de qué artilugio, evadimos los efectos perniciosos de un monopolio al estatizarlo-. Las distorsiones de precios son provocadas, normal y mayoritariamente, por el Estado, no por la empresa privada. Si queremos enfrentar las distorsiones y las prácticas monopolísticas en serio, lo que convendría sería modificar las leyes que las sustentan y limitar las posibilidades que tiene el Estado de distorsionar los precios y el mercado. mediante la aprobación un nuevo capítulo a la Constitución: el de las Garantías Económicas.

Mientras las Garantías Económicas no se aprueben y apliquen, sin embargo, debemos concentrarnos en la legislación que comentamos y recuperar su finalidad. Convendría, a este propósito, que el Reglamento y la jurisprudencia delimitaran el sentido de la misma Ley en función de sus objetivos, para evitar las ambigüedades o inconsistencias señaladas. Conviene tener presente la larga experiencia de más de 100 años en los Estados Unidos de América, a partir de la legislación antimonopolios (Leyes Sherman, Clayton y de la Comisión federal de Comercio), cuya jurisprudencia ha delimitado el sentido y el alcance de tales leyes, evitando las confusiones que su texto pudo generar. En la tradición norteamericana, por ejemplo, todo comportamiento prohibido tiene su propio adjetivo. Se prohíbe la fijación "abusiva" de precios, no cualquier fijación y menos la "competencia sin piedad". Se reconoce que los casos de auténtica fijación abusiva de precios son relativamente raros. Se regulan las situaciones de empresas que controlan una gran cuota del mercado (considerablemente superiores al 60%), pero ello no es suficiente para que ese control se califique de poder de monopolio, pues este no existe cuando no es difícil la participación en un sector de nuevas empresas. Los acuerdos de precios son prohibidos, pero normalmente es permitido, en la mayoría de los casos, acudir al "rule of reason" (regla de razonabilidad), según la cual es necesario demostrar que "los efectos contrarios a la libre competencia superan las ventajas competitivas resultantes del comportamiento impugnado".

IV. Las correcciones posibles a los excesos

La existencia de una ley antimonopolios y de protección al consumidor puede ser un instrumento útil en favor de la competencia leal y la protección de los consumidores. La Ley que comentamos, desde esa perspectiva, tiene aspectos valiosos que conviene conocer y utilizar. Al mismo tiempo, sin embargo, contiene errores gruesos, excesos y ambigüedades perniciosas que es indispensable corregir para evitar que, so pretexto de la protección de los consumidores éstos se vean afectados al afectarse la competencia y los propios derechos fundamentales.

En primer lugar, conviene plantear y discutir las inconstitucionalidades que contiene, esperar que el Reglamento de la Ley corrija algunas cosas y proponer las reformas legales más importantes (y algunas reformas formales de menor importancia pero que representan contradicciones evidentes).

A. Posibles inconstitucionalidades

La Ley N° 7472, como dije, contiene algunas normas de dudosa constitucionalidad. Entre ellas, cabe destacar:

a) algunas de las normas que le otorgan potestades de sanción y de dar "ordenes" a las Comisiones administrativas, contrariando el debido proceso (artículos 39, 41 y concordantes), el principio de libertad (artículo 28) y la libertad de empresa (artículo 46), al menos mientras no se modifique éste último como se ha pretendido recientemente;

b) las que imponen la entrega de cualesquiera documentos privados bajo "declaración jurada" a esos órganos y al MEIC -artículo 64.a-, contrariando la letra y el espíritu del artículo 24 de nuestra Constitución; al menos mientras éste no se modifique como se ha pretendido recientemente;

c) las que exigen responsabilidades sin culpa -art. 32- y revierten la carga de la prueba, sin las matizaciones propias de las responsabilidades por riesgo o de las responsabilidades objetivas, lo que contraría el sentido del artículo 39 de nuestra Constitución y el principio de libertad (artículo 28 de nuestra Constitución);

d) las que delegan en el Poder Ejecutivo la creación de obligaciones vía reglamento, contrariando el principio de reserva de ley (artículo 28 CPRC) y el principio de legalidad (artículo 11 CPRC);

e) las que exigen autorización previa para realizar ventas a plazo, contrariando el derecho de libertad en general (artículo 28), el de libertad de trabajo (artículo 56) y el de libertad de empresa (artículo 46); y

f) la potestad de fijar precios cuando no se dan condiciones monopolísticas u oligopólicas (aunque esta última potestad, no ha sido calificada en el pasado de inconstitucional, es evidente que afecta gravemente la libertad de comercio que garantiza el artículo 46 de la Constitución).

A estos propósitos, el artículo 50 de la Constitución no es, como ha pretendido alguna jurisprudencia constitucional, ni puede tener el sentido de significar, una patente de corso otorgada al legislador y a la administración para derogar o anular el efecto práctico de los artículos constitucionales citados. El artículo 50 y el mismo 46 avalan una legislación antimonopolios y buena parte de las regulaciones previstas en la ley. Pero no avalan todas sus normas y mucho menos la derogación o anulación de otros principios y derechos constitucionales. El artículo 50 de la Constitución es una norma que impone deberes al Estado de promover y organizar la producción y el más adecuado reparto de la riqueza, así como de proteger el medio ambiente. Ninguna de las normas cuestionadas de la Ley, son útiles -mucho menos necesarias- para alcanzar tales objetivos. El artículo 50, en todo caso, no es una limitación general a otros artículos constitucionales, mucho menos cuando éstos definen expresamente las excepciones a su vigencia (ver artículos 24, 28 y 46). En general, les es aplicable a todos los derechos constitucionales, como ha dicho bien la Sala Constitucional, las limitaciones permitidas en el párrafo 2o del artículo 28 (moral, orden público y derechos de los demás), y además las que los artículos mismos prevén. Para la intimidad (artículo 24), por ejemplo, las acciones judiciales que limitan el secreto de las comunicaciones y las potestades tributarias o de la Contraloría para los documentos privados de acuerdo con sus reglas y recaudos; para la libertad de empresa (artículo 46), por ejemplo, las limitaciones a los monopolios. Para la propiedad privada (artículo 45), por ejemplo, las expropiaciones y las limitaciones de interés social por dos tercios de la Asamblea Legislativa. En ningún caso, sin



embargo, se puede afectar el contenido esencial de cada derecho que se pretende regular (no son válidas, por ejemplo, las limitaciones expropiatorias o las llamadas "expropiaciones de hecho"), y cada limitación opera en función de sus propios parámetros constitucionales (de los expresamente consignados en cada norma, del contexto constitucional, de su teleología y de la razonabilidad y proporcionalidad de cada limitación), nunca en función de criterios distintos y de otras normas que no vienen al caso (como la pretendida derogación de normas constitucionales por un artículo 50 que no permite tales interpretaciones o tales excesos).

No se pretende, por supuesto, que la libertad de comercio sea absoluta. Ninguna libertad lo es. Lo que sí se pretende es que la garantía constitucional de una determinada libertad, no pueda ser desdibujada por el legislador, por el juez, ni mucho menos por el administrador público, vía habilitaciones legales discrecionales. El tema lo he tratado en otros lugares y no vale la pena extenderse en ello, sino únicamente recalcar que todo derecho constitucional admite regulaciones y, al admitirlas, admite limitaciones; pero únicamente las necesarias (no simplemente "útiles", conforme a la jurisprudencia de los Tribunales Europeo -caso Sunday Times- e Interamericano de Derechos Humanos -OC-5/85-) para alcanzar los fines constitucionalmente legítimos (v.g., proteger a terceros, a la moral -art. 28-, al medio ambiente o para alcanzar una equitativa distribución de la riqueza -art. 50-), y siempre y cuando sean razonables, proporcionadas y, además, no se afecte el contenido esencial del derecho a regular. Si la experiencia de los controles de precios, por ejemplo, demostró la inutilidad de los mismos y se afectó en su esencia la libertad de comercio y de contratación (que no se entiende sin la libre fijación de precios, salvo cuando ello sea válido constitucionalmente, como cuando existen condiciones de monopolio en virtud del propio artículo 46, o para la fijación de salarios por virtud del artículo 57), sin que se alcanzara -objetivamente- ningún fin constitucional; no se comprende, por ejemplo, por qué la insistencia en seguir avalando semejantes controles.

B. La necesaria interpretación conforme a la Constitución

Otras normas de la Ley, no son inconstitucionales en sí mismas, pero su constitucionalidad dependerá de la forma en que se interpreten y apliquen (recuérdese que el artículo 3 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, considera inconstitucionales no únicamente el texto de las normas y actos, sino también por sus efectos y por "su interpretación y aplicación por las autoridades públicas"). Para evitar la inconstitucionalidad de algunas normas, éstas deben interpretarse conforme a la Constitución (a sus normas, principios y valores). Esa es la mejor manera de cumplir los fines en favor de la competencia y de los consumidores, sin afectar los derechos constitucionales de los agentes económicos y la libertad de empresa que reconoce el artículo 46. La tesis de la interpretación conforme a la Constitución, por cierto, nació en el Derecho Constitucional, precisamente en los Estados Unidos a finales del siglo pasado, con ocasión de la legislación antitrust (Ley Sherman). En el caso Sugar Trust -U.S. vs. E.C.Knight Co., 156 U.S. (1895)-, la Corte Suprema de los Estados Unidos no invalidó la ley Sherman, pero obligó a interpretarla de tal forma que no incluyera los aspectos ofensivos a las normas constitucionales. La interpretación conforme a la Constitución de la Ley N° 7274, limitará la ambigüedad que nace de la Ley y, en ese sentido, pudiera constituirse en el mejor aliado de una política de competencia y de libertad de empresa. La timidez jurídica frente al Estado y los propios valores estatistas de muchos de nuestros jueces, sin embargo, conspiran en contra de esa posibilidad. En todo caso, vale la pena intentarlo a partir de una argumentación jurídica que recupere los valores y los conceptos de los que parte nuestra Constitución.

V. La verdadera protección a los consumidores: la competencia

Una ley de protección a los consumidores debe, si no quiere fracasar en el logro de sus objetivos, fomentar y no disminuir la competencia. La mejor protección del consumidor está en la competencia (8) y hay que saber distinguir lo que le es consustancial, la "competencia sin piedad", de lo que es la fijación abusiva o coercitiva de precios. Para defender al consumidor, y con ello a la responsabilidad, a la buena fe y a la transparencia comerciales, hay que confiar en la competencia y solo, en última instancia -frente a verdaderos abusos-, acudir a las regulaciones o a las sanciones. La Ley N° 7472, sin embargo, aunque encaminada a ese objetivo en lo general, no parece compartir el sistema en lo particular. Menos se entienden los mecanismos y la operación económica del sistema de mercado, y ello la hace fundarse excesivamente en la desconfianza, suponiendo que los abusos son la regla, cuando la experiencia demuestra que son sus excepciones en un régimen de mercado.

La tradición intervencionista de nuestro Estado, el "estatismo" inconscientemente quasi- fascista de algunos jueces y funcionarios públicos y la desconfianza a que hice referencia, parecen imposibles de evadir por los legisladores costarricenses, tanto por virtud de aquellas concepciones, como por la complejidad aparente de un sistema de mercado que no todos comprenden.

Para colmo de males, a esas concepciones estatistas, se agregan los prejuicios derivados del "Third-Person-Effect". Según esta teoría, todos tendemos -equivocadamente- a estimar o sobreestimar nuestra capacidad como consumidores -o como legisladores o como funcionarios-, pero, al mismo tiempo, tendemos a subestimar a los demás. Todos tendemos a creer que no nos engañan, pero que los otros serán efectiva e irremediamente engañados porque, en el fondo, cada uno de nosotros se cree más listo que los demás (ver COHEN, MUTZ, PRICE Y GHUNTER, "Perceived Impact of Defamation. An experiment on Third Person Effects", y SALVADOR CODERCH, "El Derecho de la Libertad"). De ahí que se pretenda imponer a los demás, lo que no nos gusta que nos impongan a nosotros. El problema, por supuesto, es cuando descubrimos que los "demás", somos nosotros. Cuando lo descubrimos, sin embargo, puede ser demasiado tarde.



ADVERTENCIA: El Centro de Información Jurídica en Línea (CIJUL en Línea) está inscrito en la Universidad de Costa Rica como un proyecto de acción social, cuya actividad es de extensión docente y en esta línea de trabajo responde a las consultas que hacen sus usuarios elaborando informes de investigación que son recopilaciones de información jurisprudencial, normativa y doctrinal, cuyas citas bibliográficas se encuentran al final de cada documento. Los textos transcritos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan el pensamiento del Centro. CIJUL en Línea, dentro del marco normativo de los usos según el artículo 9 inciso 2 del Convenio de Berna, realiza citas de obras jurídicas de acuerdo con el artículo 70 de la Ley N° 6683 (Ley de Derechos de Autor y Conexos); reproduce libremente las constituciones, leyes, decretos y demás actos públicos de conformidad con el artículo 75 de la Ley N° 6683. Para tener acceso a los servicios que brinda el CIJUL en Línea, el usuario(a) declara expresamente que conoce y acepta las restricciones existentes sobre el uso de las obras ofrecidas por el CIJUL en Línea, para lo cual se compromete a citar el nombre del autor, el título de la obra y la fuente original y la digital completa, en caso de utilizar el material indicado.

- 1 Stiglitz, G. A. (1986). Protección jurídica del consumidor. Ediciones Depalma. Buenos Aires. 9-15.
- 2 Zannoni E.A. (1994). Revista de Derecho Privado y Comunitario. Consumidores, Jurisprudencia civil y comercial. Editores Rubinzal Culzoni. Santa Fe, Argentina. 254-259.
- 3 Cappella M., G. (Agosto, 1997). Problemas procesales derivados del Derecho del Consumidor. Revista Ivstitia. San Pedro de Montes de Oca, San José, Costa Rica. Año 11. Número 128. 4-7.
- 4 Bulgarelli González, F. (Setiembre, 1997). Costa Rica y la tutela de los Derechos al Consumidor. Revista Judicial, San José, Costa Rica. Año XX. Número 65. 47-51.
- 5 Alpízar Rodríguez, R., Brenes Vargas R. & López Retana A. M. (2005). La contratación desde la perspectiva del consumidor. Editorial Investigaciones Jurídicas S.A. San José, Costa Rica. 48-57.
- 6 Piza Rocafort, R.E. (Junio, 1995). A propósito de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor. Revista Ivstitia. San Pedro de Montes de Oca, San José, Costa Rica. Año 9. Número 102. 4-14.