

El principio *in dubio pro consumidor* y los derechos básicos en la ley de protección al consumidor

Dr. Armando Láinez Olivares*

1. El principio a favor del consumidor o *in dubio pro consumidor*

El principio *in dubio pro consumidor* rige plenamente al Derecho de los consumidores y ha servido de base para justificar su construcción y consecuente desarrollo¹ a pesar que nuestra Constitución no lo establece expresamente. Aunque se debe admitir que al establecer nuestra norma fundamental una vinculación entre el orden económico y los consumidores, la regulación que respecto de la materia económica se haga deberá estar inspirada y por tanto ser respetuosa del consumidor. En este sentido podría admitirse que el principio se encuentra implícitamente reconocido por nuestro ordenamiento constitucional.

El Derecho de los consumidores nace como un derecho estatutario de protección de un sector de la población, que visualizada en el comercio, constituye el último eslabón en la cadena productiva de un bien o servicio, y por tanto, requiere de una especial atención por el Derecho.

La referida atención encuentra su justificación en el desequilibrio implícito que acompaña la relación comercial entre un consumidor y un

* El autor es Doctor en Derecho Privado por la Universidad Autónoma de Barcelona y la Universidad Doctor José Matías Delgado. Tiene una Maestría en Derecho Civil por la Universidad Autónoma de Barcelona. Asimismo, es Licenciado en Ciencias Jurídicas por la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. Se ha desempeñado como Coordinador de Colaboradores en la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia y actualmente es Secretario Jurídico del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

1 LASARTE ALVAREZ, C., *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*, Ed. DYKINSON, 2ª ed., Madrid, 2005, pp. 29 a la 34. Constituye un principio fundamental para creación del Derecho de consumo el reconocer que existe una regla jurídica que determina que siempre se buscará lo más favorable al consumidor. La referida regla es un parámetro de interpretación y aplicación de la normativa que incide en las relaciones de consumo y además genera la necesaria búsqueda de coordinación en el sistema jurídico.

proveedor. De tal suerte que el Derecho especial del consumo, a diferencia del Derecho Civil o el Derecho Mercantil —que parten de una aparente igualdad—, se erige como una rama diferente del Derecho que pretende reestablecer el equilibrio que debería existir en esas relaciones, otorgando a la parte más débil herramientas legales y derechos en la mayoría de las situaciones, entre los cuales destaca como fundamental el de la información.

En este sentido nuestra Carta Magna² al establecer que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, no hace más que justificar la necesaria existencia de una normativa que promueva ese postulado de justicia, la cual traducida a la materia de consumo, significa la exclusión de cualquier tipo de desequilibrio o desigualdad entre consumidores y proveedores que provoque una indefensión en los primeros. Por tanto, el principio *in dubio pro consumidor* constituye una directriz que informa y justifica una determinada regulación legal. Se podría afirmar en definitiva que inspira al sistema legal y su consecuente aplicación en los casos concretos.

En la actualidad, se ha concebido una protección que ya no se encuentra atada a la calificación de las posiciones de las partes dentro de una relación obligacional o posición de las partes en un contrato típico, sino que la protección se vincula a la noción de consumidor relacionada con un acto de consumo. De tal forma que ya no se concibe o justifica la protección de una persona en razón de las circunstancias especiales que acompañan su desequilibrio, por ejemplo el deudor de un crédito que carece de solvencia para ejecutar el pago. En el Derecho de los consumidores la situación de protección no deviene de especiales circunstancias, como ocurre en otras ramas del Derecho tradicional, sino que los consumidores justifican su protección por ese papel permanente que tienen y desempeñan en el mercado en cada acto de consumo que realizan³.

Este principio informa al sistema normativo en su conjunto y se encuentra plasmado de forma expresa en los artículos 4 letra i), 16 y 112 inciso 2 de la Ley de Protección al Consumidor (en adelante LPC). Estas

2 La cual es retomada en el considerando I de nuestra LPC, de tal forma que sirve de fundamento para la creación y posterior desarrollo normativo de la materia de consumo.

3 LORENZETTI, R., *Consumidores*. Ed. Rubinzal-Culzoni, 1ª ed., Buenos Aires, 2003, p. 16. El autor indica que ya no existe una protección dirigida a los sujetos en relación con especiales circunstancias individuales, sino que en la actualidad la protección del consumidor viene dada por el especial rol que desempeña en el tráfico comercial de bienes y servicios. Entendiendo que la protección se justifica en la medida que cualquier sujeto se encuentre desempeñando el rol de consumidor, independientemente de las particulares circunstancias que éste tenga.

normas regulan presunciones a favor de los consumidores las cuales funcionan como garantías que palean el desequilibrio con el que nace cualquier relación negocial, y es que en las situaciones reguladas por las normas citadas el proveedor es el único que dispone de los elementos de prueba necesarios para desvirtuar las presunciones establecidas a favor del consumidor, de tal forma que la omisión de dichas presunciones dejarían al consumidor en una situación de indefensión difícilmente tutelable⁴.

Como se observa ya sea mediante el texto normativo expreso que impone presunciones a favor del consumidor o mediante el conjunto de normas que reconocen derechos a favor del consumidor, la constante que encontraremos en cada una de ellas es la finalidad de suplir un desequilibrio que padece el consumidor.

Al crear la LPC el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (en adelante SNPC), todos los actores pertenecientes a la Administración Pública y sus respectivas leyes deben ser de ahora en adelante interpretadas y aplicadas bajo el principio *in dubio pro consumidor*. Ahora no solamente incumbe a los aplicadores de las normas, sino que además el referido principio constituye un elemento de necesaria consideración para el legislador cuando crea otros cuerpos normativos. Es por eso que la protección del consumidor es una característica ineludible de este derecho y debe entenderse como una premisa fundamental de actualidad en cualquier normativa que tienda a la regulación de condiciones que permitan una mejor calidad de vida⁵.

Únicamente asumiendo la trascendencia del principio en comentario es que el SNPC creado por la LPC encuentra su coherencia en el ordenamiento jurídico salvadoreño, el cual se entrelaza mediante la concepción del acto de consumo que se encuentra independiente de

4 La letra i) del artículo 4 de la LPC establece que es un derecho de los consumidores el disponer de procedimiento en los cuales se resuelvan sus desavenencias, gozando en algunos casos de la inversión de la carga de la prueba, cuando se refieran a los conflictos a servicios públicos. Aunque se debe indicar que el referido derecho se hace operativo en la medida que la jurisprudencia determina que entiende por servicio público, ya que la ley no lo determinó. El inciso final del artículo 16 de la LPC se retoma la regla *contra proferentem* que ya se había desarrollado en las legislaciones civiles y mercantiles en materia contractual. El inciso segundo del artículo 112 LPC indica una presunción legal a favor del consumidor la cual admite prueba en contrario. La presunción se refiere a la presunta veracidad de los hechos denunciados en el caso de que el proveedor no concorra al llamamiento que las autoridades realicen en los medios alternos de solución de conflictos.

5 Vid. GUILLEN CARAMÉS, J., *El Estatuto Jurídico del Consumidor. Política comunitaria, bases constitucionales y actividad de la Administración*, Ed. Civitas, 1ª ed., Madrid, 2002, p. 65. La existencia de una mejor calidad de vida se encuentra íntimamente relacionada con la protección que el Estado brinde a los consumidores y por tanto del necesario control que éste realice sobre la actividad económica de los empresarios.

cualquier otra circunstancia que las normas sectoriales hayan regulado. Con esta idea de forma concreta observamos como el referido principio no sólo inspira a las normas de exclusiva relación con los consumidores, sino que además el mismo se extiende a otros sectores normativos que siendo anteriores al Derecho de los consumidores se deben adecuar a éste.

De ahí el principio de supletoriedad en la aplicación de otros cuerpos normativos en materia de consumo diferentes a la LPC, regulado en el artículo 11, que afirma:

“Los intereses económicos y sociales de los consumidores serán protegidos en los términos establecidos en esta ley, aplicándose supletoriamente lo previsto por las normas civiles, mercantiles, las que regulan el comercio exterior y el régimen de autorización de cada producto o servicio”.

2. Aspectos constitucionales de carácter económico relacionados con el *in dubio pro consumidor*

La inclusión de los consumidores en la Constitución significó una necesaria reinterpretación de los principios económicos que regían al mercado salvadoreño. Así, se tiene que la normativa constitucional debe ser reinterpretada con la entrada en vigencia de los principios relacionados con el consumidor, ya que la coherencia del sistema normativo debe ser a partir de la readecuación de los principios y derechos dados por el constituyente y luego ser adaptados en la normativa secundaria⁶.

En ese sentido se pronuncia la SC al definir los parámetros de interpretación de la Carta Magna, la cual sostiene que:

“La interpretación de la Constitución —función esencial de un Tribunal Constitucional— significa, entre otras cosas, adaptar el sentido de sus

6 LÓPEZ GUERRA, L., “El derecho constitucional español en AA.VV., *Derecho Constitucional. El ordenamiento constitucional. Derechos y deberes de los ciudadanos.*, Ed. Tirant lo blanch, Volumen I, 6ª ed., Valencia, 2003, p. 31. Tal como afirma el doctrinario López Guerra “*La Constitución no consiste en un conjunto de regulaciones inconexas de instituciones públicas y derechos individuales, yuxtapuestas en su texto normativo, sin relación entre ellas. Por el contrario y siguiendo en esto la tradición del constitucionalismo, viene a representar una toma de posición valorativa, que se refleja en sus disposiciones concretas. Es decir, que la Constitución es un conjunto coherente de preceptos; y esta coherencia deriva de que sus mandatos responden a unos criterios ordenadores*”. Las normas constitucionales no pueden aplicarse e interpretarse de manera aislada, esto es sin atender a la totalidad de mandatos normativos que existen en relación con la norma sujeta a escrutinio y aplicación, de tal forma que siempre se debe atender a una aplicación coherente de la normativa en coherencia con las otras que le rodean.

preceptos a «la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas» y esa adaptación, que es una verdadera «recreación» constante de la Constitución por obra de su máximo intérprete, la realiza el tribunal si tiene la facultad, absolutamente necesaria, de revisar su propia doctrina. Si ello se le niega, se distorsiona, evidentemente, el genuino carácter de la jurisdicción constitucional, se contradice la finalidad propia de esa institución y se elimina uno de los elementos que, con mayor fortuna, suele coadyuvar a la permanencia de las Constituciones y evitar así sus excesivas reformas⁷⁷.

De tal forma que el principio *in dubio pro consumidor*, al ser un elemento inspirador y guía de las políticas y futuras regulaciones en materia económica, también afecta a las estructuras jurídicas clásicas —el tratamiento legal de los negocios jurídicos principalmente— reguladas en legislaciones sectoriales como el Código Civil o Código de Comercio.

La coexistencia de los postulados constitucionales de libertad de contratación y libertad económica, en relación con el principio *in dubio pro consumidor* no es totalmente aceptado por la doctrina que niega que el referido principio pueda afectar el derecho fundamental a la libertad de empresa. Así se tiene —según estos autores— que este principio *in dubio pro consumidor* deberá adecuarse programáticamente al desarrollo del derecho fundamental a la libertad de empresa y no a la inversa⁸.

Es cierto que los derechos fundamentales gozan de una especial protección por el ordenamiento jurídico, pero esto no es óbice para que los mismos puedan en algún momento verse afectados por principios generales de rango constitucional, ya que es eso exactamente lo que persigue el Derecho, el realizar de manera continua una ponderación y acomodamiento entre los conflictos individuales que surgen de la posibilidad de hacer valer los derechos de cada uno de los sujetos en la sociedad⁹.

7 Sentencia pronunciada en el proceso de inconstitucionalidad referencia 41-2000Ac de fecha 13 de Noviembre de 2001.

8 LASARTE ALVAREZ, C., *Op. cit.*, pp. 32 y 33. Los autores que niegan la posibilidad de que el principio *in dubio pro consumidor* sea informador del sistema, como apunta el doctrinario Carlos Lasarte, son A. Rojo Fernández-Río y J. Font Galán. Ahora bien, en mi opinión al igual que Lasarte Álvarez, siempre se debe buscar un equilibrio entre los diferentes derechos que concurren en una actividad, en el presente caso la cuestión económica, y en consecuencia no se debe desconocer que ante un conflicto de derechos debe propiciarse la aplicación de cada uno de ellos.

9 LASARTE ALVAREZ, C., *Op. cit.*, p. 33. Como lo indica el doctrinario Carlos Lasarte "(...) es paladino que la existencia de un principio o un derecho (o una persona) no puede pretender la amulación o el arrasamiento de los demás principios o derechos (o personas): el Derecho consiste fundamentalmente

De tal forma que el principio *in dubio pro consumidor* y el derecho fundamental a la libertad de empresa no son opuestos, sino que ambos pueden coexistir, en tanto el principio informa al sistema jurídico, y lo que realmente se debe determinar es el alcance del principio en relación con ese derecho. Lo expresado por el doctrinario es plenamente aplicable a nuestro ordenamiento jurídico, y es que los derechos constitucionales deben ser interpretados y aplicados en coherencia con los principios que también recoge nuestra Carta Magna.

2.1. La libertad de contratación

La Constitución establece, en el artículo 23, que el Estado garantizará la libertad de contratar conforme a las leyes. Los diferentes aspectos que ofrece el derecho, el cual tiene su origen en el principio de la autonomía de la libertad, son:

a) El derecho a decidir si se quiere o no contratar, esto es, el derecho a decidir la celebración o no celebración de un contrato; b) El derecho a elegir con quién se quiere contratar; y, c) El derecho a determinar el contenido del contrato, es decir la forma y modo en que quedarán consignados los derechos y obligaciones de las partes¹⁰.

El referido derecho no es absoluto y adquiere matizaciones que se encuentran directamente relacionadas con el principio *in dubio pro consumidor*. De tal manera que la libertad de determinar el contenido del contrato actualmente considera algunas limitaciones que tienen como finalidad proteger al consumidor. En este sentido, los contratos de adhesión en el que una de las partes predispone algunas cláusulas que simplemente son aceptadas por la otra, pueden ser sometidos a un control posterior por autoridades administrativas o judiciales¹¹ además de las cargas que tiene el

en una técnica de resolución de conflictos sociales o interindividuales y la mayor parte de ellos aparecen a consecuencia de la necesaria acomodación y ajuste de intereses, expectativas e ideas contrastantes, cuando no antagónicas."

10 Sentencia dictada en el proceso de inconstitucionalidad 15-99/17-99, de fecha trece de agosto de dos mil dos pronunciada por la SC. Considerando VI. 3. En este pronunciamiento la Sala de lo Constitucional deja en claro el alcance que tiene el principio de la autonomía de la voluntad, dando así rango constitucional a un principio que hasta ese momento se había entendido únicamente se encontraba reconocido expresamente por el legislador secundario. GONZÁLEZ BONILLA, R. (compilador). *Constitución y Jurisprudencia Constitucional*, Sección de Publicaciones de la Corte Suprema de Justicia, 1ª ed., San Salvador, 2003. pp. 86 a la 87.

11 En este sentido se expresa OROZCO PARDO, G. "Protección de los consumidores, condiciones generales y cláusulas abusivas, varias reflexiones y un ejemplo: El sistema francés de amortización de créditos hipotecarios", en AA.VV. *Estudios Jurídicos en Homenaje al profesor Luis Díez Picazo, Tomo II, Derecho Civil, Derecho de Obligaciones*, Ed. Civitas, 1ª ed., Madrid, 2003, p. 2732 y ss.

proveedor relacionadas con la debida información de las mismas. El control posterior realizado por las autoridades administrativas y judiciales limita la autonomía de la voluntad. Si bien el contrato debe ser cumplido conforme a lo pactado por el principio de buena fe, cuando los pactos celebrados voluntaria y libremente por las partes se consideren violatorios de la normativa, en el presente caso de consumo, los mismo pueden ser juzgados y dejados sin efecto por la autoridad.

No se puede ignorar que el Derecho Civil ya establecía un conjunto de reglas tendientes indirectamente a la protección de la parte débil — especialmente en la interpretación de los contratos¹² — fundado en el elemento justicia, que es el objetivo implícito en la exigencia de la causa de los contratos, y a la equivalencia de las prestaciones que debe existir en una relación contractual. Esta normativa si bien trataba a una de las partes como desprotegida, dicha debilidad no era en razón de su condición de consumidor, ya que la misma consideraba que cualquier sujeto podía introducir una cláusula ambigua, incluso el mismo consumidor, lo cual no se opone al régimen de cláusulas abusivas del Derecho de consumo. Además dicha regulación considera primordialmente que el contrato debía ser claro, sin importar que la cláusula incorporara algún elemento de abusividad. Finalmente éstas normas tenían como finalidad primordial el mantenimiento de la vida del contrato y no la de proteger a la parte débil, aunque no se puede negar que generalmente esa parte es la que salía beneficiada con la aplicación de estas reglas.

Lo novedoso es que en materia de consumidores existen requisitos contractuales que deben ser, conforme a la LPC, incluidos forzosamente en el contrato, no admitiendo su reenvío a otros textos que se encuentren fuera del contrato. Asimismo, en sentido inverso existen por mandato de la misma normativa exclusiones de pactos o cláusulas fundadas en la abusividad de la cláusula, tal es el caso de la renuncia anticipada a un derecho del consumidor.

12 *Vid.* los artículos 1431 y ss. del CC que regulan las reglas de interpretación de los contratos. Por ejemplo el artículo 1437 establece que: “No pudiendo aplicarse ninguna de las reglas procedentes de interpretación, se interpretarán las cláusulas ambiguas a favor del deudor. Pero las cláusulas ambiguas que hayan sido extendidas o dictadas por una de las partes, sea acreedora o deudora, se interpretarán en contra suya, siempre que la ambigüedad provenga de la falta de una explicación que haya debido darse por ella. Se presumirá que las cláusulas ambiguas han sido dictadas o extendidas por la parte que tenía más interés en que su sentido no fuera claro. Si el interés fuere igual o equivalente para ambas partes, se observará lo prescrito en el inciso 1°”. OROZCO PARDO, G., “Protección de los consumidores, condiciones generales y cláusulas abusivas” *Op.cit.* 2003, p. 2734.

Se observa así, que el desarrollo que ha tenido el principio *in dubio pro consumidor* constituye un elemento informador de necesario examen, por cuanto es un límite a la libertad de contratación. De tal forma que ambas categorías deben ser analizadas, interpretadas y aplicadas simultáneamente.

2.2. La libertad económica y el interés social

La libertad económica dispuesta por el constituyente es una manifestación más del derecho general de libertad, definido como la posibilidad que tiene toda persona de obrar o de no obrar. Esto significa que no puede ser obligado a obrar y tampoco puede ser limitado si lo desea.

El orden económico es definido como “el conjunto de normas de obediencia obligatoria, relativas a la organización económica del Estado, y que deben observar las personas privadas en su actividad económica”¹³. La libertad económica como derecho se encuentra inmersa en el orden económico de cada Estado, de tal forma que en el derecho a la libertad económica se encuentran límites.

La Constitución, en sus artículos 2 y 8, reconoce un derecho general de libertad y, además, reconoce a toda persona la capacidad de manifestar conscientemente su energía física y psíquica para dedicarse a cualquier actividad lícita.

En ese sentido el artículo 102 de la Constitución, tal como indica la SC:

“...al establecer que se garantiza la libertad económica, no solo recalca la existencia de un derecho general de libertad de las personas, sino que, además, reconoce a éstas un derecho de libertad en lo propiamente económico, es decir, reconoce la llamada libre iniciativa privada, en donde el Estado es garante que las personas puedan dedicarse a la actividad económica que más les plazca, a fin de conseguir la realización o satisfacción de una necesidad, un interés o una utilidad social, estando únicamente limitadas por aquellas regulaciones normativas tendentes a proteger tanto los derechos de ellos como productores de bienes y servicios, como de los empleados a su

13 FARINA M., J. *Contratos Comerciales Modernos. Modalidades de contratación empresarial. Cláusulas abusivas. Responsabilidad de productores y proveedores. Efectos de la publicidad. Tutela del consumidor y del usuario. Nuevos procedimientos y técnicas en la contratación. Maquila. Transporte. Negocios en participación. Agencia. Distribución. Concesión. Franchising. Suministro.* Tomo I. Ed. ASTREA de Alfredo y Ricardo Depalma, s.e., Buenos Aires, 2005, p. 58.

servicio y de los consumidores en general”¹⁴.

La actividad económica si bien se desarrolla en libertad, la cual es sujeta a tutela, tiene como límite principal que los productos y servicios que sean consecuencia de la misma deben atender al bien común y por tanto deben servir a los consumidores.

La libertad económica tiene como primer límite el interés social, y dicho interés debe responder a todos los sujetos que intervienen en el mercado. Uno de los sujetos que interviene en el mercado son los consumidores. Este sector de la población constituye en definitiva un límite más a la libertad económica. Es por ello que no podemos evitar considerar que la libertad económica se encuentra relacionada ineludiblemente con el principio *in dubio pro consumidor*, porque únicamente en la medida que la libertad económica cumpla la satisfacción de necesidades de los consumidores estará cumpliendo el mandato constitucional.

3. Las directrices de la Organización de Naciones Unidas y su relación con la ley de protección al consumidor

Otro elemento informador del SNPC son las Directrices para el Consumidor (en adelante DPC) dictadas por la ONU en esta materia. El documento que recoge las DPC —a/RES/39/248 de fecha 16 de abril de 1985, producto del trigésimo noveno período de sesiones de la Asamblea General de ese organismo— establece como necesidades legítimas que las directrices procuran atender, las siguientes: a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad; b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;

14 Considerando III.2.A de la sentencia definitiva pronunciada por la SC, en el proceso de inconstitucionalidad referencia , de fecha veintiséis de julio de mil novecientos noventa y nueve, y en sentido similar sentencia definitiva pronunciada en el proceso de inconstitucionalidad referencia 24-98, de fecha veintitres de febrero de dos mil dos GONZÁLEZ BONILLA. R. (Compilador), *Sección de Publicaciones de la Corte Suprema de Justicia*, 1ª ed., San Salvador, 2003, p. 168 a la 169. Centro de Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, *Revista de Derecho Constitucional*, julio-septiembre de 1990, tomo I, p. 235. Centro de Documentación Judicial Corte Suprema de Justicia, Sección de Publicaciones de la Corte Suprema de Justicia, *Lineas y Criterios Jurisprudenciales de la Sala de lo Constitucional 2002.s.e.*, San Salvador, 2004, p. 347- 348. De tal forma que la regulación que tienda a proteger a los consumidores es un límite necesario de valorar en la actividad económica, indicando así que ésta última se encuentra condicionada en gran medida por el debido respeto a los consumidores.

c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual; d) La educación del consumidor, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen las elecciones del consumidor; e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor; f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten; y, g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo.

Las necesidades indicadas, sostiene Ovalle Favela, han constituido un parámetro ineludible en el carácter universal de los derechos de los consumidores¹⁵. Asimismo estas necesidades han sido una influencia ineludible en la redacción de nuestra LPC, y si bien dichas necesidades no han sido dispuestas en un orden de prelación, han sido retomados y desarrollados por nuestro legislador casi en el mismo orden tal como veremos a continuación.

Finalmente se debe considerar que este conjunto de necesidades ya habían sido abordadas en el continente Europeo, particularmente la UE, cuando aún tenía su anterior denominación CEE¹⁶. El tratamiento sobre dichas necesidades se trató en el Programa Preliminar de la Comunidad

15 OVALLE FAVELA, J., *Derechos de los Consumidores*, México Distrito Federal, editado por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México, 2000, p. 14 y ss. Este autor señala la condición de universalidad de las necesidades planteadas por las Directrices de Naciones Unidas, en tanto que las mismas han sido reconocidas en muchos textos normativos. De tal suerte que las mismas han sido en algunos casos una guía necesaria y en otros un punto de partida, en nuestro caso constituyen una guía que el legislador salvadoreño adoptó como base para el desarrollo de nuestra actual Ley de Protección al Consumidor.

16 El Tratado de Roma del 25 de marzo de 1957 Constitutivo de la Comunidad Económica Europea no contemplaba el desarrollo de una política comunitaria en materia de consumidores, sino que dicha regulación se estableció con el Acta Única Europea del 27 de enero de 1986, la cual entró en vigor el 1 de julio de 1987, cuando se incluyó en dicha norma una disposición en la que se contemplaba de forma efectiva la protección de los consumidores: el artículo 100 A. El artículo citado facultaba a la Comisión a proponer medidas tendientes a la protección de los consumidores en el Mercado interior de la Comunidad. Esta disposición constituyó la base en cuanto al reconocimiento jurídico de la política de los consumidores. Seguidamente el Tratado de Maastricht de 1992 introdujo el artículo 129 A, que fue modificado en 1997 en aplicación del Tratado de Amsterdam. Como se observa la Unión Europea introdujo en su regulación normativa componente claros los cuales propiciaban una necesaria protección de los consumidores. Para mayor información sobre el desarrollo de la institución comunitaria *Vid* MOLINA DEL POZO, C., *Manual de Derecho de la Comunidad Europea*, Ed. Trivium, 2ª ed., Madrid, 1990. ISSAC, G., *Manual de Derecho Comunitario General*, Ed. Ariel, 4ª ed. (según la 5ª ed. francesa), Barcelona, 1997, DIEZ-MORENO, F. *Manual de Derecho de la Unión Europea*, Ed. Civitas, 4ª ed., Madrid, 2006.

Económica Europea para una Política de Protección e Información de los Consumidores¹⁷

El documento citado abordó inicialmente y de una manera general necesidades, las cuales fueron tratadas posteriormente por las DPC, las cuales son calificadas como derechos fundamentales de los consumidores tendientes en la medida que son desarrollados y reconocidos por los Estados de la UE a dar una mejora en la calidad de vida de los consumidores.

Los intereses del consumidor reconocidos y los cuales son agrupados en cinco categorías calificadas como derechos fundamentales son: a) Derecho a la protección de su salud y de su seguridad, b) Derecho a la protección de sus intereses económicos, c) Derecho a la reparación de los daños, d) Derecho a la información y a la educación, e) Derecho a la representación, como una manifestación del derecho a ser escuchado.

3.1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad

Sobre la primera de las necesidades establecidas por la Organización de las Naciones Unidas, la cual se encuentra referida a la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad, nuestra ley dispone en su Capítulo II, artículo 6 una regulación general de la obligación de control permanente sobre todos aquellos bienes y servicios que puedan implicar un riesgo para la vida, salud o seguridad de los consumidores, y además preventivo en cuanto obliga a los proveedores a informar a los consumidores los riesgos previsibles que surgen a consecuencia de la

17 El Programa Preliminar en su parte introductoria expresó que: *“La intensificación y coordinación de los esfuerzos para proteger a los consumidores en la Comunidad Económica Europea, objetivos subrayados por los Jefes de Estado o de Gobierno en la Conferencia de la Cumbre que se celebró en París en octubre de 1972, constituyen una necesidad clara y generalmente sentida. El debate del Parlamento Europeo de 20 de septiembre de 1972, durante el cual se subrayó la necesidad de una política coherente y eficaz de protección de los consumidores, las diversas intervenciones que siguieron, tanto en el seno de este Parlamento como en el Comité Económico y Social, y los trabajos ya realizados en este ámbito por las Comunidades y por los Estados miembros, así como por diversas organizaciones internacionales, en particular, el Consejo de Europa y la OCDE, son una buena muestra de ello. Actualmente es necesario efectuar una política comunitaria que se ocupe de proteger a los consumidores y que reagrupando, intensificando y completando los trabajos de la Comunidad en este sector, afirme el interés de ésta por la mejora cualitativa de las condiciones de vida de sus nacionales”*. Instrumento publicado en el Diario Oficial número C 092 del 25/04/1975, p. 0002 – 0016.

utilización normal de los bienes o servicios¹⁸.

Pero la normativa nacional no restringe la protección del consumidor a los aspectos meramente individuales, sino que además integra en la protección un elemento de interés difuso como es el medio ambiental; elemento de interés a los consumidores, en tanto la protección del medio ambiente significa, al disponer de ambiente sano, una mejor calidad de vida.

3.2. La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores

La segunda necesidad, la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores, es desarrollada por el legislador en el Capítulo III, artículo 11 y siguientes de la ley en comentario¹⁹. En dichas normas se establecen el necesario carácter interdisciplinario que tiene la legislación de consumo y su relación con otras normas sectoriales. Cuando se comentó en el apartado anterior la incidencia del principio *in dubio pro consumidor* se indicó que éste informaba a todo el sistema y se indicaron los efectos que provocaba sobre otras leyes sectoriales y es, en este sentido, que se pronuncia la Ley de Protección al Consumidor.

Y es que no podemos obviar que la promoción y protección de intereses económicos que deben ser considerados para favorecer al consumidor no se agotan en la legislación de consumo, sino que la protección efectiva de esos

18 El artículo 6 de la Ley de Protección al Consumidor dispone: "*Los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización. Los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y de las personas a las que van destinados, deben ser informados previamente a los consumidores por medios apropiados.*" La norma transcrita constituye una obligación genérica de carácter complejo para los proveedores, ya que por una parte obliga a que los mismos tomen las medidas necesarias para garantizar que los productos o servicios no signifiquen un riesgo para los consumidores y por otro, una vez garantizado lo anterior, deben informar de los riesgos posible por la utjlización adecuada de los bienes y servicios adquiridos. En definitiva encontramos el derecho a la salud, seguridad e información en una sola norma de contenido imperativo.

19 El artículo 11 LPC se establece que: "*Los intereses económicos y sociales de los consumidores serán protegidos en los términos establecidos en esta ley, aplicándose supletoriamente lo previsto por las normas civiles, mercantiles, las que regulan el comercio exterior y el régimen de autorización de cada producto o servicio*". La normativa de consumo establece su superioridad frente a otras en cuanto a la protección de los consumidores se refiere, lo cual no significa como lo indica el texto que supletoriamente no puedan aplicarse otras normas. Esto es así, porque el Derecho de consumo se relaciona directa e indirectamente con otras ramas del Derecho, de tal forma que el mismo se vale de otras normas para cumplir su función.

intereses debe integrar a todas las materias reguladas por el Derecho. De tal forma que el Derecho de consumo actualmente se observa como una disciplina que mediante la legislación y sus principios informa a las demás materias reguladas en el ordenamiento. Es por lo anterior, que la normativa de consumo y particularmente el artículo 11 establece una regla de aplicación preferencial de la Ley de Protección al Consumidor frente a las demás, la cuales adquieren un carácter supletorio en cuanto a la regulación de los actos de consumo.

3.3. El acceso de los consumidores a una información adecuada

En cuanto a la necesidad del acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual, el Capítulo IV de la Ley, en su artículo 27 establece una obligación general a los proveedores de informar a los consumidores verazmente sobre las condiciones de los bienes o servicios que se ponen a su disposición, integrando dicha norma las formas básicas de cómo se debe cumplir dicho deber de informar²⁰.

El derecho de información no se agota con la puesta a disposición de los datos relevantes para el consumidor, ya que este derecho para que sea efectivo debe cumplir determinadas condiciones de carácter formal, como es que el idioma en que se da la información sea en castellano por ejemplo.

Asimismo la información como herramienta indispensable para la toma de las mejores decisiones por parte de los consumidores no agota su contenido en el mero traslado de la información que hace el proveedor respecto de un producto o servicio, ya que, existe información de carácter explícito que generalmente se agota en un único producto o servicio, pero además se tiene a disposición una información de carácter implícito que es la que trasciende al producto o servicio y hace referencia al fabricante o a la marca por ejemplo, la cual implica un elemento más que considera el consumidor al momento de adquirir un producto en base a términos de confianza y prestigio, las cuales también reciben un tratamiento legal²¹.

20 El artículo 27 LPC regula que: “*En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda (...)*”

21 WEINGARTEN, C. *Derechos en expectativa del consumidor. Aplicación de la doctrina de los propios actos. El comportamiento empresarial como antecedente razonable. Daños por frustración de expectativas. Publicidad y marketing. Tarjetas de crédito. Banca electrónica. Concesionarias. Cajas de*

3.4. La educación del consumidor

En cuanto a la necesidad de educación del consumidor, la cual incluye la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen sus elecciones, el Capítulo IV de la Ley, en sus artículos 38 y 39 establece los grandes objetivos que sobre la educación del consumo se deben cumplir por parte de la Defensoría de Protección al Consumidor²², los cuales significan en definitiva las políticas por cumplir por parte del Estado en esta materia.

3.5. La posibilidad de compensación efectiva al consumidor

La posibilidad de compensación efectiva al consumidor —quinta necesidad— regulada en las directrices de la Organización de Naciones Unidas constituye en palabras de la Ley de Protección al Consumidor un derecho básico de los consumidores. El citado derecho se encuentra regulado en el artículo 4 letra g), y el mismo es irrenunciable de manera anticipada de conformidad con el artículo 5 de la misma ley²³.

seguridad. Productores de seguro. Redes empresariales ligadas al consumo social. Ed. ASTREA de Alfredo y Ricardo Depalma, 1ª ed., Buenos Aires, 2004, p. 27 y ss. Los productos o servicios ofrecidos por los proveedores están contruidos a partir de elementos corporales e incorporeales, los primeros son el producto o servicio en sí mismo, sus características materiales, en tanto que los segundos vienen dados por el comportamiento del proveedor respecto de la calidad, garantía, aceptación en el mercado o e simple prestigio por ejemplo. En estos casos el consumidor tiene unos derechos en expectativa legítimos los cuales han sido generados por el comportamiento de un proveedor o la aceptación de una marca.

22 El artículo 38 de la Ley de Protección al Consumidor establece: “*La educación y formación de los consumidores tendrá como objetivos: a) Promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios; b) Facilitar la comprensión y empleo de la información sobre los bienes y servicios que se comercializan; c) Difundir los derechos y deberes del consumidor y las formas legalmente establecidas para ejercerlos; d) Fomentar la prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de ciertos productos o de la utilización de ciertos servicios; e) Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales; f) Iniciar y potenciar la formación de los educadores y educandos en el campo de la promoción y protección de los derechos de los consumidores; y g) Realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable.*” El artículo 39 dispone: “*Se impulsará la formación y capacitación continua del personal de los Órganos del Gobierno y demás entidades del Estado, relacionadas con la promoción y protección de los derechos de los consumidores, en las diferentes áreas de distribución de bienes y prestación de servicios, en especial, de quienes desarrollen funciones de regulación, vigilancia, control de calidad e información. También se propiciará la capacitación de los miembros de las asociaciones de consumidores. La Defensoría del Consumidor promoverá la información y la educación de los consumidores a través de los medios de comunicación públicos y privados.*”

23 El artículo 4 expone que: “*Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) g) Reclamar y recibir compensación en el caso de que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta si esto fuere posible, a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio, aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado.*”

Ahora bien, la compensación a la que alude la normativa nacional, como derecho, no se limita a una compensación económica por incumplimiento del bien o servicio ofertado, sino que además la ley establece opciones diferentes de compensación las cuales quedan a la voluntad del consumidor. Se debe aclarar que existen dos tipos de situaciones en la que procede la compensación. La primera es la referida a un incumplimiento individual de lo ofertado como lo dispone el artículo 4, y ésta tiene aplicación cuando voluntariamente el proveedor repara el perjuicio causado. La segunda hace referencia a un perjuicio ocasionado por el proveedor a una colectividad de consumidores y éste no ha sido reparado, y por tanto la compensación procede por mandato de autoridad como lo dispone el artículo 48 de la ley²⁴.

3.6. La libertad de constituir grupos u organizaciones de consumidores

Referente a la necesidad de promover la libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores, y creación de oportunidades para que las organizaciones sean escuchadas en los procesos de adopción de decisiones que las afecten, la ley reconoce que es un derecho de los consumidores el que se asocien para la defensa de sus intereses²⁵, y las asociaciones que surjan a consecuencia del ejercicio de ese derecho, serán apoyadas y acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor dirigido por la Defensoría del Consumidor²⁶.

Ahora bien, las asociaciones de consumidores podrán hacerse escuchar en el seno de las instituciones oficiales mediante su participación en el Consejo Consultivo que asesora a la Defensoría del Consumidor, ya que por

24 El artículo 48 expresa que: *"No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la cuantía de la multa que deba imponerse al proveedor que resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de cinco mil salarios mínimos mensuales urbanos en la industria. Asimismo, se obligará al proveedor a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio".*

25 El referido derecho se encuentra regulado en el artículo 4 letra d), el cual dispone: *"(...) Ser educado e informado en materia de consumo, especialmente de lo establecido en el Art. 7, literal e) de esta ley; así como a agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (...)"*

26 El artículo 58 letra n) de la ley dispone que la Defensoría del Consumidor tiene como competencia el: *"(...) Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor"*

disposición legal dicho Consejo debe integrarse con un representante de las asociaciones (artículo 72 letra e de la Ley de Protección al Consumidor).

3.7. La promoción de modalidades sostenibles de consumo

La promoción de modalidades sostenibles de consumo indicada en las directrices de la Organización de Naciones Unidas constituye una política a seguir por parte de los Estados. Dicha necesidad no sólo hace referencia la regulación legal que un ordenamiento deba contener, sino que tal como lo indica la normativa nacional las modalidades de consumo sostenible, son un objetivo de la educación y formación que en materia de consumo deben adquirir los consumidores²⁷. La normativa deja entre ver que la educación en materia de consumo, conlleva la necesaria existencia de un consumidor responsable, y esto genera que los proveedores empleen modalidades de consumo sostenible que no impliquen el deterioro de los recursos esenciales para la generación de bienes y servicios.

Indicativos claros de lo antes expuesto constituyen los productos que son comercializados en los mercados e incluyen como parte de sus cualidades atractivas a los consumidores, el que éstos no dañan el medio ambiente, ya que tienen propiedades que permiten su reciclaje por ejemplo.

4. Los derechos básicos del consumidor

La regulación existente en la norma constitucional únicamente abordó el tema de los consumidores como un elemento necesario y de estricta consideración en los temas de política económica que pone en práctica el Estado, mas no como un catálogo de derechos a favor de los consumidores. En el Derecho comparado algunas normativas constitucionales si han desarrollado y dado un tratamiento especial al los derechos de los consumidores.

La Constitución del Estado Español es una de las normativas señaladas y establece en su Art. 51 lo siguiente:

27 Así se tiene que las modalidades de consumo sostenible son una tarea conjunta entre el Estado y sus consumidores, y esto se consigue mediante la debida información y educación de los consumidores tal como lo indica el artículo 38 letras a) y e) de la Ley de Protección al Consumidor que establecen: "a) *promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.* e) *Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales.* g) *Realizar campañas divulgativas con la finalidad de educar e informar a la población sobre conocimientos básicos de consumo responsable y sustentable.*"

“Defensa de los consumidores y usuarios 1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. 2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca. 3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.”²⁸

De igual forma la Constitución del Estado Argentino regula un catálogo de derechos a favor de los consumidores, y establece en su artículo 42 que éstos derechos serán protegidos por las autoridades gubernamentales mediante procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores²⁹.

La falta de regulación de un catálogo de derechos en la Constitución no implica que éstos no existan o carezcan de fuerza, tampoco es menos cierto que en nuestro caso al constituir los consumidores un parámetro de rango constitucional que condiciona al mercado y en consecuencia las políticas económicas del Estado, los derechos son un tema de necesario desarrollo por el legislador, tal como se observa en la LPC. La LPC señala en su artículo

28 Constitución de España aprobada en fecha 27 diciembre 1978, publicada en el Boletín Oficial del Estado de fecha 29 diciembre 1978, número 311. Véanse comentarios respecto de este principio en MARTINEZ DE AGUIRRE, C. “Trascendencia del principio de protección a los consumidores en el Derecho de Obligaciones”, en *Anuario de Derecho Civil* (ADC) 1994, p. 56; GARCÍA CANTERO, G. “Integración del Derecho del consumo en el Derecho de obligaciones”, *Revista Judicial de Navarra (RJN)*, 13, 1992, p. 41

29 Aprobada el 22 de agosto de 1994 por la Convención Constituyente, publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina de fecha 23 de agosto de 1994. El artículo 42 establece. “*Lós consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos reguladores de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control*”. Vid. comentarios respecto de esta normativa en FARINA, Juan M., *Defensa del Consumidor y del Usuario*, Ed. ASTREA de Alfredo y Ricardo Depalma, 3ª ed., Buenos Aires, 2004, p. 3 y ss. y LORENZETTI, Ricardo Luis, *Consumidores*; cit., pp. 43 y ss.

4 los derechos básicos de los consumidores los cuales han tenido un desarrollo en las posteriores normas de la ley³⁰.

La caracterización de “básicos” realizada por el legislador salvadoreño es acertada en tanto la misma indica que éstos constituyen un punto de partida y no un catálogo cerrado de derechos que inhiba posteriores ampliaciones o su desarrollo en otros cuerpos legislativos.

Ahora bien, los derechos reconocidos en el artículo 4 de la LPC no protegen de igual forma al consumidor en todo momento. Los derechos apuntados son del consumidor pero se encuentran referidos a las diferentes fases en las cuales se desarrolla la relación de consumo y en consecuencia algunos de ellos encuentran su eficacia mediante mecanismo de carácter preventivo³¹ y otros mediante mecanismos de carácter correctivo o resarcitorio³².

Algunos de estos derechos básicos planteados por la LPC, como la educación y la salud, no tienen un contenido eminentemente económico y han sido reconocidos en algunas de las disposiciones constitucionales³³, por cuanto significan derechos prioritarios para toda la sociedad y afectan directamente al sistema económico. Los derechos de contenido social tienen

30 El artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor establece un catálogo de derechos básicos de los consumidores los cuales son desarrollados posteriormente por el legislador. Los derechos indicados son un listado mínimo los cuales son ampliados por el legislador en otras normas sectoriales.

31 *Vid.* los derechos de protección de la salud y seguridad de los consumidores por ejemplo regulado en el literal f) del artículo 4 LPC. Dicha norma tiene por finalidad proteger al consumidor en cuanto a su salud y seguridad, pero esto lo logra el Derecho de consumo previniendo la afectación de los mismos. Esto lo hace imponiendo obligaciones a los proveedores que garanticen o por lo menos mitiguen los riesgos de afectación de esos derechos, ya que en caso de incumplimiento ya existen medios legales como la responsabilidad derivada de productos defectuosos por ejemplo.

32 *Vid.* el derecho al reclamo por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos, la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos, regulado en el literal k) del artículo 4 LPC. En este sentido se pronuncia BOTANA GARCÍA, G., cuando comenta la regulación de los derechos básicos del consumidor, en “Artículo 2.” en AA.VV. *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Comentarios y jurisprudencia de la Ley veinte años después.* (coordinado por Eugenio Llamas Pombo), Ed. La Ley, 1ª ed., Madrid, 2005, p. 117 a 125.

33 Por ejemplo los artículos 53, 65, 69 Cn., el primero referido a la educación y los otros a la salud. También véase el tratamiento que la SC realiza en la sentencia pronunciada en el proceso de Amparo referencia 630-2000 de las doce horas con trece minutos del diecinueve de mayo de dos mil cuatro y sentencia interlocutoria pronunciada en un proceso de Amparo referencia 322-2002 de fecha catorce de diciembre de dos mil dos. Sección de Publicaciones de la Corte Suprema de Justicia. *Líneas y Criterios Jurisprudenciales de la Sala de los Constitucional 2004*, San Salvador, 2006, pp. 213 a la 214. Centro de Documentación Judicial. *Líneas y Criterios Jurisprudenciales de la Sala de los Constitucional 2002*. Sección de Publicaciones de la Corte Suprema de Justicia, San Salvador, 2004, p. 60.

una afectación mas intensa, en cuanto éstos tienen una connotación social, interesan a todos, en el caso de los derechos relacionados con los consumidores esta característica es también predicable ya que los mismos al afectar a la actividad económica trascienden a la mera individualidad de las personas o al interés de un sector³⁴.

Algunos de los derechos básicos mencionados en el artículo 4 de la LPC, como el derecho a la educación, son considerados como fundamentales, y se califican así a partir de las expectativas que genera en los derechos positivos que se identifican con las libertades, en tanto ellos constituyen expectativas de prestaciones por parte de terceros derechos. Otros de los derechos vinculados con la autonomía de la persona, son calificados por el mismo autor igualmente como fundamentales pero de carácter secundario, en tanto éstos son ejercidos mediante actos negociales de disposición sobre derechos patrimoniales como la libertad de contratación³⁵. Los derechos básicos de los consumidores regulados en la LPC, son manifestaciones de los derechos sociales, económicos y civiles de autonomía regulados por nuestra Constitución, y en ese sentido muchos de ellos pueden ser considerados como fundamentales de conformidad con la clasificación entre primarios y secundarios que realiza la doctrina.

Igual tratamiento se le puede dar al derecho de reclamación judicial regulado en el artículo 4 letra k) de la LPC, el cual es una manifestación del derecho a la protección en la conservación y defensa de los derechos

34 BIDART CAMPOS, G. *Tratado Elemental del Derecho Constitucional Argentino.*, Tomo I, Ed. Ediar, s.e., Buenos Aires, 1989, p. 393. En ese sentido el tratadista Bidart Campos se refiere a los derechos sociales de la siguiente manera: "(...) no es tanto la naturaleza intrínsecamente social de todo derecho subjetivo, sino más bien la adjudicación justa de potencia a los hombre considerados como miembros o partes de grupos sociales (familia, sindicatos, empresa). En suma se trata de enfocar a las personas no tanto como miembros de la sociedad general o global, sino más bien como sujetos situados en núcleos societarios más pequeños e inmediatos. Con todo tampoco se agota aquí el alcance del adjetivo "sociales". En los derechos así llamados entran, además, todos aquellos que acusan una funcionalidad social más intensa, e interesan en su ejercicio a toda la comunidad, por la repercusión general que ese ejercicio adquiere. Es así como el catálogo de derechos sociales incluye todos los relativos a la educación, cultura, seguridad social, etc."

35 Vid. FERRAJOLI, L. *Los Fundamentos de los Derechos Fundamentales* (traducido por Perfecto Andrés, Antonio de Cabo, Miguel Carbonell, Lorenzo Córdoba, Marcos Criado y Gerardo Pisarello), Ed. Trotta, 2ª ed., Madrid, 2005, p. 291 y ss.

materiales constitucionales reconocido por la SC en el artículo 2 de la Cn³⁶. En otras legislaciones, como la Constitución Española, se afirma que los derechos económicos, sociales y culturales pueden ser considerados como principios rectores y no como derechos fundamentales que puedan ser invocados con una titularidad subjetiva³⁷.

Otros autores sostienen que los derechos del consumidor son una especie de derechos humanos porque los mismos generalmente ya tienen un reconocimiento constitucional y legal. Asimismo, se afirma que los derechos pueden ser clasificados, según su forma de manifestarse, en: a) derechos de acceso, b) derechos a posiciones jurídicas, c) derechos procedimentales, y d) derechos de origen bilateral³⁸. La manifestación que tiene cada uno de los derechos relacionados con los consumidores adquieren importancia y relevancia en cuanto que dichas manifestaciones generalmente están vinculadas con las diferentes fases en la que se desenvuelve el consumidor, desde la simple exposición que tiene en la sociedad de consumo frente al mercado, hasta la regulación jurídica propia de las obligaciones que adquiere al momento de contratar la adquisición un servicio o bien. Los derechos se encuentran en función de las necesidades de tutela que van apareciendo en el mercado.

Los derechos de acceso al consumo se encuentran referidos a la posibilidad de obtención o disponibilidad de los bienes básicos que aseguren una vida digna, como por ejemplo, el simple acceso al consumo de bienes y servicios, la salud y la tutela jurisdiccional o administrativa. Los derechos a posiciones jurídicas hacen referencia a una tutela reforzada basada en la condición

36 Vid. la sentencia definitiva pronunciada en el proceso de Amparo referencia 630-2000, a las doce horas y trece minutos del diecinueve de mayo de dos mil cuatro, Sentencia interlocutoria pronunciada en el proceso de Amparo referencia 704-2000, de fecha dieciséis de abril de dos mil dos y sentencia definitiva referencia 523-2000 de fecha veintidós de enero de dos mil dos. Centro de Documentación Judicial, *Lineas y Criterios Jurisprudenciales de la Sala de los Constitucional 2002*, Sección de Publicaciones de la Corte Suprema de Justicia, 2004, pp. 57 a la 59. Centro de Documentación Judicial, *Lineas y Criterios Jurisprudenciales de la Sala de los Constitucional 2004*, Sección de Publicaciones de la Corte Suprema de Justicia, San Salvador, 2004, pp. 213 a la 214.

37 En este sentido véase los comentarios de PÉREZ TREMPES, P., "Los derechos fundamentales" en AA.VV. *Derecho Constitucional. El ordenamiento constitucional. Derechos y deberes de los ciudadanos.*, Ed. Tirant lo Blanch, Vol. 1, 6^a ed., Valencia, 2003, p. 144 y ss. CÁMARA VILLAR, G., LÓPEZ AGUILAR, J., BALAGUER CALLEJÓN, M., MONTILLA MARTOS, J., *Manual de Derecho Constitucional, Volumen II, Derechos y libertades fundamentales, deberes constitucionales y principios rectores. Instituciones y órganos constitucionales.*, Ed. Tecnos, 2^a ed., Madrid, 2007, pp. 291 a la 293, OROZCO PARDO, G., "Protección de consumidores, condiciones generales y cláusulas abusivas. *op. cit.*, 2003, p. 2733.

38 LORENZETTI, L., *Consumidores; cit.*, p. 115 a 130. La clasificación apuntada plantea como beneficio el determinar el alcance de los derechos de los consumidores en su ejercicio, de tal forma es posible determinar si es un derecho instrumental de otro o por el contrario tiene un contenido propio.

de consumidor, por ejemplo el derecho a la reparación de daños derivados del uso de bienes o servicios, y el derecho a la participación de las asociaciones de consumidores en la toma de decisiones que puedan afectarles.

Los derechos procedimentales se refieren a la efectividad y operatividad de los derechos de acceso, se trata de una retirada de obstáculos que impiden una tutela de los mismos, por ejemplo, la informalidad en los procedimientos administrativos, reversión de la carga de la prueba en algunos casos y el acceso a medios alternos para la solución de conflictos.

Los derechos de origen bilateral están directamente vinculados con las diferentes fases que generan la existencia de una relación de consumo, por ejemplo la información, la seguridad y la libre elección. La protección de los consumidores es un parámetro constitucional, de necesaria aplicación en la actividad económica, que unido a la promoción de las necesidades planteadas por las DPC que establecen como uno de sus objetivos el beneficio de todos los sectores de la población³⁹, hacen innegable la repercusión que el ejercicio de los derechos básicos de los consumidores tiene en la sociedad, y esto se debe esencialmente a que todos los sujetos en algún momento son consumidores⁴⁰.

De ahí que el legislador estableció en el inciso 1º del Art. 5 de la LPC que: "Los derechos que esta ley reconoce a los consumidores son irrenunciables anticipadamente y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos o prácticas, convenios o estipulaciones en contrario."

La condición de irrenunciabilidad de los derechos, establecida en la

39 Las DPC establecía como uno de sus principios lo siguiente: "4. Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección al consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, y en particular de la población rural." En igual sentido se pronuncian los Considerandos I y II de la LPC que retoman las Directrices y el artículo 101 de la Cn., indicando que la productividad económica debe ir acompañada de una tutela efectiva para los consumidores mediante mecanismos que aseguren el cumplimiento de sus derechos en el mercado. De la lectura de los textos transcritos se observa que existe una coherencia entre el postulado constitucional y las necesidades planteadas por la comunidad internacional. Las exigencias y afectaciones al consumidor que requieren tutela no son opuestas, y esto se debe a que la actividad económica es una y la internacionalización de la misma confirma su unidad, por tanto las respuestas de los diferentes Estados deben ser iguales o por lo menos similares, tal como se observa en el caso salvadoreño. Las Directrices de Naciones Unidas pueden ser consultadas en el Informe UNCTAD/DITC/CLP/Misc.21 disponible en la página web oficial de la Organización de Naciones Unidas: <http://www.unctad.org/sp/docs/poditccclpm21.sp.pdf> (consultada el 22 de octubre de 2007).

40 En este sentido se manifiesta el doctrinario SATRÚSTEGUI, cuando se refiere a la libertad de empresa y las regulaciones en materia de competencia y consumo: "En primer lugar, hay que afirmar que la vigencia de la libertad de empresa no exige una actitud pasiva de los poderes públicos, sino un

norma citada, es la última garantía o cierre al sistema de protección de los consumidores que el legislador ha dispuesto. Esta condición es necesaria y tiene su justificación en las mismas razones y consideraciones que han generado la creación del derecho estatutario de los consumidores, particularmente el desequilibrio o desigualdad entre las partes involucradas en una relación de consumo⁴¹. Y es que la teleología de la LPC, y por tanto de los derechos que le otorga al consumidor, es evitar que las situaciones de desequilibrio que se han generado en el mercado continúen.

Partiendo de que los consumidores constituyen la parte débil de las relaciones de consumo, la disponibilidad de los derechos que la normativa de consumo les confiere podrían ser limitados por lo proveedores siempre valiéndose de ese desequilibrio, por lo que la decisión más razonable adoptada por el legislador fue negar su disponibilidad.

La condición irrenunciabilidad se manifiesta de dos maneras, la primera como una situación de indisponibilidad del consumidor por lo que siempre se debe entender protegido, y la segunda como un deber del proveedor por cuanto debe asegurarse que ha respetado esos derechos y por tanto no puede sugerir la renuncia anticipada de los mismos como un mecanismo de defensa que legitime su actuación.

*compromiso activo de éstos, encaminado a defender y asegurar el funcionamiento del mercado, que es la condición indispensable para este derecho. Por consiguiente la legislación para la defensa de la competencia o la legislación para la defensa de los consumidores, no tienen en principio, un alcance restrictivo de la libertad de empresa". De tal forma que la regulación de los aspectos referidos al consumidor es un parámetro necesario. Que no implica en principio una restricción, sino una guía de la política económica y en consecuencia de la regulación de los derechos –como la libertad de empresa– relacionados con ella. En "Derechos de Ámbito económico y social" en AA.VV. *Derecho Constitucional. El ordenamiento constitucional. Derechos y deberes de los ciudadanos.*, Ed. Tirant lo Blanch, Volumen I, 6ª ed., Valencia, 2003, p. 439*

- 41 Los doctrinarios sostienen que una de las razones fundamentales que motivan un tratamiento legal de carácter especial de los consumidores es el desequilibrio de condiciones (económicas y de conocimiento por ejemplo) en las que desarrolla el papel de los consumidores frente a los proveedores en el mercado. *Vid* FARINA, J., *Defensa del Consumidor y del Usuario*; *cit.*, pág. 21 y ss. En igual sentido LORENZETTI, R., *Consumidores, cit.*, p. 27. REYES LÓPEZ, M. "La protección de los derechos de los consumidores y usuarios en la actualidad", en AA.VV. *Derecho Privado de Consumo*, Ed. Tirant lo Blanch, 1ª ed., Valencia, 2005, p. 22 y ss. ARCE, A. de L., "La Protección legal de Consumidores y Usuarios en España" en AA.VV. *Derecho de los Consumidores y Usuarios*, Ed. Tirant lo Blanch, 2ª ed., Valencia, 2007, p. 110. BOTANA GARCÍA, G., "Noción del Consumidor" en AA.VV. *Curso sobre protección jurídica de los consumidores, op.cit.* p. 28. BARRANTES GAMBOA, J., *Ley 7492 de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor. Anotada con jurisprudencia y dictámenes.*, Ed. Biblioteca jurídica DIKE, 1ª ed., San José, 2003, p. 17. BOTANA GARCÍA, G., "Artículo 2." en AA.VV. *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Comentarios y jurisprudencia de la Ley veinte años después...*, *Op.cit.*, 2005, p. 130 y 131. OROZCO PARDO, G., "Protección de consumidores, condiciones generales y cláusulas abusivas..." *Op.cit.*, 2003, p. 2738.