

Boletín Compras Responsables

Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor y reformas propuestas

José Daniel González Coto,
CEGESTI

En un mundo liderado por mercados globales, las barreras y los límites han ido desapareciendo cada vez más, ofreciendo a los consumidores una amplia gama de bienes y servicios a través de medios físicos o cibernéticos. Las tendencias consumistas a productos de desecho en busca de la última tecnología existente, han hecho necesaria la adhesión de nuevas consideraciones en las guías generadas hacia los consumidores internacionales a través de las Naciones Unidas; con el propósito no solamente de proteger al consumidor, sino además velar por la sostenibilidad ambiental. Este artículo plantea desde una perspectiva descriptiva, las características principales de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, además de algunos puntos básicos de CI (*Consumers International*) como un ente internacional para la defensa del consumidor; finalmente, plantea las principales modificaciones que se encuentran en proceso para el año 2014 para tales directrices.

Antecedentes.

Uno de los primeros pronunciamientos en materia de derecho al consumidor de los cuales se guarda registro a un nivel político fue el realizado por el Presidente John F Kennedy en el año 1962 al congreso; en él, se mencionaban cuatro derechos principales para el consumidor, el derecho a la seguridad, el derecho a ser informado, el derecho a la elección y el derecho a ser escuchado.

En el año 1981, el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas solicitó generar consultas, con el propósito de elaborar una serie de guías para la protección al consumidor, tomando en cuenta

especialmente las necesidades de los países en desarrollo.

Después de una serie de negociaciones y tras el primer borrador emitido en 1983, se toma una resolución consensuada en la Asamblea General de las Naciones Unidas el 9 de abril de 1985; desde ese momento, solamente se ha producido una modificación al adherir una sección en consumo sustentable en Julio 26 de 1999.



Qué es Consumers International (CI)

Es una federación mundial de organizaciones de consumidores con más de 240 organismos asociados en 120 países que trabaja en conjunto con sus asociados y actúa como la única voz global autorizada e independiente de los consumidores.

Derechos básicos de los consumidores

El movimiento de los consumidores ha establecido ocho derechos básicos como son: 1.El derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, 2.El derecho a la seguridad, a estar protegido contra productos, procesos de producción y servicios que sean peligrosos contra la vida y la salud. 3. Derecho a ser informado. 4. Derecho a elegir productos y servicios. 5. Derecho a ser escuchados. 6. Derecho a la compensación. 7. Derecho a la educación

como consumidores (derechos responsabilidades y cómo actuar ante ellos). 8. Derecho a un ambiente saludable



Ante estos derechos, las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor presentan una serie de directrices aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en el país como a los importados, para lo cual se involucra a diversos actores: desde el gobierno y el consumidor final hasta los agentes involucrados en el proceso como lo son importadores, exportadores.

A. Seguridad física

Los gobiernos deben adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible.

Los responsables de introducir los artículos en el mercado, en particular los proveedores, exportadores, importadores, minoristas y similares (en lo que sigue denominados "distribuidores") deben velar por que, mientras están a su cuidado, esos artículos no pierdan su inocuidad; se debe reportar la existencia de peligros no previstos. Además, de existir un producto que incumpla las características señaladas, los fabricantes y/o distribuidores deben retirarlo, reemplazarlo, modificarlo, o sustituirlo y dar al consumidor una compensación adecuada.

B. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores

Las políticas de los gobiernos deben hacer que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos. Alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa (efectos

de los productos y servicios en el ambiente) y protección efectiva contra información capciosa (confirmación de la información).

C. Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo

Los gobiernos deberán, formular o promover normas de seguridad y calidad de los bienes y servicios.

D. Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales

Adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores. Deberán estudiarse políticas especiales para cuando dicha distribución se vea amenazada, sobre todo, en el caso de las zonas rurales. Fomentar la creación de estructuras organizacionales en defensa de los consumidores y las actividades comerciales afines y la información al respecto, especialmente en las zonas rurales.

E. Medidas que permiten a los consumidores obtener compensación

Los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores obtengan compensación mediante procedimientos que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Además deben alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades, a través de procedimientos extraoficiales.

F. Programas de educación e información

Los gobiernos deben formular o estimular la formulación de programas generales de educación e información del consumidor, incluida la información sobre los efectos y consecuencias en el medio ambiente de los productos, bienes o servicios. La información debe llegar a los consumidores rurales y a los consumidores analfabetos.

G. Promoción de modalidades sostenibles de consumo

Corresponde a los consumidores, el gobierno, las políticas públicas, el comercio y las organizaciones de diversa índole, generar en la cadena de integración

vertical hasta los mercados, la promoción de productos y servicios cada vez más sostenibles, ecológicamente racionales y nuevas tecnologías; las cuales ahorren energía y no sean tóxicas. De igual forma se debe instar a los consumidores a reciclar los desechos y a comprar productos reciclados.

H. Medidas relativas a esferas concretas

Al promover los intereses del consumidor, particularmente en los países en desarrollo, los gobiernos deberán, dar prioridad a las esferas de interés esencial para la salud del consumidor, como los alimentos, el agua y los productos farmacéuticos entre los cuales se deben elaborar o mantener normas y disposiciones adecuadas y sistemas de reglamentación apropiados para asegurar la calidad y el uso apropiado mediante políticas nacionales que pueden abarcar, entre otras cosas, la adquisición, la distribución, la producción, los mecanismos de concesión de licencias, los sistemas de registro y la disponibilidad de información fidedigna sobre los productos farmacéuticos. Además se deben adoptar medidas en lo referente a plaguicidas y sustancias químicas, con respecto a su uso, producción y almacenamiento, así como un rotulado apropiado de los productos.

Modificaciones propuestas a las Directrices

Los expertos en el tema han argumentado que los cambios en la sociedad requieren modernización en las líneas guía; sobre todo en las áreas de servicios financieros, energía, representación del consumidor y acceso al conocimiento de las guías. Para tal efecto, se espera que la propuesta de revisión del documento esté lista en julio del 2014.

Según la página oficial de CI, desde la última revisión para las guías ha habido muchos cambios sustanciales; sobre todo en cuanto a tecnología se refiere como por ejemplo, el uso por más de un billón de personas de la tecnología celular y las redes sociales e internet, así como las redes de compra y los mercados en línea .

Por tal motivo, se ha buscado considerar entre uno de los puntos adicionales los avances tecnológicos; además de modificaciones en el acceso a necesidades básicas a ser incorporadas en el artículo 3.

Entre otros puntos de interés se encuentran: Facilitar el acceso universal a internet, el habilitar la competencia de

fármacos genéricos. Una nueva sección en Consumidores en la era digital, incrementar la disponibilidad o acceso en obras basadas en dominio público. Además de algunas excepciones a los derechos sobre la propiedad industrial, intelectual entre otros.



Otros puntos de importancia a tomar en cuenta en el nuevo documento, son los acuerdos internacionales que legalizan prácticas desleales y anti competitivas, los cuales requieren ser revisados; por ejemplo subsidios que permiten el dumping en la agricultura los cuales afectan la seguridad alimenticia.

Finalmente, se busca que gradualmente los consumidores de forma organizada participen en la formulación de políticas y procesos regulatorios, además de abrir espacios a través de audiencias públicas a la representación del tratamiento de quejas del consumidor.

Referencias bibliográficas

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas. 2003. Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor (en su versión ampliada de 1999) Consultado el 3 de abril del 2013. Disponible en: http://www.consumersinternational.org/media/33875/consumption_sppdf

Thuraisingham, Indrani. 2012. The need to revise the UN. Consultado el 3 de abril del 2013. Disponible en: <http://www.consumersinternational.org/media/1007753/indrani%20thuraisingham,%20the%20need%20to%20revise%20%20the%20ungcp.pdf>

Consumers International. La voz global de los consumidores. 2013. Derechos. Consultado el 03 de abril del 2013. Disponible en: <http://es.consumersinternational.org/who-we-re/consumer-rights>