

Del derecho a la protección de los consumidores y a su organización

Adriana LABARDINI INZUNZA*

* Co-fundadora y Directora Ejecutiva de Al Consumidor, A.C. y del Centro de Investigación del Consumo y el Consumidor, A.C. Abogada egresada de la Escuela Libre de Derecho y de la Universidad de Columbia. La autora agradece la valiosa colaboración de Tania T. Ramírez, estudiante de Derecho del Centro de Investigación y Docencia Económicas.

SUMARIO: I. *Antecedentes de la reforma al artículo 28 constitucional.* II. *Mandatos del tercer párrafo del artículo 28 constitucional.* III. *El derecho a la protección al consumidor.* IV. *La protección al consumidor desde los tratados internacionales y la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.*

PALABRAS CLAVE: Derechos de los consumidores; acciones colectivas; sociedad civil; movimiento consumerista; protección al consumidor; interdependencia, universalidad; progresividad; Ley federal de protección al consumidor.

I. Antecedentes de la reforma al Artículo 28 Constitucional

En el contexto del programa de modernización del país, la planeación democrática y el fortalecimiento de la rectoría del Estado en el desarrollo nacional, el entonces entrante Presidente Miguel de la Madrid Hurtado, presentó el 7 de diciembre de 1982 una iniciativa de reformas al llamado capítulo económico de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante CPEUM o "Constitución"), es decir a sus artículos 25, 26, 27 y 28. Esta iniciativa constituyó la piedra angular del proyecto de desarrollo nacional planteado por el Ejecutivo Federal. El Constituyente permanente aprobó la reforma a pocas semanas de su presentación ante el Congreso y fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 3 de febrero de 1983. Los reformados artículos 25 al 27 se postularon así, por un crecimiento económico y del empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza en pro de la libertad y dignidad de los individuos y grupos sociales. Para lograr tan importante fin, estos preceptos introducen, entre otras figuras, un modelo de planeación democrática de la actividad económica; la regulación y fomento de actividades de interés general así como la rectoría del Estado en el desarrollo nacional, a la par de la creación de los conceptos "áreas estratégicas" bajo el exclusivo control del Gobierno federal y "áreas prioritarias" en las que pueden concurrir los sectores público, social y privado.

Así, en ese marco de rectoría constitucional del Estado para el desarrollo y la equidad en la distribución de la riqueza, es que el artículo 28, al tiempo de enumerar las áreas estratégicas¹ y las prioritarias,² procede además en forma contundente con dos innovaciones. Primera-mente establece una enérgica prohibición y orden de castigo severo a monopolios, prácticas monopólicas, exenciones de impuestos, protecciones a la industria así como a toda concentración o acaparamiento de artículos de consumo necesario; y todo arreglo o colusión de productores u oferentes para evitar la libre concurrencia o la competencia. Y en segundo lugar, eleva a nivel constitucional el derecho a la protección de los consumidores y el mandato de propiciar la organización de los consumidores para la defensa de sus intereses, que si bien ya existía en leyes secundarias tales como la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente desde 1973, con esta reforma adquiere un carácter de derecho humano.

En efecto, el artículo 28 constitucional párrafos uno a tres, a partir del 3 de febrero de 1983, quedó en los siguientes términos:

En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos y las exenciones de impuestos en los términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a título de protección a la industria.

En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre concurrencia o la competencia entre sí y obligar a los consumidores a pagar precios exagerados, y en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.

Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de

¹ Acuñación de moneda y emisión de billetes; correos, telégrafos y radiotelegrafía; petróleo y demás hidrocarburos; petroquímica básica; minerales radioactivos y generación de energía nuclear; electricidad y las actividades que expresamente señalen las leyes que expida el Congreso de la Unión.

² La comunicación vía satélite y los ferrocarriles.

la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas promuevan insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses...

La exposición de motivos³ de la iniciativa de reformas a los artículos 16, 25, 26, 27, 28 y 73 constitucionales, hacía énfasis en la necesidad de que la Constitución se adecuara a la dinámica de las relaciones económicas de finales del siglo XX. Señala que el país se encontraba en un proceso de modernización y en medio de nuevos fenómenos económicos a nivel nacional e internacional. A la par, reconocía que algunos aspectos de la modernización, aunados a fenómenos globales como las crisis económicas, habían ocasionado desigualdad social e impacto negativo en el nivel de vida de ciertos sectores. Para revertir esta situación y evitar que la economía nacional se vea afectada por factores internos y externos, se proponía "fortalecer la estructura constitucional del sistema económico de la Nación".

Además, la iniciativa vinculó el tema económico con el de la democracia y la participación de la sociedad, al señalar: "sin dejar de reconocer la heterogeneidad de la sociedad mexicana, es necesario ir dando cauce a una creciente organización y participación de la sociedad civil en todos los procesos de la vida nacional". Por ello, los cambios que la reforma proponía en materia económica debían ir dirigidos a propiciar nuevas formas de relación entre el Estado y la sociedad en general. De ahí que se propusiera incluir "nuevos mecanismos de participación social que lleven a fortalecer y perfeccionar nuestro régimen democrático". A partir de esta justificación es posible entender por qué la iniciativa del Ejecutivo colocaba en medio de una reforma predominantemente económica, el aspecto de la organización y protección de los consumidores.

Sin protección legal sería imposible contrarrestar las profundas asimetrías que prevalecen entre oferta y demanda, proveedores y consumidores; y sin la organización de éstos difícilmente puede pensarse en la defensa de sus intereses y, dicho sea de paso, sin acceso a la justicia colectiva tampoco, pero esa es una batalla que se libraría más de dos décadas más tarde desde la sociedad civil resultando en la reforma al artículo 17 constitucional en el año de 2010 para incluir como derecho fundamental, el acceso a la justicia colectiva.

³ Todas las citas utilizadas en este apartado, son parte de la Exposición de Motivos de la Iniciativa de Reforma a los artículos 16, 25, 26, 27, 28 y 73 constitucionales. Disponible en: <<http://www2.scjn.gob.mx/red/accesoinformacion/UnProcLeg.asp?nIdLey=130&nIdRef=123&nIdPL=1&cTitulo=CONSTITUCION%20POLITICA%20DE%20LOS%20ESTADOS%20UNIDOS%20MEXICANOS&cFechaPub=03/02/1983&cCateg=CONSTITUCION&cDescPL=EXPOSICION%20DE%20MOTIVOS>> (19 de junio de 2013).

La discusión⁴ de la iniciativa de reforma se llevó a cabo el 27 de diciembre de 1982 en la Cámara de Diputados, cámara de origen. Durante esa sesión, la Comisión de Gobernación y Puntos Constitucionales expresó su postura. Acerca del artículo 28, señaló que las modificaciones propuestas "constituyen un paso trascendente en la doctrina constitucional mexicana". La reforma a este artículo también representa un avance en materia de derechos fundamentales. Así lo expresó la Comisión:

Introducir el concepto de prácticas monopólicas, regular la concentración de poder económico y enfrentar los nuevos fenómenos del oligopolio y el consumismo son importantes avances en los derechos fundamentales que el pueblo de México se otorga por su soberana voluntad y que en el nuevo texto propuesto para el Artículo 28 encuentran su definición. Se amplía así una interpretación estrecha del monopolio, y las nuevas manifestaciones de concentración en la industria, el comercio y los servicios, podrán enfrentarse con mejores instrumentos, dentro de un empeño que avanza desde los mismos orígenes de nuestro constitucionalismo y que aspira a que las actividades económicas del Estado, los grupos y los particulares, se desenvuelvan con un sentido de progreso social.

En esa misma sesión, la nueva redacción del artículo 28 se aprobó por 236 votos a favor. El 28 de diciembre del mismo año, se turnó a la Cámara de Senadores el Proyecto de Decreto que reforma y adiciona los artículos 16, 25, 26, 27 Fracciones XIX y XX; 28, Fracciones XXIX-D; XXIX-E XXIX-F de la Constitución. Ahí se discutió el 29 de diciembre y se aprobó en lo general por 59 de 64 votos sin que se debatiera en lo particular el contenido del artículo 28. Enseguida se envió a las legislaturas locales para su aprobación. Una vez que fue aprobado por las dos terceras partes de éstas, se emitió la Declaratoria⁵ y se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983.

II. Mandatos del tercer párrafo del Artículo 28 Constitucional

En retrospectiva, la inclusión expresa del derecho a la protección y organización de los consumidores en el 28 constitucional en el año de 1983, crea dos mandatos claros: el primero,

⁴ Las citas de la discusión del día 27 de diciembre de 1982 están disponibles en: <<http://www2.scjn.gob.mx/red/accesoinformacion/UnProcLeg.asp?nIdLey=130&nIdRef=123&nIdPL=3&cTitulo=CONSTITUCION%20POLITICA%20DE%20LOS%20ESTADOS%20UNIDOS%20MEXICANOS&cFechaPub=03/02/1983&cCateg=CONSTITUCION&cDescPL=DISCUSION/ORIGEN>> (19 de junio de 2013).

⁵ Disponible en: <<http://www2.scjn.gob.mx/red/accesoinformacion/UnProcLeg.asp?nIdLey=130&nIdRef=123&nIdPL=7&cTitulo=CONSTITUCION%20POLITICA%20DE%20LOS%20ESTADOS%20UNIDOS%20MEXICANOS&cFechaPub=03/02/1983&cCateg=CONSTITUCION&cDescPL=DECLARATORIA>> (19 de junio de 2013).

castigar monopolios y cualquier otro tipo de ventajas o privilegios de actores del mercado; y el segundo, un mandato expreso al Congreso de la Unión, de proteger a los consumidores y propiciar su organización para crear un contrapeso real, capaz de enfrentar con éxito al enorme poder de industrias y comercios y sus cámaras o bien al Estado en su carácter de proveedor de servicios públicos.

El tema de los contrapesos es crucial cuando de protección de consumidores se trata. En efecto, a diferencia de la mayoría de los países de América Latina, los consumidores en México a pesar de alcanzar más de 110 millones, han sido tradicionalmente un disperso y vulnerable universo, con escasa organización y representación. Fue hasta la primera década del siglo XXI que empezaron a surgir asociaciones civiles de consumidores pioneras en organizar y dar voz a sus miembros pero con retos enormes porque la ley, no obstante el mandato constitucional en comento, no ha propiciado cabalmente su organización. No fue sino hasta el año 2011 cuando se le otorgara a las asociaciones de consumidores la legitimación activa para iniciar juicios colectivos bajo estrictos requisitos, luego de una lucha que las organizaciones civiles iniciaron desde el año 2007 mediante un movimiento que culminó tanto con la reforma al 17 constitucional, que adiciona las acciones colectivas como derecho humano y que en esta obra se comenta, como con las reformas al Código Federal de Procedimientos Civiles y diversas leyes secundarias en materia de protección al consumidor, servicios financieros, protección ecológica y competencia económica.

Las acciones colectivas son una importante forma de proteger a los consumidores y propiciar su organización para la defensa de sus intereses puesto que les confieren un contrapeso eficaz frente al poder organizado de grandes corporaciones oferentes de bienes y servicios masivos, para exigir sean respetados sus derechos o sean resarcidos cuando haya una transgresión a los mismos, suficiente como para desincentivar abusos y malas prácticas. En este sentido, la obra del jurista ilustre Mauro Cappelletti es muy contundente al resaltar que el derecho procesal debe incorporar vías de solución para la protección de los consumidores, como parte de la dimensión social del acceso a la justicia, pues así el derecho y la justicia serán accesibles para los ciudadanos.⁶

Así lo ha interpretado la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (en adelante SCJN o "Suprema Corte") en el amparo directo 244/2009 y su relacionado 243/2009, promovido por la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (en adelante PFPC) en

⁶ Mauro Cappelletti, *Obras: La justicia constitucional y Dimensiones de la justicia en el mundo contemporáneo*, México, Porrúa / UNAM, 2007, p. 461.

contra de una sentencia de apelación que ponía fin a la acción de grupo interpuesta por dicha Procuraduría en contra de una inmobiliaria de Chihuahua a fin de que ésta indemnizara con daños y perjuicios a todos los consumidores adquirentes de casas habitación que resultaron defectuosas, al citar a José Ovalle Favela en la sentencia de amparo:⁷

En primer término resulta importante señalar que el desarrollo económico y tecnológico que enfrenta la sociedad moderna ha provocado el aumento de circunstancias comunes entre las relaciones individuales. Esto ha exigido a los órganos legislativos de los Estados la creación de herramientas y procedimientos procesales que reconozcan la protección colectiva de derechos, con el fin de garantizar el acceso a la justicia a la mayor cantidad de individuos.

El acceso eficaz a la justicia no es un aspecto meramente jurídico. El que un país logre que las personas tengan la facilidad de acudir a un juez para dirimir sus controversias y que éste determine sus derechos genera consecuencias positivas en el ámbito económico, social y cultural de la sociedad.

Nuestro sistema jurídico en general y el procesal en particular fueron diseñados desde una perspectiva individualista, que si bien esta concepción satisfizo las necesidades jurídico sociales de cierta época, en la actualidad este sistema ha dejado de ser del todo eficiente para garantizar el acceso a la justicia de los ciudadanos.

Es común apreciar que la complejidad de nuestros procesos jurisdiccionales constituye una carga onerosa para la mayor parte de la sociedad. Esto induce a que con frecuencia la parte económica más débil sea quien sufra el daño causado por transacciones desventajosas. Ello, no sólo por el costo que implica el litigio, sino también porque el ciudadano no cuenta con las acciones necesarias para hacer valer sus derechos ante los tribunales.

Un ejemplo se presenta en los daños de baja cuantía en los cuales los individuos asumen la pérdida sin importar si tienen o no responsabilidad en ésta. Esto se debe a que los costos que deben de enfrentar los individuos para ejercer una acción procesal superan con creces los beneficios esperados de llevar a cabo dicho litigio, así como que no encuentran un instrumento procesal efectivo que les garantice la tutela de sus derechos.

⁷ Ovalle Favela, José, *Comentarios a la Ley de Protección al Consumidor*, México, McGraw-Hill, 1995, p. 154.

Bajo este contexto surge la acción de grupo en materia de protección al consumidor, la cual desde sus orígenes fue concebida como un instrumento procesal diseñado para facilitar a los ciudadanos el acceso a los órganos jurisdiccionales para resarcir su derecho afectado y de esta forma romper con la asimetría que se presenta en toda relación jurídica entre proveedor y consumidor.

La acción de grupo en materia de protección al consumidor tiene una doble función: por una parte, protege con mayor extensión a consumidores afectados por la obtención de bienes o servicios normalmente producidos y comercializados en serie; y por la otra, contribuyen en forma muy significativa a mejorar los controles de calidad de los propios proveedores en la producción, distribución y comercialización de bienes y servicios.

Si bien las acciones colectivas son una herramienta orientada hacia la defensa colectiva, es decir una forma de propiciar la organización y protección de los consumidores nuestro Derecho positivo aún tiene mucho que avanzar en este sentido. Por ejemplo, en materia de defensoría pública, asociacionismo, exención fiscal a asociaciones sin fines de lucro; financiamiento de investigación científica en temas de consumo, regulación y políticas públicas que incentiven la organización de los consumidores sea bajo la forma de cooperativas de consumo, capacitación comunitaria, creación de entidades certificadoras y laboratorios independientes que evalúen productos, procesos, prácticas comerciales; monitoreo de publicidad y precios, alertas en caso de productos peligrosos, denuncias de prácticas monopólicas o aquéllas que atenten contra datos personales; conductas fraudulentas en servicios financieros o similares, y otras tantas formas de organización.

¿Qué otras formas de protección al consumidor ha instituido la ley en cumplimiento del mandato constitucional que nos ocupa y cómo habría de interpretarlas el juzgador, llegado el caso para darles plena vigencia?

A 51 años de haber surgido el movimiento consumerista⁸ (así se le conoce al movimiento de protección y defensa de derechos de los consumidores en el mundo) y 30 de haberse

⁸ El discurso ante el Congreso de los Estados Unidos de América del entonces Presidente John F. Kennedy el 15 de marzo de 1962 marca el inicio de este movimiento como movimiento de derechos de consumidores, si bien desde principios del siglo XX existían ya en ese país asociaciones de consumidores que en apoyo al trabajo justo, se sumaban a sindicatos naciescentes concientizando a los consumidores de no comprar productos resultado de la explotación laboral tal fue el caso de *Consumers Union*.

Kennedy enumera en ese discurso seis derechos básicos de los consumidores en el contexto del progreso industrial, la mercadotecnia y publicidad pujantes, la producción masiva y en serie de productos, y la consolidación de poderosas corporaciones industriales y comerciales que deben ser reconocidos y tutelados: el derecho a productos

reformado nuestra Constitución para elevar a derecho humano la protección del consumidor, en efecto encontramos ordenamientos legales diversos que pretenden enarbolarla. Especialmente la Ley Federal de Protección al Consumidor (en adelante LFPC) que se considera como el pilar de la materia, sin olvidar que hay numerosas de leyes específicas, reglamentos, normas oficiales y convenciones internacionales que regulan bienes y servicios consumibles y que están regulados mediante normas que obligan a sus proveedores, a una serie de conductas en materia de calidad, información, condiciones tarifarias, no discriminación o seguridad para los usuarios o consumidores con el propósito de proteger al consumidor y al interés público. A manera de ejemplo destacarían la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, la Ley General de Salud, la Ley Federal de Telecomunicaciones, el Reglamento de Gas Licuado de Petróleo, la Ley de Aviación Civil, la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, la Norma Oficial Mexicana 184-SCFI-2012 (Prácticas comerciales- Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones), o el Convenio sobre Aviación Civil, entre tantas otras.

El nivel de protección de todas esas normas es heterogéneo, ya sea por tratarse de normas anteriores a la reforma constitucional o a la LFPC o por exigencias de cada industria o gremio que también busca tutela de sus intereses. O bien, por la carencia de una política pública transversal de protección al consumidor que garantice una protección homogénea mínima que vele por derechos humanos a la vida, a la salud, la seguridad, la información, la alimentación, la vivienda, la economía personal o familiar, la educación y la igualdad, tales normas jurídicas no necesariamente cumplen con el mandato constitucional de protección al consumidor. El control constitucional y convencional tendrá esta importante misión de homogeneizarlas favoreciendo a la persona sujeto de protección. La propia LFPC en su artículo primero *in fine* señala que los derechos previstos en ella no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad.

El análisis del grado o eficacia de la protección que en casos concretos brinda una norma general o un acto de autoridad, es indispensable para determinar si se protegió adecuada-

seguros y de calidad; el derecho a elegir; el derecho a la información veraz; el derecho a recibir educación en materia de consumo, finanzas básicas; el derecho a ser escuchado; el derecho a la compensación por fallas, incumplimientos o daños. Para conocer más de la historia del movimiento consumerista véase <<http://es.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>> (19 de junio de 2013).

mente a los consumidores o si se propició efectivamente su organización, sin embargo, sería una labor casi infinita el examinar cada cuerpo normativo que impacta en los intereses de los consumidores. No obstante, este trabajo pretende dar algunos ejemplos concretos de algunos preceptos legales que incumplen con el mandato de protección al consumidor o con el de propiciar la organización de los consumidores, y por tanto vulneran, en vez de tutelar, los derechos de los consumidores y qué principios y derechos humanos sirvieron o servirán de fundamento y de piso, si se me permite la expresión, para interpretar la norma impugnada de modo que favorezca al consumidor o consumidora afectada.

Asimismo, ante un mandato tan amplio e indefinido como el de "proteger y propiciar", pretendemos en esta reflexión identificar instrumentos normativos y principios nacionales e internacionales que sirven de fundamento a la interpretación del 28 constitucional tercer párrafo, de manera que se cumpla cabalmente con el artículo primero constitucional que exige de las autoridades la promoción, respeto, protección y garantía de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en las convenciones de las que México es parte de modo que se otorgue la protección más amplia en favor de la persona.

No dejo de hacer notar que la construcción jurisprudencial en materia de protección a los consumidores es aún muy escasa en México por el bajísimo número de casos llevados a los tribunales para resolver controversias entre un proveedor y un consumidor, pues siendo típicamente asuntos de baja cuantía, los costos, complejidad, y duración de los litigios individuales los hace inviables más aún si se considera la dificultad para contar con un abogado defensor dispuesto a representar al consumidor y capaz de enfrentar competentemente a los abogados del proveedor a demandar. La existencia desde el año de 2012 de acciones colectivas puede revertir gradualmente este estado de anomia y al cabo de varios años edificar un cuerpo jurisprudencial importante que enmarque la protección al consumidor.

III. El derecho a la protección al consumidor

Conforme al Derecho Romano recaía en el comprador el protegerse, ser cauteloso, estar alerta. El riesgo recaía en él. ¡*Caveat emptor!* era la advertencia que se le hacía en el sentido de que el riesgo corría por cuenta del comprador ¡Qué distinta era entonces la forma de producción (artesanal), la comercialización y entrega de satisfactores y el consumo mismo! Oferentes y demandantes se veían cara a cara en un mercado, eran más simétricos que hoy y difícilmente habría entonces contratos de adhesión, publicidad masiva y una sociedad de consumo imparable, como la tenemos hoy en día.

Muchos siglos después, durante la Revolución Industrial y el advenimiento de lo que hoy conocemos como capitalismo, Adam Smith, su máximo exponente, reconocía en su obra *La Riqueza de las Naciones* que:

El consumo es el solo propósito y fin de la producción; y el interés del productor debe ser protegido únicamente en la medida en que promueva el interés del consumidor. Siendo esto evidente, sin embargo, en el sistema mercantilista, el interés del consumidor es constantemente sacrificado en pos del interés del productor y pareciera que así, la producción fuese el fin último de la industria y el comercio.

Esto fue toda una revelación puesto que desde 1776 ya se vislumbraba una asimetría entre proveedores y consumidores; una tendencia natural a buscar el beneficio máximo del productor sacrificando al consumidor. Si esto era ya evidente en el siglo XVIII cuando empezaba la sociedad industrial, cuánto más cierto será en la actualidad, en el contexto de un mercado global, sofisticado, tecnológico, masivo, una penetración universal de la publicidad comercial a través de los medios electrónicos; un modelo económico basado en el hiperconsumo y que fomenta grandes asimetrías entre proveedores y consumidores, asimetrías en el poder económico y político de unos y otros, en la información disponible y la capacidad de organización de quienes producen o venden y quienes compran. Así, la protección de la ley al consumidor se fue haciendo urgente e imprescindible precisamente para preservar la libertad de comercio.

En 1976, tras el régimen de sustitución de importaciones implantado, se consideró que los consumidores serían más vulnerables al reducirse la competencia y la oferta de productos extranjeros, y conscientes de la necesidad de protegerlo frente a la industria y comercio nacionales, se creó la LFPC y el entonces Instituto Nacional del Consumidor. Más tarde, en 1992 y ya con el mandato constitucional del actual 28, se promulgó una nueva ley que abrogaba la de 1976, y en su artículo primero enumeraba los principios básicos que rigen las relaciones de consumo.⁹ Tales principios son los siguientes:

I. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;

⁹ *Ley Federal de Protección al Consumidor*. Publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 24 de diciembre de 1992.

- II. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- III. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;
- IV. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;
- V. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores;
- VI. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
- VII. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.
- VIII. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;
- IX. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento; y
- X. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.

La interdependencia de todos los derechos humanos reconocidos por el derecho constitucional y convencional así como la interpretación jurisprudencial moldean y aportan elementos valiosos para el concepto de protección y su alcance y desde luego el conjunto de derechos humanos reconocidos por nuestro Derecho constitucional y convencional son la medida a considerar cuando se va a juzgar la idoneidad de una norma o acto de autoridad a fin de dar la protección legal que ordena el artículo 28 en comento.

Si en un caso concreto cualquiera de los principios legales arriba enunciados fuese cuestionado, el juzgador tendría que ceñirse en primer término al artículo primero de la ley fundamental conforme al cual las autoridades están obligadas a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos reconocidos por la Constitución y los tratados internacionales de la materia, de conformidad con los principios de *universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad* e interpretando las normas aplicables favoreciendo en todo tiempo a las personas con la protección más amplia.

El control de constitucionalidad y convencionalidad debe fundarse en esos cuatro principios. Estos son el soporte y guía para interpretar si una determinada norma jurídica o acto de autoridad realmente protegen al consumidor y por ello considero importante hacer referencia a ellos.

- a) Universalidad: se refiere a que "la valoración de los derechos fundamentales queda vinculada a la premisa de que deben respetarse en beneficio de todo ser humano, sin distinción de edad, género, raza, religión, ideas, condición económica, de vida, salud, nacionalidad o preferencias".¹⁰
- b) Interdependencia: "plantea que las mejoras en la realización de cualquier derecho humano depende de la realización de todos o al menos de algunos".¹¹
- c) Indivisibilidad: "El hecho de que los derechos protegidos son dotados de contenido material propio y de autonomía no significa que no puedan, o no deban, ser relacionados unos con los demás, en razón de las circunstancias del *cas d'espèce*; todo lo contrario, dicha interrelación es, a mi juicio, la que proporciona, a la luz de la indivisibilidad de todos los derechos humanos, una protección más eficaz".¹² O de manera más práctica: "el principio de indivisibilidad impide lograr mejoras en uno de los derechos humanos a expensas de otro".¹³

¹⁰ Tesis: IV.2o.A.15 K (10a.), PRINCIPIOS DE OPTIMIZACIÓN INTERPRETATIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS RECONOCIDOS EN LA CONSTITUCIÓN FEDERAL (UNIVERSALIDAD, INTERDEPENDENCIA, INDIVISIBILIDAD Y PROGRESIVIDAD). ORIENTAN LA INTERPRETACIÓN DE LOS PRECEPTOS CONSTITUCIONALES EN ESA MATERIA Y SON DE INELUDIBLE OBSERVANCIA PARA TODAS LAS AUTORIDADES, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta Décima*, Décima Época, México, Libro XII, Septiembre de 2012, Tomo 3, p. 1946. Reg. IUS. 2001718.

¹¹ Corte IDH. *Caso Comunidad Indígena Yakye Axa Vs. Paraguay*. Fondo Reparaciones y Costas. Sentencia 17 de junio de 2005. Serie C No. 125. Voto Parcialmente Concurrente y parcialmente disidente del Juez Ramón Fogel. Nota al pie número 24.

¹² Corte IDH. *Caso de la Masacre de Pueblo Bello Vs. Colombia*. Sentencia de 31 de enero de 2006. Serie C No. 140. Voto Razonado del Juez A.A. Cançado Trindade, párr. 15.

¹³ Corte IDH. *Caso Comunidad Indígena Yakye Axa Vs. Paraguay*. . . *supra* nota 11.

- d) Progresividad: en tanto "el entendimiento de que cada uno de esos derechos, o todos en su conjunto, obedecen a un contexto de necesidades pasadas y actuales, mas no niegan la posibilidad de verse expandidos, por adecuación a nuevas condiciones sociales que determinen la necesidad y vigencia de otras prerrogativas que deban reconocerse a favor del individuo".¹⁴

Oportuno es en este punto detenerse para ver de cerca cómo nuestro máximo tribunal ha interpretado tres leyes federales que impactan en los consumidores y desentrañar como fue que se protegió a los consumidores afectados, ya sea como quejosos o terceros perjudicados sea bajo el mandato genérico del 28 en comento o bien bajo la óptica de algún otro derecho humano como el de igualdad y no discriminación o el derecho a la salud.

1. Ley de Aviación¹⁵

La Primera Sala de la SCJN resolvió el Amparo Directo en Revisión 1068/2011. En 2002, una compañía de Aviación tuvo accidente tipo "despiste de avión". El quejoso era uno de los pasajeros de dicho avión al que el percance le ocasionó daños fisiológicos de carácter cardiaco, traumatológico y neurológico que lo incapacitaban para laborar permanentemente. El pasajero reclamó la sentencia del Segundo Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito, que establecía el monto de la indemnización que la compañía de aviación debía pagarle por daños y perjuicios, responsabilidad objetiva y daño moral. El quejoso consideraba que el monto, fijado por la autoridad, era insuficiente pues estaba topado por el artículo 62 de la Ley de Aviación.¹⁶ Cabe destacar uno de los conceptos de violación que el quejoso presentó:

Este concepto de violación parte de la premisa de que los codemandados, siendo susceptibles de causar daños a otros particulares, deben encontrarse en un plano de igualdad ante la autoridad jurisdiccional y deben responder, sin limitación alguna, sin favoritismo y sin protecciones injustificadas, de las consecuencias de sus actos, en la forma en que lo haría cualquier otro particular (...)

¹⁴ Tesis: IV.2o.A.15 K (10a)... *supra* nota 10.

¹⁵ Amparo Directo en Revisión 1068/2011. Sentencia definitiva 19 de octubre de 2011. Disponible en: <<http://www2.scjn.gob.mx/ConsultaTematica/PaginasPub/DetallePub.aspx?AsuntoID=127807>> (19 de junio de 2013).

¹⁶ A la letra dice: "Artículo 62. Para los daños a pasajeros, el derecho a percibir indemnizaciones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 1915 del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, salvo por lo que se refiere al monto que será el triple de lo previsto en dicho artículo. Para la prelación en el pago de las indemnizaciones, se estará a lo dispuesto en el artículo 501 de la Ley Federal del Trabajo. La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta cuarenta salarios mínimos. Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de setenta y cinco salarios mínimos".

El artículo 62 de la Ley de Aviación Civil viola la garantía de acceso a la justicia completa e imparcial establecida en los artículos 13 y 17 de la Constitución Federal, en relación con el artículo 1o. del mismo ordenamiento, puesto que los co-demandados no pueden beneficiarse con un límite que el Código Civil no les otorga respecto de su responsabilidad civil (...)

El límite impuesto por el artículo impugnado no es acorde con las garantías individuales que otorga la Constitución Federal y los tratados internacionales sobre derechos humanos.

La inconstitucionalidad la demuestra el contenido del artículo 64 de la propia ley, el cual dispone que de acreditarse que los daños se ocasionaron por dolo o mala fe del concesionario o permisionario o de sus dependientes o empleados, o cuando no se expida el billete de pasaje o boleto, entonces el permisionario o concesionario deberá pagar los daños y perjuicios causados en términos del Código Civil sin gozar de beneficio de limitación alguna. Por consiguiente, el único elemento para decidir si el concesionario verá limitada su responsabilidad o no, es el dolo o mala fe, que es un estándar altísimo en tratándose de aviación comercial, cuando lo importante sería proteger al pasajero con una responsabilidad objetiva en lugar de hacer depender el límite de responsabilidad de una circunstancia subjetiva ajena a quien resiente el daño. Tales parámetros demuestran que no hay equidad e igualdad en la ley.¹⁷

La SCJN consideró que "el análisis de constitucionalidad que se hará en el apartado siguiente, deberá tenerse en cuenta que no sólo debe atenderse a si la norma impugnada limita con base en alguna finalidad legítima los derechos fundamentales de los pasajeros, sino que deberá velarse por su protección más amplia".¹⁸ Y aseguró que conforme a la reforma del artículo 1o. constitucional, "corresponde al Estado tomar las medidas necesarias para asegurarse de que cualquier violación a los derechos fundamentales de los gobernados, ocasionada por particulares, sea reparada por el causante del daño".¹⁹

Por todo ello, la SCJN otorgó el amparo al quejoso y declaró la inconstitucionalidad del artículo 62 de la Ley de Aviación Civil, por vulnerar los derechos fundamentales protegidos por los artículos 1o. y 4o. de la Constitución. Además, ordenó que no se le aplicara al quejoso el

¹⁷ Amparo Directo en Revisión 1068/2011... *supra* nota 15.

¹⁸ *Ibidem*.

¹⁹ *Ibidem*.

límite de responsabilidad previsto en el artículo declarado inconstitucional. De esta manera, la Primera Sala protegió al consumidor de los servicios de la aerolínea pues consideró que la mencionada disposición violaba algunos de sus derechos fundamentales, como el derecho a la salud.

2. Ley General para la Inclusión de personas con discapacidad, artículos 2, fracción IX y 9²⁰

En mayo de 2011, se publicó la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad en el Diario Oficial de la Federación. En respuesta, en julio del mismo año, Seguros Inbursa, Sociedad Anónima, Grupo Financiero Inbursa, promovió demanda de amparo indirecto, pues consideraba que los artículos 2, fracción IX, y 9 de dicha Ley,²¹ eran contrarios a varias disposiciones constitucionales que garantizan la libertad comercial y contractual entre privados.

La Primera Sala de la SCJN negó el amparo a la aseguradora Inbursa argumentando que el régimen de los seguros no puede estar desvinculado de los principios constitucionales, entre los cuales está el de no discriminación con motivo de discapacidades. Según la Suprema Corte dicho principio está contenido en la Constitución y leyes, y también en instrumentos internacionales de los que el Estado mexicano forma parte, como la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Por ello, la Suprema Corte analizó si "los principios en materia de discapacidad son aplicables al ámbito de los seguros, no obstante se trata de un régimen de relaciones jurídicas de índole privada, regido por principios tales como la libertad de contratación y la autonomía de la voluntad".²²

Es en este punto la SCJN plantea una pregunta muy relevante no sólo para la protección de los usuarios de seguros, sino para todos los consumidores en general: "¿la naturaleza privada de los contratos de seguro excluye la posibilidad de que se busque la materialización de los principios de igualdad y de no discriminación?" Y dice: "La respuesta a la anterior interrogante

²⁰ Amparo Directo en Revisión 410/2012. Disponible en: <<http://www2.scjn.gob.mx/ConsultaTematica/Paginas/Pub/DetallePub.aspx?AsuntoID=136298>> (19 de junio de 2013).

²¹ "Artículo 2. Para los efectos de esta Ley se entenderá por: IX. Discriminación por motivos de discapacidad. Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar, menoscabar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables. Artículo 9. Queda prohibido cualquier tipo de discriminación contra las personas con discapacidad en el otorgamiento de seguros de salud o de vida".

²² Amparo Directo en revisión 410/2012... , *supra* nota 20.

debe ser en sentido negativo. Ello toda vez que la igualdad y la no discriminación, son valores de naturaleza constitucional, toda vez que se encuentran consagrados en el texto de nuestra norma fundamental. Así, admitir la posibilidad de que un determinado ámbito de nuestro sistema jurídico representa una excepción para el cumplimiento de los principios consagrados en la Constitución, nos conduciría a concluir que la misma no es vinculante, lo cual no puede aceptarse en virtud de la doctrina que ha ido construyendo esta Suprema Corte en el sentido de que la Constitución es ante todo, una norma jurídica".²³

Así, la Suprema Corte se pronunció a favor de proteger los derechos fundamentales de las personas aún en las relaciones comerciales entre particulares:

(...) los principios contenidos en la Constitución vinculan a todos los sectores del ordenamiento jurídico, lo cual incluye a las relaciones surgidas entre particulares. En consecuencia, tales principios son aplicables al ámbito de la contratación de seguros, no obstante el mismo es de índole privada, ya que tal razón no constituye una excepción al principio de transversalidad (...)

Refuerza lo anterior, el hecho de que esta Primera Sala de la Suprema Corte ya ha reconocido que los derechos fundamentales gozan de plena eficacia, incluso en las relaciones jurídico-privadas. Esta eficacia horizontal de los derechos fundamentales, tiene como efecto que en los asuntos de su conocimiento, los tribunales atiendan a la influencia de los valores que subyacen en tales derechos, fungiendo como un vínculo entre la Constitución y los particulares al momento en que resuelven un caso concreto.

Tomando en consideración los anteriores razonamientos, esta Primera Sala emitió la tesis jurisprudencial 15/2012 cuyo rubro es el siguiente: "DERECHOS FUNDAMENTALES. SU VIGENCIA EN LAS RELACIONES ENTRE PARTICULARES".

En consecuencia, es inconcuso que derechos fundamentales como la igualdad y la no discriminación, en virtud de que gozan de un asidero constitucional, poseen eficacia no sólo frente a los órganos del Estado, sino incluso en las relaciones entre particulares, situación que no sólo reafirma la naturaleza jurídica de la Constitución, sino que también justifica la introducción de tales derechos

²³ *Ibidem*.

fundamentales en ámbitos como la contratación de seguros, en la cual operan directrices como la autonomía de voluntad y la libertad de contratación.²⁴

Además, en esta sentencia, la Primera Sala de la SCJN admitió que aunque la contratación de servicios, en ese caso de seguros, corresponde al ámbito privado y está protegido por la autonomía de la voluntad de las partes, no puede estar desvinculada de la protección de los derechos fundamentales que involucra tal relación. En particular, lo relaciona con el derecho a la salud:

...no puede aceptarse la concepción de la contratación de seguros como un régimen único y exclusivo del derecho privado, en especial cuando el mismo versa en ámbitos relativos a la protección de la salud de las personas (...) tomando en consideración que uno de los bienes jurídicos protegidos mediante la celebración de contratos de seguros es el derecho a la salud, y en virtud de que el mismo constituye un valor tutelado tanto en la Constitución así como en tratados internacionales, es que no se puede restringir el ámbito de tal contratación al derecho privado.²⁵

3. Ley Federal de Protección al Consumidor y Norma oficial mexicana en materia de venta de inmuebles residenciales por inmobiliarias comerciales

Una inmobiliaria impugnó la constitucionalidad de una norma oficial mexicana y ciertos preceptos aplicables de la LFPC que exigen a las empresas comercializadoras de casas-habitación registrar sus contratos de adhesión ante la Procuraduría y sujetar éstos a las disposiciones y restricciones contenidas en la norma respectiva. Ello bajo el argumento de que dichas normas que protegen al consumidor violan su libertad de comercio, consagrada en el artículo 5o. constitucional y la prohibición del 13 constitucional.²⁶

Especial importancia reviste este aspecto, ya antes tratado, de la ponderación de dos derechos constitucionales: la protección al consumidor vs. la libertad de comercio. En buena medida, la efectiva protección depende de una adecuada interpretación y por ello resultan

²⁴ *Ibidem.*

²⁵ *Ibidem.*

²⁶ Ejecutoria: P./J. 100/2005 (9a.), AMPARO EN REVISIÓN 1952/2004. CENTURY 21 MÉXICO, S.A. DE C.V., *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*. Novena Época, México, Tomo XXII, Diciembre de 2005, p. 751. Reg. IUS. 19213.

muy importantes los argumentos del Pleno de la Suprema Corte. Reproduzco fragmentos de la misma:

... resulta infundado el argumento relativo a que los dispositivos reclamados de la Ley Federal de Protección al Consumidor infringen la garantía de libertad de comercio que consagra el artículo 5o. constitucional, teniendo en cuenta los siguientes razonamientos.

El artículo 5o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dice, en lo que interesa: "Artículo 5o. A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad."

De lo transcrito se deduce lo siguiente:

1. Que la libertad contenida en el precepto constitucional es permisiva; esto es, que la actividad esté permitida por la ley.
2. Que el ejercicio de esta libertad permisiva sólo podrá vedarse por determinación judicial cuando se afecten los derechos de tercero.
3. Que dicha libertad también podrá vedarse por resolución gubernativa cuando se ofendan los derechos de la sociedad.

En ese orden de ideas, es inconcuso que los preceptos reclamados no vulneran en forma alguna la garantía que consagra el artículo 5o. constitucional, en virtud de que este dispositivo garantiza la libertad de comercio al señalar que a nadie podrá impedírsele que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode y que el ejercicio concreto de esta libertad sólo puede limitarse por las tres razones antes precisadas, por tanto, teniendo en cuenta que esta Suprema Corte de Justicia de la Nación ha sostenido el criterio de que la obligación de los gobernados de cumplir con las leyes, reglamentos y normas generales que si bien pueden representar una carga administrativa, ello no coarta la libertad de comercio, ya que no les impide que se dediquen a la profesión, industria, comercio o trabajo que les acomode, aun en el caso de que una actividad no sea lo suficientemente productiva a juicio del gobernado.

En razón de lo anterior, se concluye que la circunstancia de que los artículos reclamados establezcan que las empresas que tengan el carácter de proveedores cuyo objeto social sea la compraventa de bienes inmuebles destinados a casa-habitación, tendrán la obligación de insertar determinadas cláusulas en sus contratos de adhesión y que éstos deben ser registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor so pena de que el incumplimiento de esto conllevará a que no surta efectos el contrato contra el consumidor, no quebranta la garantía constitucional citada, pues el establecimiento de dichas obligaciones administrativas no implica un obstáculo para la realización de las actividades en él comprendidas; por lo contrario, conlleva implícita una certeza jurídica y un provecho al regular en favor de proveedores y consumidores una forma de evitar problemas de interpretación o conflicto por la celebración y efectos de tales contratos, pues no debe perderse de vista que el artículo 5o. constitucional establece, en primer término, una garantía de igualdad que se traduce en que todos los gobernados puedan elegir la profesión, comercio o trabajo que deseen.

Cabe destacar que si bien es cierto que conforme a la ley reclamada se imponen a los proveedores que se dedican a la compraventa de inmuebles destinados a casa-habitación una serie de obligaciones que no se exigen, en general, a los que, sin resultar proveedores, venden inmuebles, también es verdad que con este trato diferente no se viola la garantía de igualdad, puesto que como se pone de manifiesto en otros considerandos, los proveedores no se hallan en plan de identidad en cuanto a sus actividades, que un vendedor esporádico de inmuebles.

Resulta aplicable en la especie, la tesis sostenida por este Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, visible con el número P. XC/2000, a página 26 del Tomo XI, correspondiente al mes de junio de 2000 del *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, en su Novena Época, que establece:

GARANTÍA DE IGUALDAD. ESTÁ CONTENIDA IMPLÍCITAMENTE EN EL ARTÍCULO 5o. CONSTITUCIONAL. El análisis del primer párrafo del artículo 5o. constitucional, que establece: 'A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. ...', permite constatar, en principio, que este precepto garantiza a todos los gobernados, entre otras cosas, el ejercicio de las libertades de comercio y de industria que sean lícitas y, en segundo término, que esa facultad se otorga a todas las personas sin distinción alguna, es decir, sin hacer diferencias de nacionalidad, raza, religión o sexo, ya que su contenido no establece salvedad

alguna al respecto; circunstancia que constituye un fundamento importante de la garantía de libertad de comercio, ya que el artículo 5o. constitucional, al permitir a todas las personas ejercer el comercio o la industria que les acomode, siempre y cuando sean lícitos y no opere alguna de las limitantes a que alude el mismo numeral, excluye implícitamente de tal prerrogativa todo trato desigual que no pueda ser justificado constitucionalmente o apoyado en el interés público, puesto que no debe soslayarse que el disfrute pleno de la garantía otorgada por la Carta Magna en el imperativo de cuenta exige necesariamente la actualización del principio de igualdad material o real entre los titulares de esa garantía, dado que jurídicamente la igualdad se traduce en que varias personas, cuyo número es indeterminado, que participen de la misma situación, tengan la posibilidad y la capacidad de ser titulares cualitativamente de los mismos derechos y obligaciones que emanen de la ley aplicable frente al Estado, lo cual estará en función de sus circunstancias particulares. En este sentido, el numeral 5o. constitucional prevé sustancialmente ese principio fundamental de igualdad, en virtud de que tiene como finalidad colocar a todos los gobernados, cualquiera que sea su categoría o condición social, en igualdad de condiciones frente a la necesidad de vida de escoger el comercio, el oficio, el trabajo o la industria que les acomode, con las únicas salvedades de que éstos sean lícitos y de que no ataquen los derechos de terceros ni ofendan los intereses de la sociedad.

De lo hasta aquí expuesto se colige que no puede considerarse que con la implantación de obligaciones administrativas la empresa quejosa se vea privada del producto de su actividad comercial, por lo que no transgreden las garantías individuales de la recurrente consagradas en el artículo 5o. constitucional, máxime si se considera que el legislador en los preceptos reclamados no estableció limitantes para el lícito ejercicio de la actividad de los sujetos de la norma, sino sólo normas de orden público que en concordancia con el artículo 28 constitucional, protegen a los consumidores. Resulta ilustrativa al respecto, la tesis de jurisprudencia del Tribunal Pleno de esta Suprema Corte de Justicia de la Nación, en su anterior integración, publicada con el número P./J. 26/92, en la Octava Época de la *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Número 57, correspondiente al mes de septiembre de 1992, página 12, cuyo contenido es el siguiente:

Fraccionamientos. El artículo 77, fracción iii, de la ley relativa del Estado de Puebla que, en determinados casos, prohíbe la Rescisión de los contratos de compraventa, no viola el artículo 5o. Constitucional. La limitación que

establece el precepto referido a los fraccionadores autorizados por el Gobierno del Estado de Puebla, de no rescindir los contratos de compraventa a plazos de terrenos o de casas habitación, por falta de pago o de incumplimiento de las obligaciones a cargo del comprador, no vulnera su libertad contractual, por lo que no contraviene el artículo 5o. constitucional. No vulnera su libertad contractual, puesto que el precepto en cuestión solamente regula los efectos del contrato de compraventa a plazos de terrenos o casas, pero el fraccionador conserva su plena libertad para celebrar o no tales contratos y para darles el contenido que convenga con sus co-contratantes, convenios que, de ser celebrados, tienen el alcance y efectos obligatorios que la ley señala, sin que el citado artículo 5o. constitucional establezca limitación alguna al legislador para precisar tales efectos y alcances como mejor corresponda a las circunstancias socioeconómicas que prevalezcan. La garantía de libertad de contratación contenida en el artículo 5o. constitucional no se viola cuando el legislador precisa el alcance y efectos obligatorios de un contrato, pues con ello no se afecta la libertad de contratación de los fraccionadores que se sitúan dentro del supuesto legal, pues mantienen la posibilidad de dedicarse al comercio o contratación que deseen, siendo lícitos...

IV. La protección al consumidor desde los tratados internacionales y la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

La protección al consumidor es una noción etérea, que comprende derechos de distinta índole, desde el derecho a la vida y la salud, la seguridad alimentaria, la tutela a la economía personal, el acceso a la justicia y a la información y desde luego el derecho a elegir y a ser escuchado se consideran derechos del consumidor.

Las convenciones signadas por México en materia de derechos humanos abarcan un amplio abanico de derechos que sin estar etiquetados como de los consumidores, lo son bajo ciertas circunstancias y por ende deben ser invocados y tomados en cuenta por el juzgador cuando está haciendo un análisis de control de la convencionalidad en materia de protección al consumidor.

A continuación citamos los tratados y convenciones que resultan relevantes y por supuesto las Directrices para la Protección al Consumidor de la Organización de Naciones Unidas (en adelante DPONU o "Directrices") que, si bien no son un tratado, han sido fundamento de numerosas legislaciones nacionales e invocadas por nuestros tribunales nacionales, como veremos más adelante.

Este año el movimiento consumerista está luchando por nuevas adiciones a las Directrices y la Organización de las Naciones Unidas (en adelante ONU) ha propuesto 2014 como año límite para adoptarlas. Su revisión será muy importante en el contexto de la sociedad de la información, el comercio electrónico, las crisis alimentaria, financiera y energética y el cambio climático y de ser adoptadas el año entrante por la ONU, crearían un nuevo estándar de protección superior al actual.

1. La Carta de la Organización de los Estados Americanos²⁷

Resulta relevante el artículo 39, Capítulo VII, del Desarrollo Integral de la Carta de la Organización de Estados Americanos (en adelante OEA) que dice:

Artículo 39. Los Estados miembros, reconociendo la estrecha interdependencia que hay entre el comercio exterior y el desarrollo económico y social, deben realizar esfuerzos, individuales y colectivos, con el fin de conseguir:

a) Condiciones favorables de acceso a los mercados mundiales para los productos de los países en desarrollo de la región, especialmente por medio de la reducción o eliminación, por parte de los países importadores, de barreras arancelarias y no arancelarias que afectan las exportaciones de los Estados miembros de la Organización, salvo cuando dichas barreras se apliquen para diversificar la estructura económica, acelerar el desarrollo de los Estados miembros menos desarrollados e intensificar su proceso de integración económica, o cuando se relacionen con la seguridad nacional o las necesidades del equilibrio económico;

b) La continuidad de su desarrollo económico y social mediante:

i. Mejores condiciones para el comercio de productos básicos por medio de convenios internacionales, cuando fueren adecuados; procedimientos ordenados de comercialización que eviten la perturbación de los mercados, y otras *medidas destinadas a promover la expansión de mercados y a obtener ingresos seguros para los productores, suministros adecuados y seguros para los consumidores, y precios estables que sean a la vez remunerativos para los productores y equitativos para los consumidores*;

²⁷ *Carta de la Organización de los Estados Americanos*. Adoptado en la Ciudad de Bogotá, Colombia el 30 de abril de 1948, en la Novena Conferencia Internacional Americana. Entró en vigor el 12 de diciembre de 1951. (las cursivas son propias).

- ii. Mejor cooperación internacional en el campo financiero y adopción de otros medios para aminorar los efectos adversos de las fluctuaciones acentuadas de los ingresos por concepto de exportaciones que experimenten los países exportadores de productos básicos;
- iii. Diversificación de las exportaciones y ampliación de las oportunidades para exportar productos manufacturados y semi-manufacturados de países en desarrollo, y
- iv. Condiciones favorables al incremento de los ingresos reales provenientes de las exportaciones de los Estados miembros, especialmente de los países en desarrollo de la región, y al aumento de su participación en el comercio internacional.

2. Las Directrices para la Protección al Consumidor de la Organización de Naciones Unidas²⁸

Si bien es cierto que las Directrices no son un instrumento internacional vinculante, como un Tratado, este tipo de documentos proporcionan parámetros de conducta o referentes que guían la actuación de los países en la materia. Con mayor razón si se toma en cuenta que estas fueron aprobadas por la Organización de las Naciones Unidas, organismo internacional del que el Estado Mexicano forma parte.

Una Tesis Aislada del Tribunal Colegiado del Décimo Circuito reconoce la importancia de las Directrices como instrumentos orientadores. Al referirse a las "Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos", dice:

en diferentes compromisos que asumió el Estado Mexicano, surgen normas tanto obligatorias como instrumentos no vinculantes, pero que conforman el *ius cogens* e insertan principios generales que pueden ser orientadores al sistema de impartición de justicia, como las "Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos", provenientes de la Organización de las Naciones Unidas.²⁹

²⁸ ONU. *Directrices para la Protección al Consumidor*. Adoptados en 1985.

²⁹ Tesis: X.3 P (10a.), SUPLENCIA DE LA QUEJA DEFICIENTE EN LA APELACIÓN EN MATERIA PENAL. OPERA UNA EXCEPCIÓN AL PRINCIPIO DE ESTRICTO DERECHO SI QUIEN INTERPONE EL RECURSO ES EL MINISTERIO PÚBLICO Y LA VÍCTIMA DEL DELITO ES MENOR DE EDAD, CONFORME A LOS PRINCIPIOS DE INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO, TUTELA Y PROTECCIÓN DEL ESTADO Y SOCIEDAD Y EL DE RESPETO A SUS DERECHOS HUMANOS Y JURÍDICOS (LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE VERACRUZ), *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, México, Libro IX, Junio de 2012, Tomo 2, p. 915. Reg. IUS. 2001043.

Además, con base en la reforma al artículo 1o. constitucional y haciendo una interpretación conforme, privilegiando el principio *pro persona*, las Directrices de la ONU deberían tomarse en cuenta en materia de protección al consumidor. En este sentido, existe una Tesis Aislada del Tercer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, que a continuación se reproduce:

CONSUMIDOR. LA OBTENCIÓN DEL MÁXIMO BENEFICIO CON SUS RESERVAS, ES UN DERECHO HUMANO DEL CONSUMIDOR TUTELADO EN EL ARTÍCULO 28 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, QUE SE COMPLEMENTA CON LAS DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA SU PROTECCIÓN.

Las Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, de nueve de abril de mil novecientos ochenta y cinco, contenidas en la resolución 39/248 reconocen, implícitamente ciertos derechos, en la medida en que pretende lograr o mantener una protección adecuada de los consumidores, particularmente de quienes se encuentran en los países en desarrollo. Estas directrices atañen a que las modalidades de producción y distribución de bienes y servicios respondan a las necesidades y deseos de los consumidores; instar a los productores de bienes y servicios a que adopten normas éticas de conducta; a crear grupos de defensa del consumidor; promover un consumo sostenible; que en el mercado se den condiciones que den a los contribuyentes una mayor selección a precios más bajos; a poner freno a prácticas comerciales abusivas y a la cooperación internacional en la protección del consumidor, y a un derecho a la información, que se resumen en: a) La protección del consumidor frente a los riesgos de salud y su seguridad. La directiva 11, establece la obligación de los gobiernos de adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, o voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible; que los productores notifiquen de los peligros no previstos de que se hayan percatado con posterioridad a su circulación en el mercado o de los defectos graves o peligros considerables aun cuando el producto se utilice de manera adecuada, y su retiro del mercado, reemplazándolo, modificándolo o sustituyéndolo, y en su caso, cuando no fuere posible otorgando una compensación al consumidor; b) Promoción y protección de los derechos económicos de los consumidores. Entendido como el derecho de los consumidores a obtener el máximo beneficio con sus recursos económicos,

evitando el empleo de prácticas como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios así como la promoción de la competencia leal; c) El acceso de los consumidores a una información adecuada como obligación gubernamental que en su caso permita el conocimiento sobre los efectos en el medio ambiente de las decisiones y comportamiento de los consumidores y de las consecuencias que puede tener la modificación de las modalidades de consumo, tomando en consideración la tradición cultural del "pueblo de que se trate"; d) La educación del consumidor. Que debe incluir aspectos como la sanidad, nutrición, prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos y su adulteración; peligros de los productos; rotulado de productos; legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos de protección al consumidor; información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de crédito y disponibilidad de artículos de primera necesidad así como utilización eficiente de materiales, energía y agua; e) La compensación efectiva al consumidor, a través de procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles, facilitando a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes para obtenerla y solucionar controversias; f) Asociación de consumidores para defensa de sus intereses; y, g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo, entendido como el conocimiento de que las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes o futuras se satisfacen de modo tal que "puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental". *Acorde con la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar el derecho humano que subyace en la controversia judicial el tribunal de amparo tiene facultad para reconocer el valor jurídico interpretativo pro persona a las directrices establecidas por la Organización de las Naciones Unidas puesto que la Asamblea General de las Naciones Unidas es un órgano formado de representantes de todos los Estados miembros, que expresan una voluntad colectiva respecto a los principios y normas jurídicas que han de regir la conducta de los Estados, a los que no puede permanecer ajeno al tribunal nacional, lo cual trasciende para que garantice una política de competencia tendiente a lograr el óptimo uso o asignación de recursos escasos, tanto a través de la eficiencia en la producción, considerando la relación entre el costo de los insumos y su producción final desde la óptica de la empresa; como desde la posición del consumidor de bienes y servicios, asignándolos de tal manera que ninguno obtenga provecho indebido a costa de otros, pues importa que el Estado a través de la ley y sus normas reglamentarias, así como el órgano u órganos especializados para regular la competencia económica, y en su caso que tutelen los derechos de los consumidores establezcan*

mecanismos y garantías que permitan la entrada de nuevos competidores al mercado; la amenaza de sustitutos; el poder de negociación de los proveedores; el poder de negociación de los consumidores y la rivalidad real entre competidores; y también deben intervenir directamente en los casos en que el daño que se produce sea sustancial para las personas o un sector de la sociedad consumidora.³⁰

Así, las Directrices son la base sobre la cual los Estados miembros de la ONU deben elaborar sus políticas y leyes en la materia. En este documento es posible distinguir algunos derechos de los consumidores:³¹ protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad; promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores; derecho a ser informado (acceso de los consumidores a una información adecuada); derecho a la educación del consumidor; derecho a elegir; libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten; derecho a la seguridad, a la reparación de los daños y perjuicios, derecho a ser escuchado. Cada uno de estos derechos está consagrado en diferentes Tratados que a continuación se mencionan.

a. *Derecho a la Salud*

En la Séptima Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado (en adelante CIDIP VII), se analizaron diversos aspectos relacionados con la "protección al consumidor", como ley aplicable, jurisdicción, y restitución monetaria (Convenciones y Leyes Modelo).³²

En la CIDIP VII se concluyó que "la protección del consumidor en el mercado es un determinante social de la salud, ya que la salud se ve afectada por la cantidad, calidad y seguridad de los bienes y servicios que una persona consume y usa; asimismo, al ser el comercio y el consumo globales, se requiere la cooperación e integración de esfuerzos regionales e incluso iniciativas de alcance global, no sólo entre Estados, sino que de forma interinstitucional,

³⁰ Tesis: I.3o.C.53 C (10a.), CONSUMIDOR. LA OBTENCIÓN DEL MÁXIMO BENEFICIO CON SUS RESERVAS, ES UN DERECHO HUMANO DEL CONSUMIDOR TUTELADO EN EL ARTÍCULO 28 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, QUE SE COMPLEMENTA CON LAS DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA SU PROTECCIÓN, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, México, Libro XIV, Noviembre de 2012, Tomo 3, p. 1846. Reg. IUS. 2002127. (Las cursivas son propias)

³¹ Ovalle Favela, José, "Derechos del consumidor", *Nuestros Derechos*, IJ-UNAM/Cámara de Diputados, 2000. Disponible en: <<http://www.bibliojuridica.org/libros/1/56/tc.pdf>> (19 de junio de 2013).

³² OEA. *Séptima Conferencia Especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado*. Aprobada en la cuarta sesión plenaria, celebrada el 7 de junio de 2005. AG/RES. 2065 (XXXV-O/05). Disponible en: <http://www.oas.org/dil/esp/AG-RES_2065_XXXV-O-05_esp.pdf> (19 de junio de 2013).

entre las autoridades de protección del consumidor, las autoridades sanitarias, instituciones de regulación sectorial, aduanas, empresarios, así como consumidores y sus asociaciones".³³

De ahí que la relación entre la protección al consumidor y derecho a la salud sea planteada como un "derecho a la seguridad en el Consumo de Bienes y servicios". Entre ellos: alimentos y nutrición, energía y agua, medio ambiente, cosméticos, medicamentos, aparatos electrónicos, juguetes, protección de datos vinculados a la salud, transporte, servicios de atención médica, comercio electrónico, tabaco y alcohol.³⁴ El derecho a la salud está previsto en distintos instrumentos:

A) Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.

Artículo XI. Toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales, relativas a la alimentación, el vestido, la vivienda y la asistencia médica, correspondientes al nivel que permitan los recursos públicos y los de la comunidad.

B) Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Artículo 12.

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.
2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para:
 - a) La reducción de la mortinatalidad y de la mortalidad infantil, y el sano desarrollo de los niños;
 - b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente;

³³ OEA. *Informe de la Secretaría General sobre los resultados de la consolidación de la Red Consumo Seguro y Salud y Creación de un Sistema Interamericano de Alertas rápidas de acuerdo a la resolución AG/RES. 2682 (XLI-O/11)*. 16 de marzo de 2012. OEA/Ser.G CP/CG-1891/12 corr. 1. Disponible en: <CP/CG-1891/12> (19 de junio de 2013).

³⁴ OEA. Departamento de Programas Jurídicos Especiales. *Protección al Consumidor* (Presentación Power Point realizada en la sesión del 18 de febrero de 2010). Disponible en: <<http://scm.oas.org/pdfs/2010/CP23737T.ppt>> (19 de junio de 2013).

- c) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas;
 - d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.
- C) Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Artículo 10. Derecho a la Salud

1. Toda persona tiene derecho a la salud, entendida como el disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social.
2. Con el fin de hacer efectivo el derecho a la salud los Estados partes se comprometen a reconocer la salud como un bien público y particularmente a adoptar las siguientes medidas para garantizar este derecho:
 - a. la atención primaria de la salud, entendiendo como tal la asistencia sanitaria esencial puesta al alcance de todos los individuos y familiares de la comunidad;
 - b. la extensión de los beneficios de los servicios de salud a todos los individuos sujetos a la jurisdicción del Estado;
 - c. la total inmunización contra las principales enfermedades infecciosas;
 - d. la prevención y el tratamiento de las enfermedades endémicas, profesionales y de otra índole;
 - e. la educación de la población sobre la prevención y tratamiento de los problemas de salud, y
 - f. la satisfacción de las necesidades de salud de los grupos de más alto riesgo y que por sus condiciones de pobreza sean más vulnerables.

b. Derecho de asociación

- A) Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre.

Artículo XXII. Toda persona tiene el derecho de asociarse con otras para promover, ejercer y proteger sus intereses legítimos de orden político, económico, religioso, social, cultural, profesional, sindical o de cualquier otro orden.

B) Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Artículo 16. Libertad de asociación:

1. Todas las personas tienen derecho a asociarse libremente con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, laborales, sociales, culturales, deportivos o de cualquiera otra índole.
2. El ejercicio de tal derecho sólo puede estar sujeto a las restricciones previstas por la ley que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad o del orden públicos, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás.
3. Lo dispuesto en este artículo no impide la imposición de restricciones legales, y aun la privación del ejercicio del derecho de asociación, a los miembros de las fuerzas armadas y de la policía.

C) Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Artículo 22.

1. Toda persona tiene derecho a asociarse libremente con otras, incluso el derecho a fundar sindicatos y afiliarse a ellos para la protección de sus intereses.
2. El ejercicio de tal derecho sólo podrá estar sujeto a las restricciones previstas por la ley que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad pública o del orden público, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás. El presente artículo no impedirá la imposición de restricciones legales al ejercicio de tal derecho cuando se trate de miembros de las fuerzas armadas y de la policía.
3. Ninguna disposición de este artículo autoriza a los Estados Partes en el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo de 1948, relativo a la libertad sindical y a la protección del derecho de sindicación, a adoptar medidas legislativas que puedan menoscabar las garantías previstas en él ni a aplicar la ley de tal manera que pueda menoscabar esas garantías.

c. Derecho a la seguridad

A) Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre.

Artículo I. Todo ser humano tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo V. Toda persona tiene derecho a la protección de la Ley contra los ataques abusivos a su honra, a su reputación y a su vida privada y familiar.

B) Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Artículo 9.

1. Todo individuo tiene derecho a la libertad y a la seguridad personales. Nadie podrá ser sometido a detención o prisión arbitrarias. Nadie podrá ser privado de su libertad, salvo por las causas fijadas por ley y con arreglo al procedimiento establecido en ésta. (...)

d. Derecho a ser escuchado

A) Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre.

Artículo XVIII. Toda persona puede ocurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos. Asimismo debe disponer de un procedimiento sencillo y breve por el cual la justicia lo ampare contra actos de la autoridad que violen, en perjuicio suyo, alguno de los derechos fundamentales consagrados constitucionalmente.

B) Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Artículo 8. Garantías Judiciales

1. Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter. (...)

Artículo 25. Protección Judicial

1. Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales.
 2. Los Estados partes se comprometen:
 - a. a garantizar que la autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso;
 - b. a desarrollar las posibilidades de recurso judicial, y
 - c. a garantizar el cumplimiento, por las autoridades competentes, de toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso.
- C) Carta Democrática Interamericana.

Artículo 8.

Cualquier persona o grupo de personas que consideren que sus derechos humanos han sido violados pueden interponer denuncias o peticiones ante el sistema interamericano de promoción y protección de los derechos humanos conforme a los procedimientos establecidos en el mismo.

Los Estados Miembros reafirman su intención de fortalecer el sistema interamericano de protección de los derechos humanos para la consolidación de la democracia en el Hemisferio.

e. Derecho a ser informado

- A) Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Artículo 14. Derecho de rectificación o respuesta:

1. Toda persona afectada por informaciones inexactas o agraviantes emitidas en su perjuicio a través de medios de difusión legalmente reglamentados y que se dirijan

al público en general, tiene derecho a efectuar por el mismo órgano de difusión su rectificación o respuesta en las condiciones que establezca la ley.

2. En ningún caso la rectificación o la respuesta eximirán de las otras responsabilidades legales en que se hubiese incurrido.
3. Para la efectiva protección de la honra y la reputación, toda publicación o empresa periodística, cinematográfica, de radio o televisión tendrá una persona responsable que no esté protegida por inmunidades ni disponga de fuero especial.

f. Derechos económicos

A) Carta de la Organización de Estados Americanos.

Artículo 45.

Los Estados miembros, convencidos de que el hombre sólo puede alcanzar la plena realización de sus aspiraciones dentro de un orden social justo, acompañado de desarrollo económico y verdadera paz, convienen en dedicar sus máximos esfuerzos a la aplicación de los siguientes principios y mecanismos:

- a) Todos los seres humanos, sin distinción de raza, sexo, nacionalidad, credo o condición social, tienen derecho al bienestar material y a su desarrollo espiritual, en condiciones de libertad, dignidad, igualdad de oportunidades y seguridad económica;
- b) El trabajo es un derecho y un deber social, otorga dignidad a quien lo realiza y debe prestarse en condiciones que, incluyendo un régimen de salarios justos, aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia, tanto en sus años de trabajo como en su vejez, o cuando cualquier circunstancia lo prive de la posibilidad de trabajar. (...)

B) Carta Democrática Interamericana.

Artículo 11.

La democracia y el desarrollo económico y social son interdependientes y se refuerzan mutuamente.

Artículo 13.

La promoción y observancia de los derechos económicos, sociales y culturales son consustanciales al desarrollo integral, al crecimiento económico con equidad y a la consolidación de la democracia en los Estados del Hemisferio.

C) Convención Americana sobre Derechos Humanos.

Capítulo III Derechos Económicos, Sociales Y Culturales

Artículo 26. Desarrollo Progresivo

Los Estados partes se comprometen a adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente económica y técnica, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura, contenidas en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, reformada por el Protocolo de Buenos Aires, en la medida de los recursos disponibles, por vía legislativa u otros medios apropiados.

D) Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Artículo 3.

Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos económicos, sociales y culturales enunciados en el presente Pacto.

g. Derecho a la educación de los consumidores

A) Carta Democrática Interamericana

Artículo 12.

La pobreza, el analfabetismo y los bajos niveles de desarrollo humano son factores que inciden negativamente en la consolidación de la democracia. Los Estados Miembros de la OEA se comprometen a adoptar y ejecutar todas las acciones necesarias para la creación de empleo productivo, la reducción de la pobreza y la erradicación

de la pobreza extrema, teniendo en cuenta las diferentes realidades y condiciones económicas de los países del Hemisferio. Este compromiso común frente a los problemas del desarrollo y la pobreza también destaca la importancia de mantener los equilibrios macroeconómicos y el imperativo de fortalecer la cohesión social y la democracia

Artículo 16.

La educación es clave para fortalecer las instituciones democráticas, promover el desarrollo del potencial humano y el alivio de la pobreza y fomentar un mayor entendimiento entre los pueblos. Para lograr estas metas, es esencial que una educación de calidad esté al alcance de todos, incluyendo a las niñas y las mujeres, los habitantes de las zonas rurales y las personas que pertenecen a las minorías.

B) Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre.

Artículo XII. Toda persona tiene derecho a la educación, la que debe estar inspirada en los principios de libertad, moralidad y solidaridad humanas.

Asimismo tiene el derecho de que, mediante esa educación, se le capacite para lograr una digna subsistencia, en mejoramiento del nivel de vida y para ser útil a la sociedad.

El derecho de educación comprende el de igualdad de oportunidades en todos los casos, de acuerdo con las dotes naturales, los méritos y el deseo de aprovechar los recursos que puedan proporcionar la comunidad y el Estado.

Toda persona tiene derecho a recibir gratuitamente la educación primaria, por lo menos.

C) Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Artículo 13.

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la educación. Conviene en que la educación debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, y debe fortalecer el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales. Conviene asimismo en que la educación debe capacitar a todas las personas para

participar efectivamente en una sociedad libre, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y entre todos los grupos raciales, étnicos o religiosos, y promover las actividades de las Naciones Unidas en pro del mantenimiento de la paz.

3. Corte Interamericana de Derechos Humanos

En el Caso *Barbani Duarte y otros vs. Uruguay*, de 2011, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (en adelante Corte IDH) resolvió un asunto derivado de problemas con el uso del sistema financiero de aquel país. En el caso, los usuarios se vieron afectados por algunos cambios que hubo en dicho sistema. Por tal motivo se inconformaron contra las autoridades competentes hasta llegar a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (en adelante "CIDH" o "la Comisión"). La resolución de la Corte IDH desarrolla una argumentación acerca del derecho de los consumidores a ser oídos, derecho a la protección judicial y a un trato no discriminatorio. Este caso permite vincular algunas garantías judiciales con la protección a los consumidores.³⁵

El Derecho a la Protección de los Consumidores en México está en vías de desarrollo y su interpretación judicial en su infancia por falta de justiciabilidad como ya se señaló. Un más amplio acceso a la justicia para los consumidores, como lo postulaba y soñaba Mauro Cappelletti, permitirá salir de la anomia a millones de consumidores que optan por asumir pérdidas ante la imposibilidad o inviabilidad de exigir la tutela de sus derechos. El impulsar la defensa de intereses colectivos y difusos, incentivar la formación de defensores del interés público, la organización y asociación efectiva de consumidores a nivel nacional e internacional y dedicar recursos públicos para impulsar a defensores bien preparados, éticos, independientes, abonará en la construcción jurisprudencial que México necesita para apoyar a quienes hacen posible que la economía global exista, gire, crezca: los consumidores.

³⁵ Corte IDH. *Caso Barbani Duarte y Otros Vs. Uruguay*. Fondo Reparaciones y costas. Sentencia de 13 de octubre de 2011. Serie C No. 234.

Criterios jurisprudenciales

1. Nacionales

- Amparo Directo en Revisión 1068/2011. Sentencia definitiva 19 de octubre de 2011. Disponible en: <<http://www2.scjn.gob.mx/ConsultaTematica/PaginasPub/DetallePub.aspx?AsuntoID=127807>> (19 de junio de 2013).
- Amparo Directo en Revisión 410/2012. Disponible en: <<http://www2.scjn.gob.mx/ConsultaTematica/PaginasPub/DetallePub.aspx?AsuntoID=136298>> (19 de junio de 2013).
- Tesis: IV.2o.A.15 K (10a.), PRINCIPIOS DE OPTIMIZACIÓN INTERPRETATIVA DE LOS DERECHOS HUMANOS RECONOCIDOS EN LA CONSTITUCIÓN FEDERAL (UNIVERSALIDAD, INTERDEPENDENCIA, INDIVISIBILIDAD Y PROGRESIVIDAD). ORIENTAN LA INTERPRETACIÓN DE LOS PRECEPTOS CONSTITUCIONALES EN ESA MATERIA Y SON DE INELUDIBLE OBSERVANCIA PARA TODAS LAS AUTORIDADES, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, México, Libro XII, Septiembre de 2012, Tomo 3, p. 1946. Reg. IUS. 2001718.
- Tesis: I.3o.C.53 C (10a.), CONSUMIDOR. LA OBTENCIÓN DEL MÁXIMO BENEFICIO CON SUS RESERVAS, ES UN DERECHO HUMANO DEL CONSUMIDOR TUTELADO EN EL ARTÍCULO 28 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, QUE SE COMPLEMENTA CON LAS DIRECTRICES DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA SU PROTECCIÓN. *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, México, Libro XIV, Noviembre de 2012, Tomo 3, p. 1846. Reg. IUS. 2002127.
- Tesis: X.3 P (10a.), SUPLENCIA DE LA QUEJA DEFICIENTE EN LA APELACIÓN EN MATERIA PENAL. OPERA UNA EXCEPCIÓN AL PRINCIPIO DE ESTRICTO DERECHO SI QUIEN INTERPONE EL RECURSO ES EL MINISTERIO PÚBLICO Y LA VÍCTIMA DEL DELITO ES MENOR DE EDAD, CONFORME A LOS PRINCIPIOS DE INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO, TUTELA Y PROTECCIÓN DEL ESTADO Y SOCIEDAD Y EL DE RESPETO A SUS DERECHOS HUMANOS Y JURÍDICOS (LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE VERACRUZ), *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, México, Libro IX, Junio de 2012, Tomo 2, p. 915. Reg. IUS. 2001043.

2. Internacionales

- Corte IDH. *Caso Comunidad Indígena Yakye Axa Vs. Paraguay*. Fondo Reparaciones y Costas. Sentencia 17 de junio de 2005. Serie C No. 125. Voto Parcialmente Concurrente y parcialmente disidente del Juez Ramón Fogel. Nota al pie número 24.
- Corte IDH. *Caso de la Masacre de Pueblo Bello Vs. Colombia*. Sentencia de 31 de enero de 2006. Serie C No. 140. Voto Razonado del Juez A.A. Cançado Trindade.
- Corte IDH. *Caso Barbani Duarte y Otros Vs. Uruguay*. Fondo Reparaciones y costas. Sentencia de 13 de octubre de 2011. Serie C No. 234.