

La defensa del consumidor en el MERCOSUR

Consumer protection policy at MERCOSUR

Prof. Martina L. Rojo (LLM)*

RESUMEN

El MERCOSUR como proceso de integración regional aspira a la libre circulación de personas, bienes y capitales. A tal fin la armonización normativa resulta esencial. Y si bien “El derecho del consumidor es una pieza clave de esta armonización, no obstante ello, los avances producidos en la materia han sido escasos” La política de defensa del consumidor ha tenido una evolución sui generis. La experta brasileña Dra Claudia Lima Marques del Brasil divide cinco “eras” o “etapas” de la política de protección al consumidor en el MERCOSUR. Asimismo, se presentan los avances alcanzados a nivel de acuerdos multilaterales y documentos oficiales y se presentan las últimas iniciativas al respecto de la cuestión.

ABSTRACT

MERCOSUR as a process of regional integration, aspires to the free movement of persons, goods and capitals within the countries members' borders. To such a purpose normative harmonization turns out to be essential. But, even when the rights of the consumers are a key piece of this harmonization, the advances produced in the area have been very limited. Consumer protection policy at MERCOSUR level have had a sui generis evolution. Following Brazilian expert, Prof. Claudia Lima Marques, this paper analyzes the five stages of consumer protection policy at MERCOSUR level.

*Abogada USAL, Master in Laws University of Georgia, EE.UU. Asesora en asuntos internacionales y profesora titular de Derecho Económico Internacional y Economía Política en la carrera de abogacía y la carrera Plan Integrado de abogacía Franco argentino en la Facultad de Ciencias Jurídica, USAL. Miembro de la International Association of Consumer Law.
Artículo recibido el 15/11/2012. Aceptado 20/12/2012

Also, the paper present the advances reached at regional level agreements and

official declarations and it present the latest initiatives whit regard to the subject matter.

PALABRAS CLAVES

Defensa del consumidor –MERCOSUR

KEY WORDS

Consumer protection policy - MERCOSUR

El MERCOSUR como proceso de integración regional aspira a la libre circulación de personas, bienes y capitales. A tal fin la armonización normativa resulta esencial. Y si bien “El derecho del consumidor es una pieza clave de esta armonización, no obstante ello, los avances producidos en la materia han sido escasos”¹.

La política de defensa del consumidor ha tenido una evolución sui generis. La experta brasileña Dra Claudia Lima Marques del Brasil divide cinco “eras” o “etapas” de la política de protección al consumidor en el MERCOSUR:

a. La primera etapa (1985 a 1991), “El consumidor como el protagonista olvidado”.

Así nos hablaba el Prof. Jean-Michel Arrighi del Uruguay, destacado experto de la materia y director del Depto. de Derecho Internacional de la OEA, basado en que el Tratado de Asunción no hacía ninguna referencia al

¹ PIRIS, Cristian Ricardo A., “Los conceptos fundamentales del Derecho del Consumidor en el MERCOSUR”, *Internacional Law. Revista colombiana de derecho internacional*, Pontificia Universidad Javeriana, 2004, pág. 313-359, ISSN 1692-8156, <http://redalyc.uaemex.mx>

consumidor o a sus intereses². Las directivas de la ONU de 1985 parecieron no ejercer gran influencia en los fundadores del MERCOSUR³.

Tampoco las instituciones iniciales se ocuparon de estos temas, además de los estados miembros el único que tenía legislación específica era Brasil, con su ley de 1990.

b. “La era de la esperanza” (1991-1994)

Desde 1991 a 1994, no encontramos en la era transicional. Se incorpora la política de defensa del consumidor entre las políticas del Sub-Grupo 10 del "Grupo Mercado Común".

En 1992, los ministros de justicia de los cuatro países fundadores organizaron la "Reunión de Ministros de Justicia" y lograron la ratificación del primer tratado de cooperación, el Protocolo de Las Leñas, para facilitar el acceso a la justicia. También se aprobó el Tratado de Buenos Aires en 1994 para la jurisdicción de contratos comerciales y se dejó para un futuro texto los contratos de consumo (lo que sería luego el Protocolo de Santa María de 1996).

En el Sub-grupo 10 – de coordinación macroeconómica general se creó un grupo de estudio sobre Derecho del Consumidor. El grupo generó un texto llamado: “Pautas Básicas y comunes de defensa de los consumidores”. Pero el enfoque dado, que parecía presentar la defensa del consumidor como una barrera al libre comercio entre los países fue fuertemente rechazado por los académicos de Brasil, Uruguay y Argentina.

² MARQUES, Cláudia Lima, *Consumer Protection: Aspects of Regional and General Private Law, Course on International Law*, IAJC/OAS, Washington/Río de Janeiro, 2001. La insuficiente protección del consumidor en las normas del Derecho Internacional Privado – De la necesidad de una Convención Interamericana (CIDIP) sobre la ley aplicable a algunos contratos y relaciones de consumo, p.30

³ PINHEIRO, Jorge, *Protección del Consumidor en Argentina y Brasil*, Ed. JAMP, Buenos Aires, 2005 p.33

Un grupo de resoluciones se aprobaron para proteger indirectamente a los consumidores en temas como salud, metrología y seguridad de los productos (Res. 31/92, 19/93, 31/93, 46/93, 82/93, 83/93, 91/93, 55/94, 56/94 y 64/94).

El Mercosur comenzó entonces a trabajar en la protección del consumidor en tres formas, con iniciativas en Derecho del Consumidor sustantivo, especialmente en temas de contratos y daños, iniciativas en Derecho Internacional Privado, especialmente en jurisdicción y reglas de procedimiento y en iniciativas en temas que protegen al consumidor en forma indirecta.

c. Una “era de oro” extraña (1994-1997)

En 1994 fue modificada la Constitución Nacional Argentina e incluidos en forma expresa los derechos del consumidor en el art 42. MERCOSUR estaba experimentando un gran éxito económico y era considerando el tercer bloque económico más importante del mundo.

De 1994 a 1997 el protocolo de Ouro Preto consolidó la protección del consumidor como una política del MERCOSUR. La meta se trasladó a la "Comisión Mercado Común" y su comité especial Comité Técnico 7- Defensa del Consumidor.⁴

El primer documento legal y hasta ahora el único vigente, es una regla de Derecho Internacional Privado que estableció que la ley aplicable sería la del Mercado donde la transacción de consumo haya tenido lugar y prohibió cualquier discriminación hasta que se logre una legislación común (Resolución CMC/Mercosur nr. 126/1994). La regla sigue en vigor y es la única existente.

⁴ BENETTI CARVALHO, Andrea, “Proteção Jurídica Ao Consumidor no Mercosul” *Revista do Programa de Mestrado em Direito do UniCEUB*, Brasília, v. 2, n. 1, p. 116-137, jan./jun. 2005

En 1994 el Grupo Mercado Común dictó la Resolución 126/94 por la que dispuso que hasta tanto no sea aprobado un Reglamento Común para la Defensa del Consumidor, cada Estado Parte aplicará su propia legislación tuitiva del consumidor a los productos y servicios que se comercialicen en su territorio. Pero dejando a salvo que en ningún caso se podrá imponer a los bienes provenientes de los Estados Partes del MERCOSUR exigencias superiores a las que se aplica a los productos y servicios oriundos de terceros países⁵.

Asimismo, por las Directivas 1/95, 17/96 y 18/96 se crearon 10 Comités Técnicos en la órbita de la Comisión de Comercio del MERCOSUR (en adelante CCM). Particularmente el Comité Técnico N° 7 (en adelante CT N° 7) de “Defensa del Consumidor” fue instituido con la misión fundamental de elaborar un proyecto de Reglamento del Consumidor para el MERCOSUR.

Hasta el momento el GMC, por recomendación del CT N° 7, ha emitido cinco Resoluciones referidas al tema. La Resolución 123/96 se refiere a la delimitación de conceptos fundamentales del Derecho del Consumidor. La Resolución 124/96 establece una declaración de los derechos básicos de los consumidores. La Resolución 125/96 fija pautas concretas tendientes a lograr una efectiva protección de la salud y seguridad de los consumidores. La Resolución 126/96 establece criterios a los cuales deberá adecuarse la publicidad de los bienes y servicios destinados al consumo. La Resolución 127/96, luego sustituida por la Resolución 42/98, establece las condiciones y alcances que deberá cumplir toda garantía contractual de los productos comercializados⁶.

Cabe destacar que todas las Resoluciones citadas establecen expresamente en su normativa que sus prescripciones deberán ser incorporadas a los ordenamientos jurídicos nacionales y entrarán en vigor una

⁵ BENETTI CARVALHO, Andrea, “Proteção Jurídica Ao Consumidor no Mercosul” *Revista do Programa de Mestrado em Direito do UniCEUB*, Brasília, v. 2, n. 1, p. 116-137, jan./jun. 2005

⁶ BENETTI CARVALHO, Andrea, “Proteção Jurídica Ao Consumidor no Mercosul” *Revista do Programa de Mestrado em Direito do UniCEUB*, Brasília, v. 2, n. 1, p. 116-137, jan./jun. 2005

vez concluido el Reglamento Común sobre Defensa del Consumidor del cual formarían parte.

El 13 de diciembre de 1996, en Fortaleza, tuvo lugar la XXIV Reunión del Grupo del Mercado Común, en el ámbito MERCOSUR, en la cual fue aprobada la Resolución GMC nº 123/1996, que contempla, en su anexo, las definiciones de consumidor, proveedor, relación de consumo, producto y servicio. Es interesante mencionar que el texto de la Resolución mencionada, en portugués, se refiere a la colectividad de personas, expresión que fue excluida de la traducción al español. Conforme el texto original, redactado en portugués, la definición sería: « (...) Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, determináveis ou não, expostas as relações de consumo. (...)» y se exceptúa el derecho venezolano, que no admite la persona jurídica como siendo «consumidor».

Sin embargo, es necesario señalar que la Resolución mencionada no está vigente, porque su vigencia se condicionó a la aprobación del “Reglamento Común para la Defensa del Consumidor”, el cual jamás fue aprobado.

Precisamente el 17 de diciembre de 1996 el CMC suscribió en Fortaleza (Brasil) el Protocolo de Santa María sobre Jurisdicción Internacional en Materia de Relaciones de Consumo, fruto del trabajo de la Reunión de Ministros de Justicia del MERCOSUR.

El Protocolo de Santa María sobre Jurisdicción Internacional en Materia de Relaciones de Consumo, aprobado por la Decisión CMC nº 10 trae en su Anexo el concepto de consumidor, definiéndolo en los siguientes términos: «es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final en una relación de consumo o en función de ella. Equipárense a consumidores las demás personas, determinables o no, expuestas a las relaciones de consumo. No se considera consumidor o usuario aquel que, sin constituirse en destinatario final, adquiere, almacena, utiliza o consume productos o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción,

transformación, comercialización o prestación a terceros.» En otras palabras, el Protocolo de Santa María utiliza la definición de consumidor constante de la Resolución GMC nº 123/1996, anteriormente analizada⁷.

Este Protocolo fija el procedimiento y los tribunales competentes para entender en cuestiones controvertidas nacidas de las relaciones de consumo, cuando proveedor y consumidor tengan su domicilio en distintos Estados del MERCOSUR, o cuando teniendo domicilio en un mismo Estado la prestación característica de la relación de consumo tenga lugar en otro Estado del MERCOSUR. El Protocolo, que aún no se encuentra vigente, se aplicará básicamente a contratos de consumo internacionales, brindando al consumidor el beneficio de litigar en su país.

Este instrumento fija pautas para determinar el tribunal competente en caso de conflictos originados en los contratos de consumo en el MERCOSUR, pero no establece la ley aplicable, sólo señala el Estado cuyos tribunales serán competentes para entender en el litigio. El artículo 18 del mencionado Protocolo supedita la tramitación de la aprobación del mismo en el ámbito de cada uno de los Estados Partes, para después de la aprobación del "Reglamento Común para la Defensa del Consumidor en el MERCOSUR.

Consumidor

Posteriormente, en las reuniones celebradas entre el 25 al 29 de noviembre de 1997 fue presentado por el Comité Técnico nº 7 el Proyecto de "Protocolo de Defensa del Consumidor del MERCOSUR". En términos generales, el texto referido, Recomendación nº 1/9748 dirigida a la Comisión de Comercio del MERCOSUR, fijaba pautas máximas y unificadas de protección al consumidor en los cuatro países del bloque⁸.

⁷ FELDSTEIN DE CÁRDENAS, Sara, KLEIN VIEIRA, Luciane, *Cuadernos de Derecho Transnacional* (Octubre 2011), Vol. 3, Nº 2, pp. 71-84- ISSN 1989-4570 - www.uc3m.es/cdt

⁸ FELDSTEIN DE CÁRDENAS, Sara, KLEIN VIEIRA, Luciane, *Cuadernos de Derecho Transnacional* (Octubre 2011), Vol. 3, Nº 2, pp. 71-84- ISSN 1989-4570 - www.uc3m.es/cdt

A fines de 1.997 (Acta 07/97), la CT N° 7 había logrado consensuar una versión definitiva del proyecto con la finalidad de ser elevado a la CCM para su tratamiento y aprobación, en la inteligencia que la labor no había acabado aún (de hecho al final del documento se ponía de manifiesto los puntos controvertidos) pero se había logrado una “norma básica” donde se plasmaron las coincidencias a las que se había arribado. En este aspecto resulta particularmente relevante destacar la decisión de que este cuerpo normativo no tuviera el carácter de “Reglamento” (derecho derivado), como se previó en un principio, sino de “Protocolo” (derecho originario), y que consecuentemente una vez depositados los instrumentos de ratificación fuera considerado parte del Tratado de Asunción.

Es interesante destacar que la propuesta consistía en un “protocolo” (derecho originario) y no un “reglamento” (derecho derivado), y por ello, una vez depositados los instrumentos de ratificación sería considerado parte integrante del Tratado de Asunción⁹.

Pero, poco tiempo después, Brasil, a pesar de la labor de sus representantes en el CT N° 7, se negó a suscribir el proyecto argumentando que no podían tolerar que el mencionado instrumento implique una disminución en los niveles de protección que su legislación interna garantiza a sus consumidores¹⁰. Puntualmente se oponían a otorgarle sin más discusión el rango de Protocolo al documento legal y a no haberse respetado el criterio sentado en el MERCOSUR en lo referente a los procesos de armonización, en los cuales debe tomarse como referencia la legislación más avanzada y los estándares internacionales en la materia.

La conducta del Brasil quizás pueda explicarse por la mala aceptación que el proyecto de Protocolo tuvo en la opinión pública de ese país. Recordemos que Brasil cuenta con una de las legislaciones más avanzadas en esta materia y también con un consumidor promedio más informado y exigente que el promedio de consumidor de los restantes países del MERCOSUR. Los

⁹ PIRIS, Cristian Ricardo A. Op. Cit.

¹⁰ BENETTI CALVALHO, Andrea, Op. Cit.

periódicos brasileños de finales del '97 evidencian que tanto asociaciones de consumidores como proveedores fustigaban el proyecto, los primeros argumentando que implicaba para ellos la pérdida de derechos adquiridos y los otros porque deberían dejar sin efecto cuantiosas inversiones realizadas para poner sus productos y servicios al nivel exigido por los requerimientos legales.

Asimismo, fue blanco de severas críticas por parte del gobierno brasileño, para quien su aprobación representaría un retroceso en materia de protección a los consumidores brasileños, ya que derogaría una serie de artículos del Código de Defensa del Consumidor que, a su vez, ofrecen una protección mucho mayor que la norma mercosureña.

Por esta razón, durante la XXV Reunión de la Comisión de Comercio del MERCOSUR, realizada en Montevideo, en los días 9 y 10 de diciembre de 1997, el Protocolo fue rechazado, lo que condujo a que tanto la Resolución GMC nº 123/1996 como el Protocolo de Santa María, antes analizados, perdiesen totalmente el valor jurídico, ya que su vigencia estaba condicionada a la aprobación del Reglamento Común referido.

Este rechazo estancó las negociaciones de hecho, ya que si bien Brasil quería continuar las actividades del CT Nº 7, por el contrario, los restantes miembros consideraban que el cometido del mismo ya había sido cumplido. “Sin embargo, posteriormente las reuniones del CT Nº 7 se reiniciaron y en su seno se debatieron dos posturas: formular una “Declaración de Principios Generales del Consumidor” a manera de pautas mínimas a observar y/o realizar un listado no exhaustivo de temas respecto de los cuales sería factible adoptar medidas concretas, puntualmente otorgar vigencia a las cinco resoluciones aprobadas por el GMC y no supeditarlas a la aprobación del Reglamento Común como estaba previsto.

Finalmente se decidió tomar el camino originariamente previsto por Res. 126/94 del GMC y por Dir. 1/95 de la CCM, y en este sentido el Programa de

Acción 2.000 establece como objetivo prioritario del CT N° 7 “Concluir e implementar el Reglamento Común de Defensa del Consumidor, marco que deberá garantizar los derechos del consumidor en el espacio económico ampliado, sin constituir obstáculos innecesarios al comercio”.

Pero, como el “Reglamento Común de Defensa del Consumidor” no ha sido concluido, consecuentemente no se han iniciado las tratativas para la aprobación del Protocolo de Santa María, motivado por los incidentes antes señalados y quizás debido a los retrasos que se produjeron en el año 1999 en lo referente a la evolución de la integración regional originado por problemas que no se encuentran vinculados directamente con el tema de análisis, sino más bien con cuestiones políticas y macroeconómicas.

Con relación a la posible discordancia entre la libre circulación de bienes y la defensa del consumidor comunitario, ha sido resuelta -provisoriamente- a favor de estos últimos al disponerse que cada estado aplicará en su territorio sus propias normas de defensa del consumidor (Res. 126/94 GMC), aún cuando de ello devengue una barrera no arancelaria a la libre circulación de bienes. Esta es indudablemente una buena medida porque de no haber un Derecho de Fondo uniforme para ser aplicado por los tribunales se abren caminos a algunos focos de conflicto porque debería recurrirse a las normas de Derecho Internacional Privado para establecer la ley aplicable en cada caso. Aunque esto no resulte particularmente complejo en el supuesto de conflictos entre consumidores y proveedores domiciliados en Argentina, Paraguay y Uruguay porque entre estos países rige el Tratado de Montevideo de 1.940 de Derecho Civil Internacional, pero si lo es cuando la causa involucre al Brasil ya que no es parte de este Acuerdo por lo que en caso de litigios con un consumidor o proveedor domiciliado en ese país se deben aplicar normas nacionales de Derecho Internacional Privado, con las consiguientes falta de uniformidad y seguridad en el tráfico jurídico regional.

Quizás el punto que pueda generar las mayores críticas sea la falta de una adecuada instrumentación del derecho al efectivo acceso a la justicia para

el consumidor. El Protocolo de Santa María resulta una buena solución para el consumidor comunitario desde dos puntos de vista, por un lado impide la aplicación del Derecho Internacional Privado, que con las complicaciones antes enunciadas redundaría en un claro detrimento de los derechos del consumidor, y por otro lado es lo más que se puede avanzar hasta tanto no se constituya un tribunal supranacional. Pero aún así el Protocolo no se halla vigente e incluso por si solo las normas de atribución de competencias se evidencian como claramente insuficiente para asegurar al consumidor un efectivo acceso a la justicia.

Lamentablemente el MERCOSUR no ha podido lograr avances efectivos en esta materia, tal vez como un síntoma de debilidad institucional o quizás porque en el proceso se han privilegiado aspectos políticos y económicos en detrimento de otros canales de integración.

No obstante ello. la Dra Lima Márques llama a esta etapa como era de oro de la política del consumidor en el MERCOSUR porque fue la más activa en armonización legislativa aun cuando no haya logrado un consenso total.

d. La era del realismo (1997–2000)

Desde 1997 a 2000, los países decidieron trabajar en favor de una armonización de mínimos.

En 1998 y 1999, Uruguay y Paraguay aprobaron sus leyes, pero el dinamismo del Mercosur desapareció. Con las graves crisis económicas de Brasil y Argentina, el proceso de integración se demoró.

El 10 de diciembre de 1998, los Presidentes de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay promulgaron un texto de soft-law sobre protección al consumidor. Esta Declaración recuerda que la protección al consumidor es un elemento importante del desarrollo de Mercosur y que un estándar adecuado de protección al consumidor debería ser asegurado por la armonización legislativa, con el objetivo de garantizar a todos los consumidores ciertos

derechos en la región, sobre todo la información, la seguridad, la educación, la reparación de daño económico y acceso a la justicia y las formas alternativas de resolución de discusión

En 1998 y 1999 Uruguay y Paraguay aprobaron sus leyes respectivas de Protección al Consumidor.

Pronto después, el dinamismo del MERCOSUR se estancó por las crisis de Brasil y Argentina. Ellas causaron una "parálisis del Mercosur".

Hoy todos los miembros tienen legislación de defensa del consumidor:

* Brasil: Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90.

*Argentina: Ley de Defensa del Consumidor, Ley 24.240/93, modificada en 1998 por Ley 24.999 y en 2008, por la Ley 26.361/08;

* Paraguay: Ley 1.334, 27/10/1998

* Uruguay, Ley 17.189/99, modificada en el 2000.

Sin embargo, Venezuela y el estado asociado de Chile no han actualizado sus leyes.

e. La era de la búsqueda (2000- hoy)

En 2000, el Mercosur fue "lanzado de nuevo". Gracias a ello se han estado estudiando nuevos asuntos e ideas sobre como cooperar a nivel regional sin poner en peligro las conquistas reales sobre la protección al consumidor en cada uno de los países miembros. En este año, los Presidentes de los 4 países firmaron una Declaración Presidencial sobre derechos de consumidor y declararon su compromiso a la protección de consumidores como partes más débiles y dieron al CT 7 el mandato para establecer el "más alto nivel de protección al consumidor" en la futura legislación¹¹.

¹¹ BENETTI CARVALHO, Andrea, Op. Cit.

Esta Declaración del 15 de diciembre de 2000 proclama derechos procesales básicos de los consumidores, y fue inspirada en el Art. 42 de la Constitución Argentina y Art. 6 del Código de Consumidor brasileño. Es importante mencionar que esta es una lista de derechos de los consumidores que fue sólo aceptada como soft-law (“Declaración Presidencial de Florianópolis”, Declaración de Derechos Fundamentales de los Consumidores del MERCOSUR”, 15/12/ 2000).

En 2002, con el nuevo Tratado de Olivos, Mercosur creó un nuevo sistema de Arbitraje y un Tribunal Permanente Arbitral de Revisión. Así, la jurisprudencia de Mercosur puede dar nuevas esperanzas a la protección al consumidor.

En 2003, Argentina y Uruguay propusieron de usar el Protocolo de Santa María sobre la jurisdicción de consumidor como modelo de una futura Convención interamericana, el CIDIP VII hoy en negociación¹².

Sin embargo, la agenda en el CT7 permaneció superficial y se enfocó en los contratos de consumidor internacionales o turismo.

Así, en 2004, una nueva Resolución CMC trata sobre el comercio electrónico (Res.21/2004).

Desde esta declaración, en casi 10 años el CT7 ha sugerido reglas sólo administrativas sobre la cooperación en asuntos de consumidor, un sistema interesante de alerta sobre productos defectuosos (re-call), y algunas propuestas para revisar las resoluciones sobre marketing y garantías contractuales (R. 42/98) y comercio electrónico (Res.21/2004).

¹² MARQUES, Cláudia Lima, *Consumer Protection: Aspects of Regional and General Private Law, Course on International Law*, IAJC/OAS, Washington/Rio de Janeiro, 2001 Insufficient Consumer Protection in the Provisions of Private International Law – “The Need for an Inter-American Convention (CIDIP) on the Law Applicable to Certain Contracts and Consumer Relations”.

En la LXIII Reunión Ordinaria del Comité Técnico n° 7 sobre «Defensa del Consumidor», que tuvo lugar en Río de Janeiro, los días 18 y 19 de agosto del 2010, se acordó el “Proyecto de Resolución sobre Derecho Aplicable a los Contratos Internacionales de Consumo”.

Según el Proyecto mencionado, existe la necesidad de brindar una adecuada protección al consumidor, de acuerdo con los postulados establecidos por la Resolución A/RES/39/248 de la Asamblea General de la ONU (Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, del 16 de abril de 1985), considerando que, en materia de negocios internacionales, la contratación es la expresión jurídica del comercio y éste es especialmente relevante para el proceso de integración.

En lo pertinente al objeto de nuestro análisis, conviene destacar que el artículo 1.1 del Proyecto mencionado limita en el concepto del consumidor a la persona física “frente a un profesional o proveedor de bienes y servicios actúe con fines personales, familiares o domésticos o que no pertenezca al ámbito de su actividad profesional o con fines de reventa». Este es un concepto muy limitativo que no responde a la normativa interna de los Estados Miembros originarios del MERCOSUR (Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay).

Respecto al tratamiento de este “Proyecto”, la LXIX reunión del Comité Técnico N°7 de Defensa del Consumidor del MERCOSUR se realizó los días 12 y 13 de abril del corriente en Buenos Aires y contó con la participación de las delegaciones de Paraguay, Brasil, Uruguay y Argentina. Acordaron desarrollar –en línea con las acciones regionales de capacitación- un Curso MERCOSUR de Defensa del Consumidor con modalidad virtual. En materia de acciones de integración regional referidas a la protección del consumidor, se acordó seguir trabajando en el fortalecimiento de la protección de la salud y seguridad a través del intercambio de información referida, entre otros aspectos, a los avisos sobre vicios o defectos de los productos (recalls). Asimismo, las delegaciones manifestaron su voluntad de avanzar en acciones conjuntas con organismos afines, replicando y compartiendo la información emanada de la Red de Consumo Seguro y Salud de las Américas.

Otro punto saliente fue el compromiso para trabajar en la armonización de un Sistema de Información MERCOSUR de Defensa del consumidor (SIMDEC) y el diseño consensuado de un Formulario de Reclamaciones en el marco del Acuerdo Interinstitucional para la Protección del Consumidor Visitante. El trabajo servirá, entre otras instancias, para atender reclamos de los consumidores ocasionados durante el próximo Mundial de Fútbol y los Juegos Olímpicos, que se desarrollarán en Brasil.

En materia de Cooperación Internacional, Argentina se comprometió a enviar electrónicamente un índice para la realización del Estudio Comparativo referido a la Reparación de Daños de Consumo en el ámbito del MERCOSUR, para ser evaluado por el resto de las delegaciones.

La siguiente reunión del CT7 tuvo lugar en Buenos Aires los días 28 y 29 de junio de 2012. Participaron las delegaciones de Brasil, Uruguay y Argentina, que durante este primer semestre ostentó la presidencia Pro Tempore del MERCOSUR.

Brasil aportó en borrador la versión de un programa para la realización del Curso MERCOSUR de Defensa del Consumidor con modalidad virtual, el cual será analizado por las restantes delegaciones.

En materia de armonización normativa, el grupo acompañó una versión definitiva del Proyecto de Resolución GMC "Derecho Aplicable a Contratos Internacionales de Consumo", con la finalidad de elevar su consideración a la Comisión de Comercio del MERCOSUR para su aprobación en la próxima reunión del CT 7.

Respecto del Sistema de Información MERCOSUR de Defensa del Consumidor (SIMDEC) y continuando con el compromiso de armonizar dicho sistema estadístico, la delegación de Uruguay informó que continúa desarrollando el mismo, de reciente elaboración, con la finalidad de que

posteriormente se pueda avanzar en una armonización que incluya a los cuatro países del MERCOSUR.

También la delegación uruguaya acompañó el modelo de “Formulario de Reclamo para el Consumidor Visitante”, a fin de facilitar el tratamiento de la reclamación y la respuesta al consumidor visitante dentro del ámbito de los países del MERCOSUR.

Por último, la delegación brasileña informó la creación de la Secretaría Nacional del Consumidor: SENACON

La siguiente reunión del CT7 tuvo lugar en Brasilia, los días 16 y 17 de agosto de 2012, en dicha reunión los delegados continuaron buscando formas de armonizar y uniformizar políticas de defensa del consumidor en el MERCOSUR.

Se decidió aprobar el “Acuerdo sobre Derecho aplicable en materia de contratos internacionales de consumo”, el mismo sería enviado a la Comisión de Comercio del MERCOSUR para su análisis. Otro punto a destacarse fue la implementación del “Acuerdo institucional para la protección del consumidor visitante de los países miembros del MERCOSUR”, como proyecto piloto.

El próximo encuentro fue marcado para los días 22 y 23 de noviembre.

CONCLUSIONES

Creemos que en el estudio de las formas de brindar mayor protección a los consumidores a nivel regional, debería darse mayor participación de grupos de interés sin fin de lucro y a los grupos académicos.

Diversas ONG a nivel nacional y a nivel global la ONG “Consumers International” pero no son suficientemente escuchadas. Asimismo, la red académica “International Association of Consumer Law” podría sumarse, ya

que son voces legítimas que deberían recibir mayor protagonismo a escala regional y ser especialmente escuchadas por gobernantes, empresarios y líderes sociales¹³.

“Consumers International” fue creada en 1960 por Colston Warne con líderes del movimiento de defensa de los derechos del consumidor de EEUU, Reino Unido, Australia, Holanda y Bélgica. Hoy en día más organizaciones de defensa del consumidor de más de 100 países de todas las regiones del mundo integran la red. Su objetivo principal es promover la justicia social y justicia para los consumidores en el mercado, busca promover una sociedad más justa a través de la defensa de los derechos de todos los consumidores, incluyendo la población pobre y marginal. Consumers Internacional apoya a sus organizaciones miembros para expandir el movimiento de protección a los consumidores y representarlo a nivel internacional¹⁴.

El mercado globalizado actual muestra un evidente desequilibrio entre permanente y voluminoso crecimiento del tráfico de mercaderías y servicios respecto a la debilitada protección internacional de los derechos de los consumidores.

Los consumidores en su lucha cotidiana individual de defensa de sus derechos están inmersos en un mercado global pero limitados geográficamente a su ámbito local.

Esta situación resulta una clara debilidad frente al acceso que las compañías transnacionales poseen para hacer escuchar su voz sin limitaciones de fronteras.

A los fines de que la globalización resulte beneficiosa para todos y no para un sector, es necesario que existan foros regionales y multilaterales en el cual los intereses de los consumidores sean escuchados y defendidos.

¹³ TWIGG-FLESNER- HANS MICKLITZT, 22-05-10, www.springer.com

¹⁴ THOMAS GARNAN, 2003:231 - En inglés, traducido por la autora.

Para finalizar quisiéramos compartir esta reflexión de la Dra Claudia Lima Marques: *“La protección del consumidor se inserta (...) como válvula de escape de los conflictos posmodernos, pues representa jurídicamente la garantía de una norma mínima de seguridad y adecuación de los servicios y productos, nacionales o importados, comercializados en los mercados abiertos de hoy. Representa, políticamente, un compromiso con la lealtad del mercado, asegurada en una visión macro por el derecho de la competencia y, en su visión micro, aunque hoy cada vez más colectiva y difusa, por el derecho del consumidor. Por último, socialmente, procura equilibrar el revival de la autonomía de la voluntad, de a concentración en el papel del individuo en la determinación soberana de sus relaciones privadas, económicas y de consumo, y el revival de los derechos humanos, toda vez que, recibir protección del Estado, es un derecho fundamental de los ciudadanos de muchos países, y el derecho del consumidor es un derecho humano de nueva generación”*¹⁵.

¹⁵ MARQUES, Cláudia Lima, *Consumer Protection: Aspects of Regional and General Private Law, Course on International Law*, IAJC/OAS, Washington/Rio de Janeiro, 2001. La insuficiente protección del consumidor en las normas del Derecho Internacional Privado – De la necesidad de una Convención Interamericana (CIDIP) sobre la ley aplicable a algunos contratos y relaciones de consumo, pág.20