

LA PROTECCIÓN JURÍDICA DE LOS CONSUMIDORES EN EL PARAGUAY Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA

Juan Martín Palacios Fantilli*

Sumario

Los derechos de los consumidores y su protección efectiva tienen su impacto en la economía, en razón de que la solución eficiente de conflictos suscitados en este ámbito supone la plena vigencia de los principios de celeridad y de “acceso a la justicia”, tutelando –sobre todo– la dignidad del ser humano. Uno de los aspectos fundamentales que debe hacerse realidad, de tal forma a que los derechos del consumidor sean respetados, es que el ciudadano sea educado con el fin de que adquiera conciencia con relación a sus derechos, reciba la información precisa y veraz de los bienes y servicios ofertados y, finalmente, tome la decisión correcta y decida en base a sus reales intereses. En caso de que produzca algún tipo de violación de los derechos reconocidos a favor del consumidor, las acciones colectivas tienen por cometido vencer la impunidad y satisfacer los intereses del grupo o comunidad afectados, trayendo con ello la paz social, satisfaciendo los intereses de todos los involucrados. En caso de promover acciones –en forma individual o colectiva– éstas deben ser presentadas una vez agotadas otras vías de solución de conflictos –en especial con la utilización de los mecanismos no adversariales de resolución de disputas– los cuales tienen por fin restablecer el orden y que se respeten los derechos de los consumidores.

Abstract.

The rights of consumers and their effective protection have its impact in the economy, reason by which the efficient solution of conflicts arising in this area represent the full entry into force of the principles of speed and "access to justice",

* Abogado (1998) y Escribano (2000) Universidad Nacional de Asunción. Juez de Primera Instancia en lo Civil y Comercial de la ciudad de Asunción (Paraguay). Profesor de la Cátedra de Derecho Procesal Civil y Derecho Comercial (Universidad Católica). Profesor de la Cátedra de Derecho Procesal Civil (Universidades Nacional de Asunción y Columbia del Paraguay). Profesor del Curso de Postgrado de las Cátedras de Derecho Civil, Derecho Procesal Civil, Derecho Procesal Constitucional y Métodos de Resolución de Conflictos (Universidad Católica, Campus Guairá). Maestría de Derecho Privado de la Universidad Nacional de Rosario (Argentina). Coautor de la obra Manual de Mediación, publicado por el Centro Internacional de Estudios Judiciales del Poder Judicial de la República del Paraguay. Ha publicado trabajos en revistas jurídicas especializadas y ha dictado cursos en los temas de Derecho Civil, Derecho Procesal Civil, Derecho Procesal Constitucional y Métodos de Resolución de Conflictos.

mentoring - above all - the dignity of the human being. One of the fundamental aspects that must become a reality, in such a way that the consumer's rights are respected, is that citizens should be educated so that they gain awareness with regard to their rights, receive accurate and reliable information of the goods and services offered and, finally, take the right decision and decide on the basis of their real interests. In case some sort of violation of the rights recognized in the favor of the consumer has been produced, collective actions have the task of overcoming impunity and satisfying the interests of the group or community affected, bringing with it social peace, fulfilling the interests of all involved. In case of promoting actions - individually or collectively -, these actions must be submitted, once exhausted other means of dispute settlement - especially with the use of non-adversarial dispute resolution mechanisms - which have the purpose to restore order and to ensure the respect of the rights of consumers.

I. Notas preliminares

La protección del consumidor tiene una larga historia, pero en su fase actual ha llegado a nuevos desarrollos, lo que, a nivel mundial, puede considerarse que a partir de 1960 se comenzó a tomar conciencia, atender y discutir el tema de la calidad de los productos y servicios, las prácticas desleales y *standards* contractuales, el control de los créditos, la posible ayuda para la liberación de deudas pagadas y el acceso a algún sistema que permitiera canalizar los reclamos y demandas del consumidor.

Las normas relativas a la protección del consumidor deben incluir temas relativos a los derechos básicos del consumidor, protección de la salud, seguridad e intereses económicos, tales como: publicidad, oferta, garantía contractual, responsabilidad, entre otros. Debe regularse lo relativo a las condiciones de oferta de productos, servicios, garantía contractual, publicidad engañosa, cláusulas abusivas, información suficiente en el idioma oficial del consumidor y la asociación de los consumidores en organizaciones, entre otros.

Cuando los romanos concebían un instituto o un derecho preveían el mecanismo para hacer efectivo el derecho por medio del ejercicio de una *actio*. En este sentido, se puede citar el pensamiento de Celso que sirvió por siglos para definir la acción: *nihil aliud est actio quam ius persequendi in iudicio quod sibi debeat*, con el cual se puede comprender a este instituto como “el derecho a perseguir en juicio lo que se nos debe”, lo cual puede ser resumido como “quien tiene el derecho tiene la acción”. Para Celso, la

acción en el período formulario era el derecho concebido por el magistrado para acudir ante el juez haciendo valer su fórmula, ya que era el pretor o magistrado quien redactaba la fórmula ante el reclamo del interesado; por lo que siempre la acción estaba por encima del derecho y era lo que importaba, pues este era definido por aquella. Así como la propiedad genera derechos, los cuales a más de posibilitar su ejercicio, permiten su protección por medio de acciones, lo mismo ocurre con los consumidores, puesto que no basta con el reconocimiento de los derechos, sino que deben ser objeto de protección de manera eficaz por medio de acciones.

Esta investigación tiene por objeto demostrar el impacto económico de la regulación en materia de defensa del consumidor, así como la falta de protección efectiva de los derechos de los consumidores. De igual forma, se pretende comprobar que en la práctica –en la forma en que está prevista la figura de la acción colectiva– es inviable para la protección de los consumidores, puesto que si bien en el Paraguay está contemplada la posibilidad de su ejercicio en la misma Constitución Nacional (artículos 38 –intereses difusos¹– y 134 –amparo²–) y en la Ley de Defensa del Consumidor (Art. 43³), no están regulados los mecanismos para hacer eficaces los derechos por medio de acciones, que satisfarían los reclamos en un “plazo razonable”, en forma efectiva y con alcance para todos los que se encuentren afectados por el “bien colectivo tutelado”, posibilitando todo ello el “acceso a la justicia”, largamente anhelado en esta materia y todo ello tiene su impacto en la economía. El presente estudio comprende, asimismo, el análisis de los casos en el ámbito del derecho del consumidor, evaluando las razones de la falta de aplicación de las normas de defensa del consumidor en sede judicial, así como las características y ventajas principales del trámite llevado a cabo en sede administrativa, ante la Secretaría de Defensa del Consumidor del Paraguay (SEDECO).

¹ Artículo 38: “Del derecho a la defensa de los intereses difusos. Toda persona tiene derecho, individual o colectivamente, a reclamar a las autoridades públicas medidas para la defensa del ambiente, de la integridad del hábitat, de la salubridad pública, del acervo cultural nacional, de los intereses del consumidor y de otros que, por su naturaleza jurídica, pertenezcan a la comunidad y hagan relación con la calidad de vida y con el patrimonio colectivo”.

² Artículo 134: “Del Amparo. Toda persona que por un acto u omisión, manifiestamente ilegítimo, de una autoridad o de un particular, se considere lesionada gravemente, o en peligro inminente de serlo en derechos o garantías consagradas en esta Constitución o en la ley, y que debido a la urgencia del caso no pudiera remediarse por la vía ordinaria, puede promover amparo ante el magistrado competente. El procedimiento será breve, sumario, gratuito, y de acción popular para los casos previstos en la ley”.

³ Artículo 43: “La defensa en juicio de los derechos que esta ley precautela, podrá ser ejercida a título individual como a título colectivo. Será ejercida colectivamente cuando se encuentren involucrados intereses o derechos difusos o colectivos”.

II. Los derechos del consumidor en el Paraguay

Antes de profundizar lo concerniente a los derechos del consumidor, resulta conveniente definir la figura del consumidor. En efecto, la Ley 1334/98 “De Defensa del Consumidor” de la República del Paraguay en su Art. 4º define al consumidor y usuario como toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final de bienes o servicios de cualquier naturaleza (inc. a).

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define al consumidor de la siguiente manera: “Es el que consume, es la persona que compra productos de consumo”. Con relación al usuario, señala: “Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación. Que, por concesión gubernativa o por otro título legítimo, goza un aprovechamiento de aguas derivadas de corriente pública”.

En el Paraguay, la Ley N° 1334/98 regula las normas de protección, de defensa de consumidores y usuarios en el ámbito del mercado paraguayo. Quedan sujetos a las disposiciones de la ley, todos los actos celebrados entre proveedores y consumidores relativos a la distribución, venta, compra o cualquier otra forma de transacción comercial de bienes y servicios que sean realizados en el territorio nacional⁴.

Los consumidores pueden ser personas físicas o jurídicas (empresas, asociaciones, sociedades, organizaciones) que contratan para su consumo final o beneficio propio o de su familia, las siguientes actividades:

- Adquisición (compra) o locación (alquiler) de cosas muebles.
- Prestación de servicios.
- Adquisición de inmuebles destinados a vivienda, entre otras.

No son considerados consumidores o usuarios quienes adquieran, almacenen o utilicen bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción, transformación o comercialización. Los servicios profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario (V. gr. abogados, escribanos públicos, médicos, arquitectos, ingenieros, contadores, etcétera), no están comprendidos dentro de los servicios de los que se ocupa la ley de defensa del consumidor (Art. 4º). Sin embargo, la

⁴ ZAVALA, Diego; *La Ley 1334/98 de Defensa del Consumidor y Usuario*, en “La Ley Paraguaya”, Asunción, 1999, p. 647.

publicidad que estos realicen para ofrecer sus servicios profesionales sí se encuentran comprendidos en las disposiciones de la citada ley.

Los principios que rigen en materia de derecho del consumidor son:

a. Interpretación a favor del consumidor: En caso de duda acerca de la aplicación de una disposición de la normativa de defensa del consumidor, se decidirá siempre la interpretación que sea más favorable para el consumidor. En el ámbito del derecho del consumidor, las disposiciones reglamentarias tienen por objeto proteger a la parte más débil de la relación contractual –consumidor– en las relaciones de distribución, venta, compra o cualquier otra forma de transacción comercial de bienes y servicios. De lo expuesto, se colige que en este campo se busca proteger a la parte más débil en las negociaciones que se realizan en las relaciones de consumo.

b. Derecho a la Información: El consumidor o usuario tendrá derecho a estar informado de manera cierta y objetiva sobre las características esenciales de las cosas o servicios que obtenga. En los productos alimenticios es importante leer todo lo que dicen las etiquetas, al igual que en las telas y artículos de confección. Pedir manuales de uso, catálogos e instrucciones al vendedor. Consultar sistemas de pago, interés o recargos en las compras a crédito y procurar en todos los casos que queden por escrito⁵.

c. Seguridad: La protección del consumidor significa que las cosas o servicios deben ser suministrados de manera tal que, utilizados en condiciones normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física. La venta de productos defectuosos o en mal estado, como principio se encuentra consagrado en la ley de Defensa del Consumidor (Art. 1º). Algunas reglas para verificar la seguridad de los productos:

- Los productos y servicios adquiridos y utilizados normalmente no deben presentar peligro para los consumidores.

⁵ Ley 1334/98 “De Defensa del Consumidor y Usuario”, Art. 6º inc. d) la información clara sobre los diferentes productos y servicios con las correspondientes especificaciones sobre la composición, calidad, precio y riesgos que eventualmente presente.

- En los casos de servicios o cosas riesgosas, cuya utilización pueda suponer un riesgo de los consumidores o usuarios, deben llevar un manual en idioma nacional⁶ sobre su uso y mantenimiento, brindando un asesoramiento adecuado.

- Si se da cuenta que ha comprado productos dañados o en mal estado, deberá informarlo a la autoridad competente, con el objeto de evitar daños a los demás consumidores o usuarios.

- Si el consumidor sufre un daño como consecuencia de las fallas de un producto o de la prestación de un servicio, serán responsables: el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en el producto o servicio.

d. Garantías de los productos: Al adquirir productos durables (electrodomésticos, muebles, ropa, etcétera), el consumidor goza de una garantía legal por cualquier defecto que impida que el producto sea utilizable. La garantía legal tendrá vigencia por un plazo determinado, a partir de la entrega al comprador. En caso de que el producto requiera reparaciones, el transporte al taller o fábrica deberá ser realizado por el responsable de las garantías y los gastos de flete y seguro se encontrarán también a su cargo. El tiempo que dure la reparación deberá agregarse a la duración de la garantía original, a fin de que el consumidor goce en el plazo estipulado de garantía del producto, a partir del momento en que se encuentre en posesión de él. Los fabricantes, importadores y vendedores de productos durables deben asegurar un servicio técnico adecuado y el suministro de los repuestos y partes del producto. Si la reparación no resulta satisfactoria, porque el producto reparado no quedó en las condiciones óptimas para su uso normal, el consumidor puede:

- Pedir que le cambien el producto por uno igual en buen estado.

- Devolver el producto en el estado en que se encuentre, a cambio de la devolución del dinero.

- Obtener una reducción proporcional del precio.

⁶ Los idiomas oficiales de la República del Paraguay son el castellano y el guaraní, de acuerdo con lo previsto en el art. 140 de la Constitución Nacional: “De los idiomas. El Paraguay es un país pluricultural y bilingüe. Son idiomas oficiales el castellano y el guaraní. La ley establecerá las modalidades de utilización de uno y otro”.

e. Publicidad: Los anuncios publicitarios obligan al vendedor a cumplir con lo que expresan y forman parte del contrato con el consumidor. Por eso es muy importante conservar los folletos de ofertas o promociones de los servicios que se contratan (Art. 35, Ley del Consumidor).

f. Oferta: Cualquier oferta o promoción, dirigida a los consumidores, debe ser cumplida por quien la emite, durante el tiempo que dure esta.

g. Factura: La factura de compra debe contener los siguientes datos: la descripción y especificación del producto, el nombre y domicilio del vendedor, las características de la garantía que brinde el vendedor, los plazos y condiciones de entrega, el precio y las condiciones de pago, debe estar escrita en castellano o guaraní (idiomas oficiales en la República del Paraguay, según la Constitución Nacional⁷), debe ser completa, clara y fácilmente legible, debe ser entregado un ejemplar al comprador. Es importante pedir y conservar la factura de compra o de servicio ya que es el documento que acredita el vínculo de consumo con la empresa, en caso de producirse algún tipo de reclamo.

De acuerdo con la Ley N° 1334/98 de Defensa del Consumidor y del Usuario, los derechos básicos del consumidor son:

a. Derecho a elegir: el consumidor tiene derecho a la libre elección del bien que va a adquirir o del servicio que va a contratar (Art. 6° inc. a). El derecho a contar con una variedad de bienes y servicios en el mercado a precios competitivos, ya que si no existiese tal variedad, se tendría un solo bien o servicio que adquirir y el consumidor no tendría opciones para elegir lo que más le conviene. La competencia es la que debe determinar finalmente qué productos y servicios y a qué precios se comercializarán y contratarán en el mercado. Sin embargo, en aquellos sectores en los cuales no existe competencia efectiva, la regulación estatal es indispensable para asegurar al consumidor la calidad y cantidad del producto o servicio a precios justos.

b. Derecho a la seguridad: el consumidor tiene derecho a ser protegido contra riesgos provocados por la provisión de productos y la prestación de servicios considerados nocivos o peligrosos contra su vida, salud y seguridad (Arts. 6° inc. b y

⁷ Art. 140: De los idiomas. El Paraguay es un país pluricultural y bilingüe. Son idiomas oficiales el castellano y el guaraní. La ley establecerá las modalidades de utilización de uno y otro. Las lenguas indígenas, así como las de otras minorías, forman parte del patrimonio cultural de la Nación.

31). Este derecho se sustenta en la necesidad de que el consumidor sea informado sobre los riesgos en que pudiera incurrir, si consume productos o utiliza servicios considerados nocivos o peligrosos contra su vida, salud y seguridad. Aquí es indispensable que el consumidor adopte el hábito de leer las informaciones de los productos, como por ejemplo las advertencias inscriptas en los medicamentos, productos envasados y en algunos casos, las prohibiciones sobre la comercialización de bienes y servicios que atenten contra su vida, salud y seguridad.

c. Derecho a la información: el consumidor tiene derecho a la adecuada **educación y divulgación** sobre las características de los productos y servicios ofertados en el mercado (Art. 6° inc. d). Este derecho asegura al consumidor poder comparar para luego tener la libertad de decidir y a su vez la equidad en las contrataciones de servicios. El consumidor tiene derecho a recibir todos los datos y características relevantes de los productos y servicios ofertados para poder realizar una elección informada.

El consumidor tiene también derecho a recibir información clara sobre los diferentes productos y servicios con las correspondientes especificaciones sobre la composición, calidad, precio y riesgos que eventualmente presenten los mismos. Dicha información debe ser brindada al consumidor por parte del proveedor y a la vez debe ser de fácil acceso y comprensión. Contar con dicha información antes de realizar el acto de consumo, posibilita al consumidor poder leer, comparar y luego elegir lo que comprará.

El consumidor tiene derecho a la adecuada protección contra toda publicidad engañosa, métodos comerciales coercitivos o desleales y cláusulas contractuales abusivas utilizadas en la provisión de productos y la prestación de servicios. Este derecho se refiere a que los productos y servicios ofertados en el mercado se basen en ofertas ciertas, verdaderas y no engañen al consumidor. El proveedor está obligado a proporcionar al consumidor información veraz que no se preste a engaño o confusión. Así mismo, este derecho se refiere a las cláusulas abusivas en la provisión de productos y prestación de servicios que son utilizadas por los proveedores a los efectos de auto-exonerarse de responsabilidad alguna por cualquier falla del producto o servicio.

d. Derecho a ser indemnizado: El consumidor tiene derecho a la efectiva prevención de los daños patrimoniales y morales o de los intereses difusos, sean estos individuales o colectivos. En el caso en que una relación de consumo cause daño al

consumidor, el derecho a ser indemnizado usualmente lo ejerce el consumidor por las vías administrativa y judicial, las cuales deben ser justas y expeditivas⁸.

e. Derecho a asociarse: El consumidor tiene derecho a la constitución de asociaciones de consumidores con el objeto de la defensa y representación de los mismos. La libertad de asociación es un derecho universal reconocido por nuestra Constitución Nacional y las leyes. La constitución de una asociación de consumidores fortalece la defensa y representación de los mismos, tanto preventivamente como en el tratamiento de eventuales casos de conflicto. Para MOSSET ITURRASPE las asociaciones “son titulares del denominado ‘interés difuso’, cuyo reconocimiento es un hecho objetivo, incontrastable; con base en esa titularidad se les debe reconocer el acceso propio a la justicia y la defensa del interés de usuarios y consumidores”⁹.

f. Derecho a recibir servicios públicos eficientes: El consumidor tiene derecho a la adecuada y eficaz prestación de los servicios públicos por sus proveedores, puesto que la ley protege a los consumidores en lo que respecta a los servicios prestados tanto por entes públicos como privados. Consagra el derecho universal de todos los consumidores de tener acceso a los servicios públicos en condiciones adecuadas, eficientes y no discriminatorias.

g. Derecho al cumplimiento de lo ofertado: El consumidor tiene derecho a recibir el producto o servicio publicitado en el tiempo, cantidad, calidad y precio prometidos. Se trata del derecho del consumidor a exigir al proveedor el cumplimiento cabal del producto o servicio ofertado en cuanto a las características y términos de lo prometido.

Las normas de protección de los consumidores en el Paraguay tienden a la solución de los conflictos suscitados en este ámbito. En efecto, la Ley N° 1334/98 “De Defensa del Consumidor y del Usuario” constituye un avance, puesto que, a más de reglamentar y desarrollar los derechos de los consumidores, a la vez de desarrollar con claridad los derechos constitucionalmente concedidos a los mismos, prevé la utilización de los métodos alternativos de resolución de disputas, en razón de que posibilita a las

⁸ Ley 1334/98 “De Defensa del Consumidor y Usuario”, art. 43: “...Las acciones tendientes al resarcimiento por daños y perjuicios solo podrán promoverse por los consumidores o usuarios afectados...”.

⁹ MOSSET ITURRASPE, Jorge; *Introducción al derecho del consumidor*, en “Revista de Derecho Privado y Comunitario. Consumidores 5”, 1ª ed., Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, 1994, p. 28.

partes contratantes recurrir a la mediación y a la conciliación para resolver por sí mismas los eventuales conflictos que se originan en los reclamos de los consumidores – donde inclusive la autoridad de aplicación debe actuar como facilitador, sin perjuicio que organizaciones privadas lo realicen–. En igual sentido, permite a las partes derivar sus desavenencias a un arbitraje, con la suscripción de la cláusula compromisoria.

A modo de corolario, con relación a los derechos y principios que juegan a favor de los consumidores, estos no pueden entrar a regir en forma efectiva, sin entrar a realizar una campaña seria de divulgación de las normas en este ámbito. Es por ello que se debe resaltar que ante la ausencia de una política pública tendiente a la educación en lo concerniente a las normas de defensa del consumidor, a la ciudadanía en general, provoca el desconocimiento de las mismas, lo cual conlleva –como consecuencia negativa– la falta de ejercicio de los derechos que favorecen la posición del consumidor.

III. La importancia de la economía en el sistema de administración de justicia y en las relaciones de consumo

Es una realidad palpable en el sistema de administración de justicia de la República del Paraguay, la creación de Juzgados en los diversos fueros en los últimos años. Por citar el caso de la ciudad de Asunción, en el fuero Civil y Comercial hasta el año 2011 funcionaban 13 Juzgados de Primera Instancia, los cuales fueron aumentados a 16 ese año y una última ampliación se ha dado en el año 2016, con el funcionamiento de un total de 20 Juzgados en dicho fuero, en la actualidad. El funcionamiento de estos Juzgados no ha sido efectivo para reducir la alta morosidad judicial, muy por el contrario, ella ha ido en aumento en los últimos años, no solamente por la formación litigiosa del profesional del derecho, que lejos de buscar soluciones en mecanismos alternativos de solución de controversias, recurre al sistema jurisdiccional; en primer lugar, para dirimir los casos sometidos a su consideración, sino también por problemas en la misma designación de los magistrados, en recursos humanos, así como los materiales con los que se debe trabajar en sede judicial.

En la República del Paraguay “la Jurisdicción civil y comercial, teniendo en cuenta las circunstancias actuales que redundan en la complejidad del proceso, han tomado en cuenta los siguientes aspectos: a) el incremento de la litigiosidad y la congestión judicial se reflejan en el constante aumento de circulante de la jurisdicción civil y comercial; la búsqueda de soluciones debe darse en un marco diferente al actual,

puesto que se ha comprobado que la simple solución de instalar nuevos despachos de jueces, terminan por congestionarse en breve tiempo; b) la participación de los Recursos Humanos (jueces, funcionarios) en el mejoramiento, ya que todo cambio que no comprometa a los recursos humanos en la estrategia transformadora es susceptible de fracasar; c) la percepción de la sociedad civil organizada acerca del servicio que reciben; d) la necesidad de aplicar la tecnología de la información para agilizar las labores de la jurisdicción civil”¹⁰.

Estos factores, vinculados al quehacer jurisdiccional y a la buena administración de justicia, son sumamente importantes, al tiempo de analizar la cuestión desde el punto de vista de su impacto en la economía. Uno de ellos es el factor tiempo en el sistema judicial, el cual se denomina, al decir de GHERSI, en “tiempo muerto para el dinero judicial” ya que el acreedor no puede disponer del uso del capital y a ello le sumaremos algunos factores de macroeconomía que deterioran aún más la situación y torna ineficiente el sistema judicial (acceso a la jurisdicción como derecho constitucional, es casi inexistente)¹¹.

Que se dé una solución definitiva a todos estos inconvenientes seguro que tomará su tiempo, principalmente ateniendo a que requiere de un tratamiento en el ámbito político, inversión sustentable, nuevo código procesal¹², así como la implementación efectiva de mecanismos no adversariales de resolución de conflictos – V. gr. mediación y arbitraje¹³, los cuales permitirán la solución óptima de la controversias, trayendo con ello la anhelada “paz social”.

Se han visto esfuerzos para agilizar la tramitación de los procesos judiciales en la República del Paraguay. En este sentido, en el marco del proyecto del Expediente Judicial Electrónico y de la aplicación de herramientas tecnológicas, se prevé la implementación del trámite electrónico de oficios judiciales¹⁴. El “Oficio Electrónico” se encuentra en funcionamiento desde el año 2014 en las ciudades de Asunción y Luque. Con esta herramienta los Juzgados y Tribunales pueden librar oficios digitales

¹⁰ Disponible en web: <http://www.cej.org.py/files/Jurisdiccioncivil%20.pdf> (06/07/15).

¹¹ GHERSI, Carlos Alberto; *Análisis económico del acceso a la jurisdicción. Actualización monetaria. Acciones colectivas. Daño punitivo*. Publicado en: RCyS2014-VIII, 5. Cita Online: AR/DOC/2194/2014.

¹² La República del Paraguay tiene un Proyecto de Código Procesal General presentado al Congreso en el año 2004, a iniciativa de la Corte Suprema de Justicia.

¹³ Ley N° 1879/02 “De Arbitraje y Mediación”.

¹⁴ Disponible en web: <http://www.pj.gov.py/notas/9556-proyectan-oficio-electronico-para-agilizar-tramites-en-juzgados> (12/03/14).

dirigidos a diversos entes públicos y privados, que los reciben y contestan vía web de modo instantáneo, lo cual permite mantener un control puntual y ahorrar tiempo¹⁵.

Desde una perspectiva económica, el consumo es visto como resultante del desarrollo histórico del sistema de producción capitalista. Dentro de la lógica del mercado, escenario de transacción entre quienes ofertan objetos y quienes los demandan, el consumo es la última etapa del proceso productivo: producción – distribución – consumo, que se regulan por sus propias leyes y el consumidor es solo un sujeto pasivo. Luego, en la medida en que se ha ido consolidando la sociedad industrial, junto con la revolución tecnológica, la producción se orienta hacia la fabricación masiva de bienes. Y el comportamiento del consumidor comienza a ser tenido en consideración y objeto de estudio¹⁶.

La economía, como ciencia de las necesidades y del modo de satisfacerlas, encuentra su vinculación con el Derecho –ciencia y arte de la convivencia–, y nos enseña que solo se puede hablar de la necesidad de proteger al consumidor, cuando se encuentran satisfechas dos condiciones básicas: a) la aparición del sistema de producción en serie de bienes destinados al mercado; y b) la ocurrencia de un amplio proceso de concertación empresarial, del cual deriva la constitución de un poderoso sistema de motivación y persuasión, cuyas finalidades son actuar sobre los valores y las preferencias de los consumidores, además de crearles nuevas necesidades¹⁷.

Las relaciones de consumo se encuentran íntimamente ligadas con la economía, puesto que comprenden la producción, distribución y consumo, como un “orden natural”, que debe orientarse a la eficiencia, a la productividad y a la rentabilidad, respetando la dignidad del ser humano, y cuando los derechos de éste se vean vulnerados, es ahí donde debe operar el sistema, con el funcionamiento de las instituciones, con el fin de hacer efectivos los derechos consagrados.

IV. Reflexiones acerca de la defensa de los derechos de los consumidores

¹⁵ Disponible en web: <http://www.pj.gov.py/notas/11074-socializan-sistemas-de-sorteo-de-recursos-y-oficios-electronicos> (03/07/15).

¹⁶ GONZÁLEZ, Andrea; *El consumo como categoría de análisis socio-económico y cultural*, en “Manual de Defensa del Consumidor. Ley 24.240. Diez años de vigencia”, Director: Gabriel A. Stiglitz, 1ª ed., Rosario, Juris, 2004, p. 12.

¹⁷ MOSSET ITURRASPE, Jorge; *ob. cit.*, ps. 18-19.

Para la promoción de acciones en el ámbito de defensa de los derechos de los consumidores, en primer lugar resulta conveniente señalar que no hay un procedimiento especial previsto para su trámite en sede jurisdiccional, lo cual hace que en la práctica se recurra a la vía del proceso de conocimiento ordinario. Esta realidad nos indica que recurrir al proceso de conocimiento ordinario para la articulación de demandas en el ámbito del derecho del consumidor trae enormes desventajas, no sólo para el consumidor, sino también para el sistema de administración de justicia, que se encuentra colapsado de expedientes, la “justicia pronta y barata” es una utopía en este contexto y finalmente una vez sometidos a sede jurisdiccional los conflictos, uno sabe que está expuesto a diversas situaciones, muchas de ellas o casi todas desagradables, entre las que se pueden mencionar el desgaste innecesario de energías, de tiempo y de dinero. Todo ello nos conduce a la siguiente reflexión: “uno ingresa al sistema jurisdiccional pero no sabe cuándo se sale de él”.

Las acciones individuales por “pequeños montos” y “situaciones de intereses homogéneos” han encontrado en las acciones colectivas una solución trascendente, que no solo beneficia a un “conjunto” de personas (consumidores y usuarios) sino que simplifican un mejoramiento en el acceso a la jurisdicción (en cuanto a cantidad de expedientes e indirectamente alivia la situación a otros procesos judiciales en curso)¹⁸.

Algunos de los montos que uno debe tener en cuenta, que tendrán que ser objeto de erogación por los justiciables, durante el proceso judicial son: la tasa judicial, los gastos de tramitación de expedientes, notificaciones, diligenciamiento de las pruebas, emolumentos que incluyen las costas judiciales.

Otros aspectos a destacar que juegan en contra del trámite por la vía ordinaria son el tiempo invertido para la presentación de escritos, retiro de expedientes, consulta acerca de las actuaciones judiciales; lo cual supone un desgaste emocional innecesario, así como el maltrato dispensado a los profesionales y justiciables en general, rasgos característicos de un sistema de administración de justicia, en el cual lastimosamente la dignidad y el debido respeto a los justiciables, en muchos casos, son dejados de lado.

Las transformaciones experimentadas por la sociedad han determinado que, en los últimos tiempos, hayan nacido nuevas situaciones jurídicas que han permitido que se

¹⁸ GHERSI, Carlos Alberto; *ob. cit.*

comience a distinguir entre el derecho subjetivo, de protección a esos intereses individuales y la protección de los intereses de los grupos¹⁹.

MORELLO, HITTERS y BERIZONCE señalan “la necesidad de tutelar jurisdiccionalmente ciertos intereses que, pese a su importancia, aparecen fácilmente *vulnerables*, tales como los de los consumidores, o los de los habitantes (en caso de contaminación ambiental) y, en general, aquellos derechos de los que resultan titulares determinadas agrupaciones o categorías, a menudo amorfas y difícilmente organizables”²⁰.

Específicamente en lo que respecta a las relaciones de consumo, resulta pertinente la opinión de GONZÁLEZ CANO, quien señala: Una de las vertientes más afectadas por estos cambios es la referida a la evolución desde unas relaciones jurídicas y económicas individualistas, hacia otras de marcado carácter colectivo, bien porque hablamos de actos que afectan a intereses generales de consumidores o usuarios, o bien porque nos referimos a una pluralidad más o menos extensa y determinada de estos (relaciones masivas, mercados de grandes dimensiones, etc.), hecho que ya conlleva un componente colectivo considerable, ya que los consumidores afectados, generalmente por lesiones de escasa entidad económica individualmente consideradas, pero de importancia o repercusión social en ocasiones desmesurada tomadas en su conjunto, difícilmente pueden enfrentarse “en solitario” a los agentes económicos y comerciales, que operan en circuitos globalizados y en amplios mercados nacionales e internacionales²¹.

Al respecto, GHERSI sostiene: “Los conflictos socioeconómicos y culturales (particulares y empresas) se transforman en procesos judiciales (previa la mediación) que mediante un Código Procesal regula ‘la disputa de todo tipo de intereses’ y donde las partes ‘juegan’ su rol narrativo, probatorio, posicional y conforme aquellas reglas y el ‘Magistrado’ dirige el proceso que finalizará con una ‘sentencia’ como forma de

¹⁹ FERRER MAC-GREGOR, Eduardo; *Juicio de amparo e interés legítimo: la tutela de los derechos difusos y colectivos*, en “Breviarios Jurídicos”, núm. 7, México, Porrúa, 2003, ps. 17-22.

²⁰ MORELLO, Augusto Mario – HITTERS, Juan Carlos – BERIZONCE, Roberto Omar; *La defensa de los intereses difusos*, J.A. 1982-IV, ps. 700-712.

²¹ GONZÁLEZ CANO, M.^a Isabel; *El interés colectivo en materia de consumo: tipología, capacidad y legitimación*, en “Protección de los consumidores e inversores, arbitraje y proceso”, Directoras: M.^a Jesús Ariza Colmenarejo y Candela Galán González, 1^a ed., Madrid, Reus, 2009, p. 78.

decisión y lo hará en un ‘tiempo’. En este condicionamiento y consecuencias que se vienen produciendo desde algunos años nocivas en el acceso a la jurisdicción”²².

Se pueden destacar los siguientes principios generales en el ámbito de defensa del consumidor: procesos simplificados de acceso a la justicia, rápidos y eficaces a los fines de la protección; legitimar a grupos y asociaciones de consumidores para accionar y admitir otros modos de representación colectiva; acceso gratuito a la justicia o procedimientos poco costosos; reglas de interpretación más favorables al consumidor; invertir o aligerar la carga probatoria en favor del consumidor; en lo posible establecer una jurisdicción especializada; informar y educar al consumidor sobre estos principios y el ejercicio de los mismos; y, actuación de buena en el ejercicio de las acciones²³.

A modo de corolario con relación al tema desarrollado, es recomendable la implementación de un procedimiento sumario en materia de protección de los derechos del consumidor, el cual presenta múltiples ventajas, entre las que se destacan la brevedad de los plazos en las actuaciones, la limitación con relación a las defensas procesales articuladas, así como a las vías recursivas, posibilitando todo ello una mejor calidad de la justicia, respetando los derechos de cada parte, a un costo menor, lo cual supone, que no incida negativamente en el ámbito económico.

V. Aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y “acciones colectivas” por los Tribunales paraguayos

Resulta conveniente señalar que en muy pocos casos se han expedido los Juzgados y Tribunales de la República del Paraguay, aplicando la normativa de Defensa del Consumidor. Sin embargo, se han encontrado ciertos fallos, en los que se ha aplicado la normativa en cuestión, y que son analizados a continuación.

En “Asociación de Caleros y Afines de San Lazaro c/ Instituto de Bienestar Rural s/ nulidad de actos y hechos jurídicos”, la Corte Suprema de Justicia de la República del Paraguay se refiere a los “derechos o intereses difusos” y dentro de estos a los “intereses colectivos”, cuya nota característica está dada por la circunstancia de que los integrantes de la colectividad o grupo se hallan unidos entre sí o contra el agente

²² GHERSI, Carlos Alberto; *ob. cit.*

²³ REYES ORIBE, Aníbal Manuel – IRAOLA, Francisco Javier; *Cuestiones procesales en la Ley de Defensa del Consumidor*, en “Revista de Derecho Privado y Comunitario. Consumidores 5”, 1ª ed., Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, 1994, p. 268.

contra el cual dirigen su pretensión, por un vínculo o relación jurídica. La citada resolución hace mención a los intereses transindividuales o supraindividuales, caracterizados por la indivisibilidad del disfrute del derecho por parte del grupo o colectividad titular del mismo. Por otro lado, legitima a promover las acciones correspondientes al usuario o consumidor integrante de la colectividad perjudicada; a las asociaciones de consumidores con autoridad reconocida, con carácter representativo del grupo; a la autoridad nacional o local, así como a la Fiscalía General del Estado, conforme a los artículos 43 de la Ley N° 1334/1998 “De Defensa del Consumidor” y 42 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, que posibilitan la promoción de acciones judiciales, tendientes a defender los bienes o intereses colectivos, cuando la comunidad no esté en condiciones de ejercer por sí misma las acciones o recursos judiciales. El fallo concluye sosteniendo que la asociación al no estar reconocida como tal, atendiendo a la normativa legal vigente, para representar al grupo o colectividad, no puede reclamar en su nombre la defensa de un interés transindividual²⁴.

En los autos caratulados: “Ana Burgos Vera Vda. de Sanabria c/ Hispar S.A. y otros s/ Pago por consignación”, la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia resolvió una acción de pago por consignación²⁵, en la cual la parte actora sostiene su calidad de Consumidora, respecto de la demandada, una entidad del Sistema Financiero. Como consecuencia de ello, solicitó la liquidación adelantada de los intereses, con la reducción proporcional de los mismos para poder realizar el pago de la obligación con garantía hipotecaria de la que es acreedora la parte accionada. La parte demandada se opuso a las pretensiones de la actora, en razón de que a los servicios financieros *–in re mutuo–* no le es aplicable lo dispuesto en el Art. 30 de la Ley de Defensa del Consumidor²⁶ y porque, además, el pago no fue ofrecido en el lugar designado para ello en el contrato hipotecario, esto es, el domicilio de la entidad acreedora.

Al respecto el fallo en cuestión sostuvo: “En cuanto a la aplicación de la Ley de Defensa del Consumidor y su aplicación a los créditos otorgados por las entidades financieras de plaza, los Arts. 3° y 4° incs. b) y d) claramente disponen que las normas

²⁴ Corte Suprema de Justicia, Sala Civil y Comercial, Acuerdo y Sentencia N° 188 de fecha 28 de abril de 2008.

²⁵ Corte Suprema de Justicia, Sala Civil y Comercial, Acuerdo y Sentencia N° 322 de fecha 06 de julio de 2010.

²⁶ Artículo 30: “En toda venta o prestación de servicio a crédito, el consumidor tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado. En ambos casos, se procederá a la consiguiente reducción proporcional de los intereses”.

de protección al consumidor son aplicables en la materia. En este sentido, el Art. 3º reza: “Quedarán sujetos a las disposiciones de la presente ley todos los actos celebrados entre proveedores y consumidores relativos a la distribución, venta, compra o cualquier otra forma de transacción comercial de bienes y servicios”; mientras que los incs. b) y d) del Art. 4º establecen: “A los efectos de la presente ley, se entenderán por: [...] b) **PROVEEDOR**: a toda persona física o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización, venta o arrendamiento de bienes o de prestación de servicios a consumidores o usuarios, respectivamente, por los que cobre un precio o tarifa; [...] d) **SERVICIOS**: a cualquier actividad onerosa suministrada en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito o de seguro, con excepción de las que resultan de las relaciones laborales”. Por lo tanto, cuando en el Art. 30 de la citada ley se hace referencia a “prestación de servicio a crédito”, por expresa disposición del Art. 4º inc. d), deben considerarse incluidos los créditos otorgados por instituciones financieras” (Voto del Dr. TORRES KIRMSER).

Se menciona como una de las fuentes del Art. 30 de la Ley de Defensa del Consumidor del Paraguay, el Art. 52 num. 2º del Código de Defensa del Consumidor de la República Federal del Brasil, que en términos similares dispone cuanto sigue: “Se asegura al consumidor la liquidación anticipada del débito, total o parcialmente, mediante reducción proporcional de los intereses y demás accesorios”.

De igual forma, la resolución analizada señala: “La aplicación de esta norma a las entidades financieras y a los créditos otorgados por estas a consumidores ha sido reconocida por nuestra doctrina, que ha dejado sentado al respecto: ‘Como podrá advertirse claramente, la actividad de naturaleza bancaria, financiera, de crédito o de seguro, queda sujeta a las disposiciones de la ley del consumidor [...] También la Ley dispone que el consumidor tenga el derecho de pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, en cuyo caso se procederá a la reducción proporcional de los intereses (Art. 30)’ (Torres Kirmsers, Ríos Ávalos, Rodríguez González. Derecho Bancario. La Ley S.A. Cuarta Edición corregida, ampliada y actualizada. Tomo I, ps. 404 y 409). En idéntico sentido, la doctrina del vecino país, cuya legislación ha servido de antecedente a la legislación nacional en este punto, tiene establecido: “Una de las más importantes conquistas del consumidor con el Código fue el derecho de liquidación anticipada del

débito financiado, con devolución o reducción proporcional de los intereses y demás accesorios” (Voto del Dr. TORRES KIRMSER).

Concluye el fundamento esbozado por el citado Ministro, con relación al reconocimiento de los derechos creditorios, en favor del consumidor, que corresponde imponer al acreedor el pago adelantado del crédito, con la correspondiente disminución proporcional de los intereses de las cuotas no vencidas, es ajustada a derecho. Dicho criterio encuentra su sustento en que: “Los bancos e instituciones financieras en general, así como los proveedores con financiamiento propio (tiendas con departamentos de crédito), tendrán que proporcionar al consumidor la liquidación anticipada del financiamiento, si así lo pretende el consumidor, haciendo la correspondiente reducción proporcional de los intereses y demás accesorios” (Pellegrini Grinover, de Vasconellos e Benjamin, Fink, Brito Filomeno, Watanabe, Nery Júnior, Denari. Código Brasileiro de Defesa del Consumidor. Comentado por los autores del Anteproyecto. Edit. Forense Universitaria. Novena Edición revisada, actualizada y ampliada. Brasil, 2007, p. 627).

El voto del Ministro GARAY sostiene: “En este caso existió legítima pretensión, obvia, fundada y atendible para actuar de la forma en que lo hizo la actora, según la disposición prevista en el Art. 30, de la Ley No 1334/98 del Consumidor, que justificó con holgura su accionar posterior al enviar el telegrama colacionado a la demandada y el depósito de la suma adeudada en el Banco Nacional de Fomento e incluso la interposición de la demanda, que llevó a la perdidosa a defender lo que consideró su Derecho, si bien no pudo probar fehacientemente que fue al domicilio de la demandada a abonar la deuda y esta se negó a recibir el pago”.

Se resalta en la resolución que: “Resulta entonces que el ámbito contractual es el de la libertad por excelencia, ya que ningún otro instituto jurídico da tan amplio margen a las personas privadas para determinar su vida. Igualmente de la disposición legal transcripta²⁷ se desprende que los contratos deben ejecutarse de buena fe y ello impone a los contratantes una conducta acorde con sus legítimas expectativas, lo cual implica actuar con sinceridad eliminando toda reticencia o actitud sorpresiva”.

²⁷ Art. 715 del Código Civil Paraguayo: “Las convenciones hechas en los contratos forman para las partes una regla a la cual deben someterse como a la ley misma, y deben ser cumplidas de buena fe. Ellas obligan a lo que esté expresado, y a todas las consecuencias virtualmente comprendidas”.

No obstante, se concluye en el fallo que aun cuando se reconozca el derecho a favor del deudor –consumidor– del pago adelantado del crédito, con la disminución respectiva de los intereses de las cuotas no vencidas, el mismo tiene la carga procesal de demostrar el concurso de la *mora creditoris*, extremo esencial para la concurrencia de la acción de pago por consignación. En consecuencia, concluye que corresponde rechazar la acción de pago por consignación incoada en contra de la entidad crediticia.

Entiendo que en el caso de autos no se aplicó el principio *favor debilis*, que encuentra su antecedente en el *favor debitoris*, invocando normas consagradas en el Código Civil y en el Código Procesal Civil. Es sabido que en el ámbito del derecho del consumidor, las disposiciones reglamentarias tienen por objeto proteger a la parte más débil de la relación contractual –consumidor– en las relaciones de distribución, venta, compra o cualquier otra forma de transacción comercial de bienes y servicios. En este sentido, FARINA nos refiere: “La Ley de defensa del consumidor es aplicable a los contratos en los que la parte considerada más débil –consumidor– se encuentra en evidente desequilibrio o carece de suficiente poder de negociar el contenido del contrato, como consecuencia de la posición dominante en el mercado de una de las partes de la relación de consumo”²⁸. Es por ello que en este campo se busca proteger a la parte más débil en las negociaciones que se realizan en las relaciones de consumo y este principio es el que debe regir en todo acto de consumo.

El consumidor debe tener siempre la posibilidad de acceder a la justicia, sea en forma exclusiva –individual– o conjuntamente –en forma colectiva– con los procedimientos administrativos o judiciales, no adversariales –negociación, conciliación o mediación– y el arbitraje, cuando sus intereses resulten amenazados o afectados. Es decir, la operatividad de los derechos y garantías constitucionales supone el derecho a acceder sin restricciones ni formalismos irritantes a la Justicia, entendida como un servicio puesto por el constituyente a favor de la comunidad toda y el deber del juez de privilegiar el principio constitucional del *favor actionis* o *pro actionis* como aseguramiento del Estado de Derecho²⁹.

²⁸ FARINA, Juan M.; *Defensa del consumidor y usuario*. Buenos Aires: Ed. Astrea, 1995. p. 3.

²⁹ RUSCONI, Dante; *Selección de jurisprudencia temática*, en “Manual de Defensa del Consumidor. Ley 24.240. Diez años de vigencia”, Director: Gabriel A. Stiglitz, 1ª ed., Rosario, Juris, 2004, p. 412.

VI. Secretaría de Defensa del Consumidor (SEDECO)

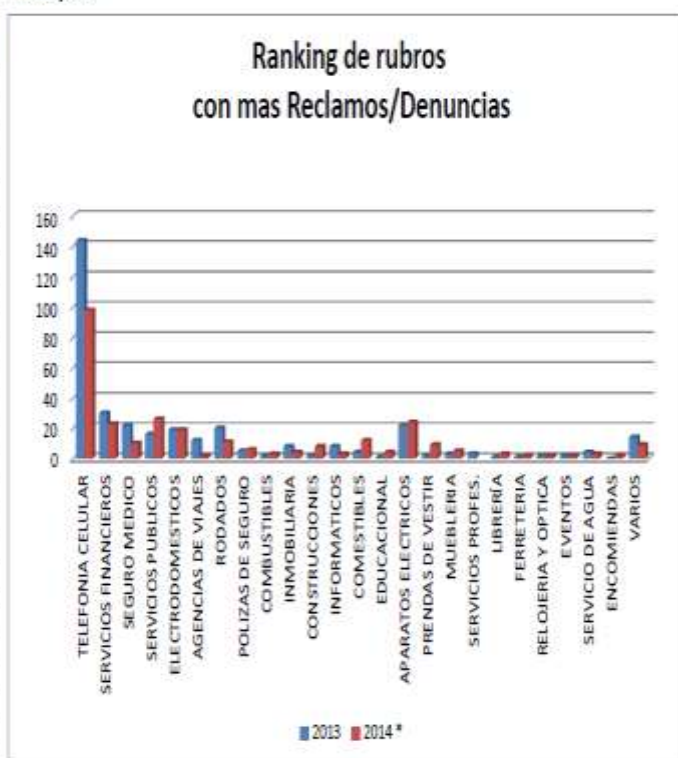
Un estudio estadístico ofrecido por la Secretaría de Defensa del Consumidor del Paraguay (SEDECO) nos demuestra cuanto sigue³⁰:

SECRETARIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO Direccion de Capacitacion y Comunicacion

Tabla de Resumen

* = Hasta junio

Nº	Rubro	2013	2014 *
1	TELEFONIA CELULAR	144	98
2	SERVICIOS FINANCIEROS	30	23
3	SEGURO MEDICO	22	10
4	SERVICIOS PUBLICOS	16	26
5	ELECTRODOMESTICOS	19	19
6	AGENCIAS DE VIAJES	12	2
7	RODADOS	20	11
8	POLIZAS DE SEGURO	5	6
9	COMBUSTIBLES	2	3
10	INMOBILIARIA	8	4
11	CONSTRUCCIONES	2	8
12	INFORMATICOS	8	3
13	COMESTIBLES	4	12
14	EDUCACIONAL	1	4
15	APARATOS ELECTRICOS	22	24
16	PRENDAS DE VESTIR	2	9
17	MUEBLERIA	3	5
18	SERVICIOS PROFES.	3	
19	LIBRERIA	1	3
20	FERRERIA	1	2
21	RELOJERIA Y OPTICA	2	2
22	EVENTOS	2	2
23	SERVICIO DE AGUA	4	3
24	ENCOMIENDAS	0	2
25	VARIOS	14	9
	TOTALES	347	290



Estos datos nos demuestran el alto índice de casos que han sido resueltos en sede administrativa y las ventajas que presenta un procedimiento llevado a cabo en esta instancia, en especial por la brevedad de los plazos y su bajo costo, el acatamiento de sus resoluciones, puesto que prácticamente no se recurren a las mismas en sede jurisdiccional.

Así como pueden formularse denuncias vinculadas a los derechos del consumidor ante esta oficina administrativa del Estado, pueden formularse también

³⁰ Fuente estadística SEDECO disponible en web: http://www.sedeco.gov.py/?page_id=49 (18/05/15).

reclamos relacionados a productos y servicios financieros ante el Área de Protección al Consumidor Financiero, dependiente de la Superintendencia de Bancos³¹.

Según el último informe de la Asociación de Consumidores del Paraguay (ASUCOP), por cuarto año consecutivo las empresas de telefonía móvil lideran el ranking de los reclamos con un 25%, que coincide con el dato brindado por la SEDECO; segundo, con el 17%, se ubica el sector del Transporte Público; tercero, con el 14% están las empresas de seguridad; en tanto los servicios municipales se encuentran un poco más atrás con el 13%; mientras que en el quinto lugar se encuentra la nunca bien ponderada Informconf³². “La sumatoria de los abusos, robos y estafas que impactan sobre el bolsillo de los usuarios y consumidores serían aproximadamente el 25% mensual de sus salarios o ingresos individuales, generando endeudamientos, peor calidad de vida, incremento de la pobreza, demostrando que en Paraguay los derechos del usuario, consumidor y ama de casa no son prioridades para el gobierno y el sistema judicial”, explica la asociación de consumidores³³.

VII. Consideraciones finales

Nuestro mundo globalizado tiene el rasgo característico de observar cómo proveedores de bienes y servicios y consumidores se influyen mutuamente, porque la libertad de comercio, de industria y de precios tiene como corolario un mercado concurrencial. La protección a los consumidores, consagrada en instrumentos normativos, y el funcionamiento de las estructuras de los mercados favorecen la moralización de los comportamientos individuales o grupales. Por esta razón, las normas de protección del consumidor tienen por objetivo final la transparencia de las relaciones comerciales como factor de eficiencia económica.

Constituye una realidad en nuestros días la expresión de que “todos somos consumidores”. La esencia misma del acto de consumo nos conduce a la idea de satisfacción de necesidades humanas primarias, que guardan relación con la calidad de vida y con vigencia plena de los derechos humanos. Esta situación se traslada al ámbito económico –sobre todo monetario– pues para satisfacer estas necesidades debemos pagar por ello un precio.

³¹ Disponible en web: <https://www.bcp.gov.py/preguntas-frecuentes-i289> (07/07/15).

³² Empresa prestadora de servicios de información y base de datos de personas y empresas.

³³ Disponible en web: <http://agronegocios.com.py/?p=11048> (06/04/2015).

El consumidor tiene una dependencia necesaria de las empresas y de los proveedores de bienes y servicios, los cuales actúan en un régimen de competencia, que es objeto de protección por parte del Estado, regulado en la Carta Magna. La rentabilidad de las empresas depende, en gran medida, de su posicionamiento en el mercado, con el bien o servicio que pone a disposición del cliente.

Suscitados los conflictos en este ámbito, el consumidor tiene la posibilidad de ejercer acciones de distintos tipos. Puede optar por alguno de los mecanismos de solución de controversias de carácter no adversarial –negociación, conciliación o mediación– con las enormes ventajas que estos presentan desde el punto de vista de la economía, en razón del tiempo, dinero y esfuerzo o desgaste emocional, así como la satisfacción plena de sus intereses. El consumidor está facultado a formular sus reclamos en sede administrativa –municipal, Secretaría de Defensa del Consumidor, Banco Central del Paraguay, etcétera– lo cual supone un proceso rápido, ágil, de bajo costo y de solución óptima de sus intereses, cuando corresponda. Sobre el punto –es altamente satisfactorio, según se pudo comprobar en el presente trabajo– que el servicio ofrecido por la Secretaría de Defensa del Consumidor (SEDECO) ofrece múltiples ventajas en la canalización efectiva de los reclamos formulados en este ámbito, sobre todo trasladando al ámbito económico, por su bajo costo.

En caso de no encontrar solución en estas esferas, el consumidor puede promover la acción que crea pertinente, de defensa de sus derechos, con la salvedad de que –en la mayoría de los casos– optará por un proceso ordinario ante el órgano jurisdiccional, con todo lo que ello trae aparejado, que se traduce en una mala atención de su caso, la incertidumbre de su resolución, los costos altos, la falta de solución de la controversia y el tiempo invertido, que en muchos casos se prolonga en demasía, conllevando, todo ello, un impacto negativo en la economía, puesto que supone que el Estado absorba los gastos de la tramitación de los juicios, al poner en marcha toda la maquinaria de administración de justicia.

En este campo, existe falta de educación y de divulgación de los derechos del consumidor, así como falta de información acerca de los bienes o servicios al cual se tiene acceso o es ofertado. Otra realidad es que, en general, el consumidor formula sus reclamos en forma aislada, puesto que se anima a reclamar –en muchos casos– cuando los abusos les afectan de manera particular.

La noción de consumidor, desde la óptica de la economía y la sociología, es asociada para nombrar a la persona que demanda aquellos productos y servicios que ofrece otra persona o empresa (proveedor). En este caso, el consumidor es un actor económico que dispone de los recursos materiales suficientes (dinero) para satisfacer sus necesidades en el mercado.

Las empresas más importantes que funcionan en el Paraguay no le temen a la aplicación de la Ley 1334/98 “De Defensa del Consumidor”, puesto que, en muchos casos, constituyen prácticamente “letra muerta” sus disposiciones y principios para estas. Esto ocurre porque, ante litigios judiciales y reclamos formulados en sede administrativa, utilizan un fuerte *lobby* por medio de profesionales del derecho y políticos, obteniendo resultados favorables a sus intereses.

El primer paso para que los derechos del consumidor sean respetados es que se adquiera conciencia con relación a que el reclamo o la acción colectiva es más efectiva, en especial por la alta función que cumplen hoy en día las redes sociales, por su utilidad para canalizar inquietudes. Muchos casos, de los más emblemáticos, han tenido como consecuencia que las empresas dieran marcha atrás con relación a sus prácticas mercantiles, una vez denunciados los abusos a través de las redes sociales.

Las acciones colectivas tienen por cometido vencer la impunidad y satisfacer los intereses del grupo o comunidad afectados, trayendo con ello la paz social, satisfaciendo los intereses de todos los involucrados. Por supuesto que recurrir a estas acciones debe ser de *ultima ratio*, cuando se hayan agotado otros mecanismos de solución de conflictos –tanto adversariales como no adversariales–, los cuales tienen por fin restablecer el orden y que se respeten los derechos de los consumidores.

No estamos ajenos a considerar que el proceso es largo y de lucha continua para el reconocimiento pleno de los derechos de los consumidores, los cuales siguen un camino similar al que se dio con la vigencia plena de los derechos de los trabajadores. Esto mejorará nuestra República, confirmará nuestros valores democráticos, posibilitando la instauración plena de un Estado Social de Derecho.

- Bibliografía:

- FARINA, Juan M.; *Defensa del consumidor y usuario*, Buenos Aires, Edit. Astrea, 1995.
- FERRER MAC-GREGOR, Eduardo; *Juicio de amparo e interés legítimo: la tutela de los derechos difusos y colectivos*, en “Breviarios Jurídicos”, núm. 7, México, Porrúa, 2003.
- GHERSI, Carlos Alberto; *Análisis económico del acceso a la jurisdicción. Actualización monetaria. Acciones colectivas. Daño punitivo*. Publicado en: RCyS2014-VIII, 5. Cita Online: AR/DOC/2194/2014.
- GONZÁLEZ, Andrea; *El consumo como categoría de análisis socio-económico y cultural*, en “Manual de Defensa del Consumidor. Ley 24.240. Diez años de vigencia”, Director: Gabriel A. Stiglitz, 1ª ed., Rosario, Juris, 2004.
- GONZÁLEZ CANO, M.ª Isabel; *El interés colectivo en materia de consumo: tipología, capacidad y legitimación*, en “Protección de los consumidores e inversores, arbitraje y proceso”, Directoras: M.ª Jesús Ariza Colmenarejo y Candela Galán González, 1ª ed., Madrid, Reus, 2009.
- MORELLO, Augusto Mario – HITTERS, Juan Carlos – BERIZONCE, Roberto Omar; *La defensa de los intereses difusos*, J.A. 1982-IV, ps. 700-712.
- MOSSET ITURRASPE, Jorge; *Introducción al derecho del consumidor*, en “Revista de Derecho Privado y Comunitario. Consumidores 5”, 1ª ed., Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, 1994.
- REYES ORIBE, Aníbal Manuel – IRAOLA, Francisco Javier; *Cuestiones procesales en la Ley de Defensa del Consumidor*, en “Revista de Derecho Privado y Comunitario. Consumidores 5”, 1ª ed., Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, 1994.
- RUSCONI, Dante; *Selección de jurisprudencia temática*, en “Manual de Defensa del Consumidor. Ley 24.240. Diez años de vigencia”, Director: Gabriel A. Stiglitz, 1ª ed., Rosario, Juris, 2004.
- ZAVALA, Diego; *La Ley 1.334/98 de Defensa del Consumidor y Usuario*, en “La Ley Paraguaya”, Asunción, 1999.

- Sitios web consultados:

-<http://www.cej.org.py/files/Jurisdiccioncivil%20.pdf> (06/07/15).

-<http://www.pj.gov.py/notas/9556-proyectan-oficio-electronico-para-agilizar-tramites-en-juzgados> (12/03/14).

-<http://www.pj.gov.py/notas/11074-socializan-sistemas-de-sorteo-de-recursos-y-oficios-electronicos> (03/07/15).

-http://www.sedeco.gov.py/?page_id=49 (18/05/15).

-<https://www.bcp.gov.py/preguntas-frecuentes-i289> (07/07/15).

-<http://agronegocios.com.py/?p=11048> (06/04/2015).

Palabras clave: Protección Jurídica, consumidor, economía, acción colectiva, dignidad.

Key words: legal protection, consumer, economy, collective action, dignity