

Los derechos del consumidor*

Miguel Angel Rodríguez**

Estamos más o menos acostumbrados a considerar como Derechos Humanos aquellas garantías que tradicionalmente han sido consagradas en las declaraciones universales o en las constituciones políticas, en los acápites correspondientes a las garantías del hombre. Allí no se encuentran expresas garantías del hombre como consumidor, por lo que trataré de elaborar una justificación de que sí existen *Derechos Humanos del Hombre, considerado como consumidor*.

Los Derechos Humanos derivan de la naturaleza del hombre; hasta ahí creo que todos estamos de acuerdo.

El razonamiento posterior, cuando intentamos interpretar la naturaleza del hombre, es lo que lleva a muchas y muy diversas vertientes de pensamiento. Una vertiente de inspiración sobrenatural trata de encontrarla en la voluntad divina plasmada en el hombre. Una vertiente naturalista la trata de encontrar en las características propias empíricas del hombre en la libertad. Una vertiente de interpretación conceptual trata de sacar el significado de las características más profundas del ser humano. Una vertiente social trata de obtener, del desarrollo de la historia humana, aquellas instituciones sociales que han ido considerando esos problemas y que han encontrado respuestas a ellos.

Yo quiero proponer, más bien, una interpretación moral: el hombre es un ser racional que está llamado a optar, a escoger y que tiene la posibilidad de tomar decisiones. Si partimos de esto, nos encontramos con que es un llamado moral, una obligación ética del hombre, la de vivir como tal, la de vivir como hombre, la de ser racional, la de optar. Entonces el hombre está llamado a optar, a escoger una vida racional y al escoger una vida racional, está obligado a buscar su propia felicidad.

Este llamado ético se refleja socialmente en el Derecho Humano fundamental, derivable también de la propia naturaleza del hombre en su vida social: *Si el hombre está moralmente obligado a vivir en forma racional y a buscar su propia felicidad en la sociedad, todas y cada una de las personas deben tener la máxima libertad de elegir y de actuar en La persecución de sus propias aspiraciones y en la conducción de su vida*. Así, de una concepción moral de la vida del hombre se deriva una concepción social de lo que hemos llamado usualmente la libertad política.

Tibor Machan en su obra *Human Rights and Human Liberties* nos dice lo siguiente: *"Debe corresponder a cada persona la elección de aprender, de juzgar, de evaluar, de sopesar, de decidir lo que debe hacer para vivir su propia vida. De otra manera, la persona no tiene oportunidad de realizar o de fallar en su tarea. Sus aspiraciones morales no pueden ser satisfechas o insatisfechas, si él no es la fuente de sus propias acciones; si ellas le son impuestas por otros»*.

En este concepto, la libertad política es ausencia de coacción; es posibilidad de elegir y de actuar sin ser obstruido por otra persona o asociación de personas

* Tomado del Boletín 'Tópicos de Actualidad' de Mario de 1994,

No. 791 del Centro para Estudios Económicos y Sociales (Guatemala).

**N.D. El Dr. Miguel Ángel Rodríguez participó en las recientes elecciones de Cosía Rica como candidato a la Presidencia, postulado por el Partido Unidad Social Cristiana. Anteriormente fue Presidente de la Asamblea Legislativa y Director del Banco Central; dirigió también los Ministerios de Planificación y de la Presidencia de su país. Fue Presidente de la ASOCIACIÓN NACIONAL DE FOMENTO ECONÓMICO. ANFE. entidad afín al CEES.

Esta nota es un extracto de su ponencia presentada en el Simposio 'Derechos Humanos y Eficiencia Económica', en 1984. Su vocación política la ha combinado con una exitosa trayectoria como empresario y académico. El autor es Licenciado en Economía y en Derecho y obtuvo su Doctorado en Economía en la Universidad de California, Berkeley.

en la ejecución de fines propios. Es en el proceso del mercado en el que más se manifiesta la libre elección.

En el mercado se forman los precios, decimos, por las condiciones de la oferta y la demanda.

Básicamente, las condiciones de la oferta implican el conocimiento tecnológico: sea, el capital humano, la investigación, lo que ha desarrollado el hombre para dominar la naturaleza, y el conocimiento de los recursos, siempre limitados, que existen en la naturaleza para aplicarlos a la producción.

Básicamente, las condiciones de la demanda implican los gastos y las preferencias de los consumidores y la forma en que cada uno de ellos quiere satisfacer sus distintas necesidades, tomando en consideración los costos y las alternativas.

La empresa que produce para maximizar ganancias, por lo tanto, debe escoger bienes de calidad, costos y otras condiciones que satisfagan los deseos del consumidor. A esto se le ha llamado en economía *la soberanía del consumidor y ésta -propongo- consiste en el derecho humano del consumidor.*

El sistema de la libertad se basa en la libertad de los consumidores para escoger los bienes que han de satisfacer sus necesidades. Esta libertad asegura que cada individuo realizará el consumo óptimo, de acuerdo con sus posibilidades, ya que tendrá pleno campo para disponer libremente de los medios a su alcance, con el fin de obtener sus metas. *Además, la libertad del consumidor implica que éste obtendrá los bienes y servicios que necesita y desea de manos de los productores que él escoja.* De esta manera los consumidores llevan las riendas de la economía. El productor tiene que estar al servicio del consumidor y no al de las ideas que personalmente tenga acerca de lo que conviene a la gente.

En la economía de competencia, el consumidor es soberano. Mediante su actitud se resuelve el qué y cuánto producir y el cómo y para quién producirlo. Por ello, la economía de mercado es compatible con la libertad personal de todos los integrantes de la sociedad.

Creo que este razonamiento nos lleva a la conclusión de que existe un derecho natural del hombre, considerado como consumidor. El razonamiento puede definirse así: de su condición racional, surge para el hombre un llamado moral a la búsqueda de su propia felicidad; de ese llamado a poder escoger y a optar, surge la necesidad de la libertad política para su vida en sociedad; de esta libertad política se deriva la necesidad de un derecho de propiedad. Y el derecho de propiedad ejercido entre seres libres implica la soberanía del consumidor.

Por supuesto que, como cada uno de los derechos humanos, el derecho del consumidor es dependiente de los otros derechos. De ahí que, en tanto se ataque el derecho del consumidor, se atacan los otros derechos humanos, y en tanto se atente contra los otros derechos humanos, se menoscaban los derechos humanos del consumidor.

El consumidor, para poder realizarse, necesita la vida. Sin vida, no puede haber consumidor. El consumidor necesita la propiedad, la posibilidad de realizar el meollo de sus transacciones y el poder optar; todo lo cual lo lleva a la libertad de contratación. La necesidad de intercambiar lo lleva al derecho al trabajo. La posibilidad de asociarse con otros lo lleva al derecho humano de la asociación.

Esa soberanía del consumidor se manifiesta como libertad de elegir artículos, como libertad de elegir entre los vendedores, como libertad de elegir las calidades de los artículos. Y, sobre todo, esta soberanía exige que el consumidor tenga la posibilidad de influir en el mercado mediante sus aportes; de llegar a la sociedad con sus gastos; de influir en la determinación del sistema de precios que se dé en la colectividad. Esto es, de influir en el sistema de precios que representan las indicaciones que elabora y posee el cuerpo social, resultante de la interacción de los consumidores y de los productores dentro del marco de la tecnología, del conocimiento, de los recursos y de los gustos que existen en la colectividad, y que determinan el uso de los factores de la producción.

El derecho del consumidor no es sólo de influir en la determinación de los precios de los bienes finales, sino mucho más, porque bien se sabe que el precio depende de los consumidores y de las capacidades técnicas de producción. Por eso, las demandas por los factores de producción se llaman demandas derivadas. Se derivan esas demandas de la posición de las empresas cuando maximizan sus utilidades frente a los deseos de los consumidores, lo cual las obliga a producir a los costos más bajos posibles. Y es esa obligación de producir a los costos más bajos posibles la que lleva a las empresas a demandar factores en el mercado, en forma tal que las condiciones de esas demandas dependen de las posibilidades técnicas de la producción. Ese mucho más a que me referí es *lo que ha llamado Von Mises el plebiscito diario de los consumidores que, con el aporte de sus demandas en el mercado para la determinación de los precios, ejercen este derecho humano: el derecho humano del consumidor en cuanto a bienes finales y de producción.*

Ahora repasemos la realidad nacional en relación con este derecho humano.

Si enfocamos algunas de las restricciones a la soberanía del consumidor que se decretan con fre-

cuencia en nuestro medio, tenemos que estar en total acuerdo en cuanto a que en el país se atenta constantemente contra los derechos del consumidor.

En primer lugar, llaman la atención las violaciones al derecho humano del consumidor que se provocan mediante la actividad reguladora del estado. Aquí nos encontramos con todo el campo directo del control de precios. El control de precios que establece precios máximos para algunos artículos y mínimos para otros, que establece, con independencia del criterio y de la valoración de los consumidores, los niveles mínimos a los cuales los artículos deben ser comprados o los niveles máximos a los cuales otros artículos deben ser vendidos.

En estos campos de la regulación, nos encontramos también con los límites cuantitativos que se establecen y que en muchos casos son absolutos: *prohibiciones de importar algunos artículos y prohibiciones de exportar otros.*

Hace tres o cuatro años se me invitó a participar en un seminario sobre exportaciones promovido por el Centro de Promoción de las Exportaciones y traté de llamarles la atención acerca de que el propósito de promover las exportaciones podría ser irrealizable porque lo que sobran son las prohibiciones de exportar, establecidas en defensa de grupos de presión e intereses que quieren mantener en el país algunas materias primas o bienes finales, para comprarlos a precios ficticiamente más baratos que los del mercado.

Las prohibiciones a las importaciones también son bien conocidas.

Además de los límites cuantitativos, también existen límites cualitativos. Se establecen requisitos a diferentes tipos de artículos, no en defensa de la moral y de las buenas costumbres, sino por otras razones, impidiendo que el mercado determine por la acción de los consumidores cuál es el tipo de artículo que más gustaría. El imponer a los artículos que están en el consumo de los hombres condiciones y normas preestablecidas que deben siempre cumplir para poder ser vendidos, nos hubiera llevado a que estuviéramos todavía en la era del hombre cazador. Esto es así porque sólo hubiéramos podido comer los artículos y tener los bienes que el hombre cazador de hace diez mil años tenía a su disposición, ya que las reglas de ese tipo hubieran terminado por establecer su fijación. *Todas estas limitaciones a la calidad son limitaciones a la iniciativa y a la innovación; son limitaciones, evidentemente, al progreso.*

Y, finalmente tenemos, mediante las regulaciones, todas las violaciones a los derechos humanos del consumidor que origina la discriminación ejercida por los entes públicos en la regulación. Las sobre tasas, por

ejemplo. Algunos artículos, muy parecidos unos a otros, tienen un ciento por ciento de diferencia de impuesto unos con otros, lo cual muestra campos de discriminación muy evidentes: todos nos acordamos que hace pocos años había en el país unos automóviles que se vendían a la cuarta parte de precio de otros automóviles, únicamente por una discriminación en la forma de establecer los aranceles o las sobre tasas que en ese momento fijaba el Banco Central. Esta discriminación afecta negativamente las posibilidades del consumidor para ejercer su soberanía en el plebiscito diario del mercado y para influir en la determinación de precios auténticos.

Una segunda vertiente de violaciones a los derechos del consumidor, la encontramos en la acción de los monopolios, cuando existe un límite o una prohibición legal para la libre entrada de quien quiera competir en alguna actividad. El monopolio, en ese sentido, es básicamente una creación de la intervención estatal que defiende un campo de acción para el uso exclusivo de algún agente. En nuestro país, la mayoría de esos monopolios son adicionalmente ejercidos por el propio Estado: seguros, depósitos bancarios, energéticos, electricidad, servicios postales. Otro caso de monopolio ocurre cuando no hay la posibilidad de libre acceso para que otros compitan y ofrezcan a los consumidores mejores condiciones de calidad o de precio. Es bien conocido que esta situación, al romper el mecanismo del mercado, impide que los recursos sean efectivamente utilizados para satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de los consumidores y que éstas podrían ser mejor satisfechas eliminando la acción del monopolio y permitiendo libre entrada en la industria a quienes pueden ofrecer en el mercado bienes mejores y más baratos, liberando así recursos para la producción de otros bienes y aumentando el volumen de los servicios que estarían a disposición de la colectividad. Especialmente importante es el problema que implica para el consumidor, en el caso de los servicios públicos la no existencia de ningún tipo de control sobre las tarifas, las cuales no están sujetas -por ser acciones monopolísticas en industrias con acceso prohibido- al control en el mercado de la oferta y de la demanda.

Un tercer elemento que deseo señalar de atentado contra los derechos del consumidor, es *todo el esquema de regulación, ya no hecho en favor de entes públicos o entes del Estado, sino establecido a través del proteccionismo para la defensa de los productores privados.*

Con este sistema proteccionista, que elimina para el consumidor la posibilidad de optar por el artículo extranjero mediante tarifas extraordinariamente elevadas y mediante tarifas efectivas aún más altas por la exoneración de impuestos a las materias primas, *el consumidor llega a estar en condiciones de indefensión*

frente a las empresas que operan para el mercado local, las cuales actúan sin el freno y el control que implicaría la competencia de los artículos que podrían venir del exterior. Ello, evidentemente, afecta al consumidor por las condiciones de precio en las que tiene que comprar; por las condiciones de calidad que debe admitir e incluso por la inexistencia de muchos de los artículos que podrían estar a su disposición.

Un cuarto elemento que quiero señalar en cuanto a violaciones de los derechos del consumidor es el relacionado con la *discriminación entre consumidores ejercida por entes públicos: fijaciones discriminatorias de tarifas para personas en condiciones sumamente similares*. Siempre alguna diferencia se puede establecer entre personas distintas, porque uno puede inclusive llegar a discriminar persona por persona. El nivel de discriminación no se elimina dividiendo las personas en «clases» previamente definidas por la Ley, porque la Ley puede ser discriminatoria al llevar estas «clases» a concepciones en las cuales las mismas mayorías pueden imponer restricciones muy fuertes sobre determinadas minorías. La discriminación también se puede llevar a cabo privadamente, cuando determinados servicios se ponen a la orden de algunos consumidores, y no a la orden de todos.

Final, y evidentemente, hay un gran campo en el que también en forma privada se atenta contra los derechos del consumidor. Es el caso del engaño y del fraude. Frente a estos ataques contra los consumidores, la sociedad ha establecido en su favor, y como medio legal de defensa, una buena parte de todo el derecho penal.

Creo que los derechos del consumidor deben tender a dos propósitos fundamentales: uno en el campo individual a defender la esfera particular de libertad de cada persona, indispensable para el respeto de su dignidad. Otro en el campo social, a armonizar las relaciones de libertad y eficiencia económica, lo cual hemos visto que se da por las condiciones mismas del orden de mercado, que hace surgir la vigencia de los derechos humanos. Son condiciones que se pueden resumir en los siguientes tres elementos, que se dan en la práctica histórica y no en una concepción paradigmática.

En primer lugar, el mercado permite que se produzca lo que algunos saben cómo producir y pueden vender rentablemente a un consumidor que prefiera eso a cualquier otra alternativa.

En segundo lugar, el mercado permite que lo que se produzca lo sea por personas que lo puedan producir tan barato al menos como lo producirían aquellas personas que no lo están produciendo.

Y, en tercer lugar, el mercado permite que todo se venda a precios por lo menos tan bajos como los podría vender la persona que no lo está vendiendo.

Quisiera terminar con un concepto de Tibor Machan en su obra *Derechos Humanos y Libertades Humanas*, aplicable para resaltar la importancia de la libertad y de los derechos humanos. Nos dice Machan en su obra: «*No hay garantía de que se dé la libertad considerada socialmente; ella debe ser escogida por los seres humanos por su libre acción. Es decir, ellos deben escoger auto limitarse en el ejercicio de la fuerza, en el uso de la coacción que no sea defensiva, en el uso de la agresión y en establecer instituciones legales por medio de las cuales esas acciones se hagan atractivas y sean tentaciones difíciles de resistir*».

Podemos señalar que cada ser humano tiene la responsabilidad moral de tomar medidas para garantizarse para sí mismo condiciones políticas y legales óptimas; de hacer el mayor esfuerzo según sus condiciones para atender estos asuntos y de trabajar para hacer reales estas conclusiones en el contexto de su propia vida.

Aprender y discutir sobre política no es un simple juego para la hora del café, sino una responsabilidad humana genuina. Épocas difíciles, cuando la libertad está en peligro, ameritan dosis adicionales de dedicación a la política y de defensa de la libertad- Estas acciones son verdaderas responsabilidades morales de la persona.