

Día Mundial de los Derechos del Consumidor

derechos

El 15 de marzo, desde el año 1983 se celebra el "Día Mundial de los Derechos del Consumidor", para promover la difusión de los derechos fundamentales que asisten a los consumidores de todo el mundo, exigiendo su protección y respeto frente a los abusos del mercado. A partir de 1985, la Asamblea General de Naciones Unidas adoptó las directrices para la protección de los consumidores, demostrando que el reconocimiento y la defensa de los derechos de los consumidores es un indicador importante de progreso social y económico.

La sociedad moderna se define y caracteriza como una "sociedad de consumo", actividad que está presente durante todas las etapas del curso de vida: se compran toda clase de productos, objetos y servicios desde y durante la gestación, el nacimiento, la infancia, la niñez, la adolescencia, la adultez, la vejez, la muerte, y aun después de ella. Por estas razones, es necesario tener un consumo seguro y saludable que sobresalga como un derecho humano, y que se agregue a los derechos económicos, sociales y culturales; a los derechos políticos y las libertades fundamentales de los individuos que consumen.

La Agenda 2030 de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas incluye entre sus objetivos, la producción y el consumo responsable, promoviendo la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos así como la reducción de residuos y el desperdicio de alimentos. El consumo es uno de los objetivos transversales y es también uno de los más importantes para la Agenda, ya que persigue una transición de los modelos económicos y de consumo hacia la sostenibilidad en todas las sociedades.

En Cuba, aún cuando persisten insatisfacciones en cuanto al tema, hay que destacar la intención por parte del Estado en los intentos de regulación de los derechos de los consumidores y usuarios desde los primeros momentos de la Revolución, que tiene sus cimientos el 22 de enero de 1960 con la promulgación de la Ley 697 de Protección al Consumidor, cuya finalidad fue evitar el encarecimiento injustificado de la vida e impedir toda forma de especulación mercantil.

En mayo del 2018 se aprueba la Resolución 54 de la Ministra del Ministerio del Comercio que identifica de manera más clara los principios, derechos de los consumidores, obligaciones de los proveedores de bienes y servicios y vías para la solución de conflictos con alcance a las actividades del comercio interno.

Como parte de la implementación de la anterior Resolución, varias han sido las acciones desarrolladas, entre ellas, en el 2019, se aprueba la Instrucción 5 sobre los tiempos de garantía y compensación en entidades del comercio interno y en el año 2020, la Resolución 51 Regulaciones para los servicios de garantía comercial y pos garantía de los equipos domésticos, electrónicos, enseres menores y otros similares.

Este año el Ministerio del Comercio Interior, de conjunto con las direcciones estatales de Comercio y varios organismos de la Administración Central del Estado, está desarrollando una minicampaña de comunicación con el objetivo de lograr un mayor acercamiento a los consumidores e intercambiar con ellos sobre sus derechos.

La campaña tiene una estrategia tanto online como offline que permite acercarse al consumidor desde sus espacios de interacción comercial y en esos mismos espacios contribuir a la educación en sus derechos y principios de buenas prácticas comerciales.

Hoy la protección al consumidor es un reto en dos direcciones, de la entidad al consumidor en el respeto de sus derechos y del consumidor a la entidad por el desconocimiento de tales derechos. Pero la solución está en educar, educar sin cansancio, una educación que vaya de la mano de productos y servicios más seguros y de

mayor calidad.