

Universidad de Pinar del Río
“Hermanos Saíz Montes de Oca”



**XXIV TALLER CIENTÍFICO METODOLÓGICO DE EDUCACIÓN
PATRIÓTICO MILITAR E INTERNACIONALISTA**

**LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: GARANTÍA DE LA
SEGURIDAD CIUDADANA EN CUBA**

Autores:

Yoandry Cruz Montesino

Sandys Menoya Zayas

Reinier Bosmenier Cruz

LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: GARANTÍA DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN CUBA

Yoandry Cruz Montesino

Sandys Menoya Zayas

Reinier Bosmenier Cruz

RESUMEN

En el comercio minorista cubano el tema de la protección al consumidor se hace cada día más recurrente y complejo, siendo la violación de los derechos de los consumidores un flagelo social que preocupa al Estado, por la importancia de este ente social en la cadena de consumo y para la economía nacional. El artículo propuesto parte de un análisis conceptual de las categorías consumidor y protección al consumidor, desde su tratamiento doctrinal y legislativo; y se aproxima seguidamente a la evolución de la temática de la protección al consumidor en Cuba desde 1959 hasta la actualidad, con énfasis en su desarrollo normativo desde el rango constitucional, y en las esferas civil, penal y administrativa. Finalmente, se profundiza en el tratamiento más reciente del tema a la luz del proceso de actualización del modelo económico y social de desarrollo. El abordaje de la problemática se centra en la ausencia de una legislación específica en materia de protección al consumidor, que regule la relación entre los proveedores, vendedores y consumidores, de forma tal que contribuya a la protección de sus derechos como ciudadanos frente a las actuaciones lesivas de quienes prestan los servicios durante el acto de compra y consumo.

PALABRAS CLAVES: PROTECCIÓN, CONSUMIDOR, MODELO ECONÓMICO Y SOCIAL CUBANO

ABSTRACT

On the Cuban retailer commerce, the issue of the consumer protection is nowadays more reiterative and complex, because of the violation of consumer's rights is a social stroke that concerns to the Cuban State, taking into consideration the importance of consumers in the society and for the national economy. The paper starts from the conceptual analysis of the categories "consumer" and "consumer protection", through their doctrinal and legal treatment, and after that, it approaches to the evolution of the theme of consumer protection in Cuba in the post-revolutionary period, with special emphasis in its legal development from the constitutional rank and also in the penal, civil and administrative spheres. Finally, the article goes deeply into the recent treatment of the issue in the context of actualization of the Cuban economic and social model of development. The treatment of the problem focuses in the lack of a special law in this matter, which regulates the relation between the providers, the sellers and the consumers, in order to protect the rights of those last actors as citizens, from the injuring performances of the service providers during the act of purchasing and consuming.

KEYWORDS: PROTECTION, CONSUMER, ECONOMIC AND SOCIAL CUBAN MODEL

1. El consumidor y la protección al consumidor. Definiciones

A nivel doctrinal y legislativo, varias han sido las definiciones en torno a las categorías consumidor y protección al consumidor. Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana del año 2000, artículo 2, consumidor y/o usuario es: *“toda persona, natural o jurídica, que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello”*. Por su parte, la Ley de Protección al Consumidor colombiana de 2011, en su artículo 5, refiere que consumidor es

toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza, para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, y empresarial, cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

Mientras que para la legislación española, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

En Cuba, la Resolución No. 54, de fecha 4 de mayo de 2018, del Ministerio de Comercio Interior (Mincin), mediante la cual se aprueban las “Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno”, señala en su anexo de términos y definiciones que el consumidor es la *“persona natural o jurídica, que adquiera, utilice o disfrute, como destinatario final, bienes y servicios de cualquier naturaleza; usuario final minorista o beneficiario”* (Mincin, 2018).

De las definiciones antes expuestas se colige la presencia de una persona natural o jurídica como consumidor y/o usuario final que disfruta de bienes o servicios.

En relación con el constructo “protección al consumidor” refiere Hernández (2002, citado en Boffill, 2015, p. 11) que se trata de

un proceso sistémico encaminado a defender los intereses y derechos de los consumidores en sus relaciones de intercambio, con los proveedores de bienes y servicios. Este sistema comprende la base reglamentaria, metodológica y las formas institucionales mediante las cuales se despliegan las acciones encaminadas al conocimiento del sistema, deberes y derechos, y las vías establecidas para su ejercicio.

Para Ojeda (2002) la protección al consumidor no se refiere solo a la protección del individuo particular en el mercado, sino que se extiende a satisfacer todas las necesidades que el individuo particular tiene, y si bien la mayoría de esas necesidades se

satisfacen a través del mercado, otras no, como, por ejemplo, la defensa al medio ambiente.

En el orden internacional, en aras de unificar los criterios relacionados con este aspecto y consolidar así la lucha en favor de la protección y la defensa de los consumidores, la Organización de Naciones Unidas (ONU) aprobó en el año 1985 las llamadas “Directrices para la protección del consumidor” (ONU, 2001), en las cuales quedaron refrendados los derechos fundamentales de los consumidores, a saber: a la satisfacción de las necesidades básicas, a la seguridad, a ser informados, a elegir, a ser escuchados, a la reparación, a la educación y a un medio ambiente sano (Santos, 2017).

De igual forma la protección al consumidor se definió como:

conjunto de principios, disposiciones y acciones organizativas, funcionales y de otra naturaleza, que mediante procedimientos ágiles y eficaces, van dirigidos a educar y amparar a los consumidores en el reconocimiento de sus derechos, para que sean respetados y ejercidos por los proveedores de bienes y servicios (ONU, 2001, p. 5).

Como se puede apreciar, la protección al consumidor abarca áreas como la prevención, la formación y la información de la ciudadanía acerca de sus derechos al establecimiento de mecanismos adecuados para la resolución de conflictos.

2. La protección al consumidor en Cuba de 1959 a 2011

Como se vio en el apartado *supra*, la protección al consumidor no es una temática que solo atañe a Cuba, sino que se corresponde con un movimiento regulado en casi todo el orbe por leyes y estructuras gubernamentales que posibilitan el cumplimiento de los derechos del cliente o usuario.

Tampoco es una problemática que se presenta de manera exclusiva en las naciones que poseen un cierto nivel de desarrollo de sus relaciones comerciales y de consumo, sino que se manifiesta en países subdesarrollados. En ambos casos se demanda la intervención del Estado para la protección de los ciudadanos de las prácticas comerciales que atentan contra sus intereses.

En tal sentido, desde los primeros años de la Revolución, el Estado cubano adoptó un conjunto de medidas encaminadas a brindar tutela a los consumidores. Muestra de ello fue la promulgación el 22 de enero de 1960, de la “Ley 697 de Protección al Consumidor”, la cual se creó con el propósito de impedir la carestía de modo injustificado de la vida para la población consumidora, y que devino en una norma jurídica obsoleta, unos años más

tarde, con la socialización de la propiedad (Arias y Alzuri, s/a, p.1). En ese mismo año se dictaron otras normas de carácter complementario que dieron paso a la creación del Mincin, mediante la Ley 933 de 1961.

En marzo de 1962, se promulga la Ley No. 1015, que dicta la creación de la Junta Nacional para la Distribución de los Abastecimientos, acompañada de la Resolución No. 1 que estableció el racionamiento de un considerable número de productos básicos para proteger los intereses de los consumidores, la cual constituyó un antecedente para la creación de las Oficinas de Control y Distribución de los Abastecimientos (Oficoda) en julio de 1963 (Arias y Alzuri, s/a, p.1).

Como correlato de estos esfuerzos, en 1971 se produce la creación del Instituto Cubano de Investigaciones y Orientación de la Demanda Interna (Iciodi), que hasta la década de 1990 desarrolló entre sus funciones actividades de protección al consumidor (Granma, 2018).

Años más tarde entran en vigor otros cuerpos legales de rango superior que ofrecen en cierta medida protección a los consumidores, entre los que se encuentran la Constitución de la República de 1976, la Ley No. 59 “Código Civil” de 1987 y la Ley No. 62 “Código Penal” de 1987, la cual introdujo reformas a su antecesor de 1979 (Arias y Alzuri, s/a, p. 1). Sobre este *corpus* jurídico se comentan a continuación algunos elementos significativos en relación con la protección del consumidor.

Protección constitucional

En cuanto al magno texto constitucional, en ninguno de sus preceptos se hace referencia explícita a la protección de los consumidores, aunque algunos autores refieren que de manera implícita se brinda tal protección a través de los derechos, expresamente regulados en el capítulo VII, bajo la denominación de derechos fundamentales.

Si desde la Ley Fundamental cubana el consumidor tuviera el reconocimiento expreso de sus derechos, al decir de Tabares, Tamayo y Blanco (2017, p. 25), *“tal reconocimiento daría mayor legitimidad al programa llevado a cabo por el Mincin y contribuiría a sentar la primera y principal base jurídica de la protección de los consumidores”*.

La protección al consumidor se encuentra regulada en la mayoría de los países a través de leyes de carácter general, que amparan a los consumidores en cuanto a sus derechos y deberes. En tal sentido, afirma Hernández (2002, citado en Boffill, 2015, p. 11) que: *“las leyes de protección del consumidor están encaminadas a establecer los basamentos*

jurídicos para el ejercicio pleno de los derechos de los consumidores y fijan las bases jurídicas para su defensa”.

Sin embargo, en Cuba no existe una ley con el carácter antes enunciado, sino que se cuenta con variadas disposiciones legales, las cuales de forma dispersa y fraccionada, hacen referencia a la temática en los ámbitos civil, penal y administrativo, a los que se hará referencia.

Protección en sede civil

La Ley 59 de 1987, Código Civil Cubano, regula a través de su articulado las disposiciones generales relativas a los derechos de los usuarios o consumidores en las diferentes tipos de contratos en los que intervienen.

En el artículo 320 se establece lo relativo a los contratos de prestación de servicios, donde se reconoce como sujetos de la relación jurídica , de una parte a las personas que prestan el servicio, ya sean entidades estatales u otras personas autorizadas, naturales o jurídicas, y de la otra, el usuario, y se reconoce en el artículo 321 el derecho del usuario o consumidor a recibir información acerca de las características, tarifas, tiempo de ejecución y demás particularidades del servicio que recibe, así como a la resolución o modificación del contrato y a la indemnización de los perjuicios causados, tal como se estipula en el artículo 322 (Racet, 2012, p. 7).

De igual forma en el título IV, Capítulo I, artículos del 353 al 360, se dispone acerca de la compraventa en establecimientos de comercio minorista, haciendo referencia al producto tangible que se encuentra físico en las áreas de venta, dejando entonces al producto intangible, sin protección legal, en el campo subjetivo del prestador de servicio, referido al comportamiento humano. Dichos prestatarios asumen ciertas conductas antiéticas que van en detrimento de aquel importante derecho, el de la vida, la salud y la seguridad del consumidor, el de un trato adecuado, donde primen valores como el humanismo, el respeto, la justicia, no solo en el acto de compraventa, sino durante su estancia en la institución.

Protección en sede penal

La protección penal en este ámbito se brinda a partir de tipificar en el Código Penal cubano como delictivas, aquellas conductas que resultan más lesivas a los derechos de los consumidores. Para ello, quienes que se consideren afectados por la comisión de delitos de esta índole pueden realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente o ante la Fiscalía General de la República, que en su caso asumirá el

ejercicio de la acción penal (Racet, 2012, p. 8). Dicha norma (Ley 62 de 1987), establece en su artículo 227 las medidas punitivas contra quienes practiquen el engaño al consumidor, y de modo alternativo fija como sanción principal la de privación de libertad de seis meses a dos años o multas de trescientas a mil cuotas.

Un aspecto a tomar en cuenta según Tabares, Tamayo y Blanco (2017, p.26) en relación con la protección penal en materia de protección al consumidor está en reconocer que *“el espíritu de esta norma está más enfocada en la defensa de los intereses del Estado que en la defensa de los derechos de los consumidores”*.

2.1 Protección administrativa

Mención aparte merece la sede administrativa, marcada por su carácter sectorial centrado en el Mincin como organismo de la Administración Central del Estado (OACE). El recrudecimiento del bloqueo económico implantado por los Estados Unidos a Cuba desde 1962 y la desaparición del campo socialista a inicios de 1990, trajo consigo serias dificultades en el desarrollo de la economía cubana. Por tal motivo, dentro de las medidas que fue necesario adoptar se despenalizó en 1993 la tenencia de divisas y se creó un mercado interno para recaudar las divisas en poder de la población (Arias y Alzuri, s/a, p.1) Este contexto motivó que la situación relativa a la defensa de los consumidores también estuviera en desventaja en el mercado, lo que condujo a la adopción de varias normas jurídicas que posibilitaran el ordenamiento paulatino de esta esfera.

Hay que destacar en primer lugar la promulgación del Decreto Ley No. 67, De Organización de la Administración Central del Estado, de abril de 1983, que previó entre las funciones del Mincin la atención a los consumidores, la cual se mantuvo tras su derogación y entrada en vigor del Decreto Ley No. 147 de 1994 (Granma, 2018).

Posteriormente, el Acuerdo No. 3529 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, de fecha 17 de agosto de 1999, ratificó al Mincin como el organismo encargado de dirigir, ejecutar y controlar la aplicación de la política del Estado y del Gobierno en cuanto al Comercio Interior mayorista y minorista, además de tener como misión expresa la de atender la protección al consumidor (Racet, 2012, p. 8).

Con ello se abre una nueva fase en materia de protección al consumidor en el país, cuyo objetivo es la creación de un ambiente de protección a los consumidores en todas aquellas entidades que venden productos o prestan determinados servicios.

Cuba entra como miembro asociado a formar parte de la organización internacional de los consumidores “Consumers International” en noviembre de 2000, a través de la Organización No Gubernamental (ONG) Fundación Antonio Núñez Jiménez de la Naturaleza y el Hombre, en un congreso sobre el tema celebrado en Durban, Sudáfrica, y se produce así *“un reconocimiento internacional al carácter de organización representativa y de defensa de los derechos de los consumidores cubanos de la citada Fundación”* (AA.VV, 2015, p. 24).

Siguiendo este tracto histórico, la Circular No. 7 de 26 de enero de 2001, emitida por el titular del Mincin, dictó las orientaciones sobre Protección al Consumidor en el Sistema de dicho Ministerio, y en el mes de abril del propio año 2001, se pone en vigor el Sistema de Protección al Consumidor (SPC), quedando en manos del referido organismo la protección de los derechos e intereses de los consumidores en el comercio minorista.

El SPC, en línea con los postulados internacionales en la materia, reconoció para los consumidores los derechos siguientes:

- a la satisfacción de sus necesidades básicas
- a la protección de la vida, la salud y la seguridad
- a la protección de sus intereses económicos
- a la información
- a la educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios
- a escoger
- a la reparación integral, oportuna y adecuada por daños y perjuicios
- a acceder a los órganos correspondientes para la protección de sus derechos, y
- a que no se atente contra la conservación y preservación del medio ambiente (Arias y Alzuri, s/a, p.1).

Desde ese propio año, y en función del SPC, han existido estructuras de protección del consumidor, subordinadas al Mincin, que han transitado desde las Direcciones Provinciales de Comercio, por las denominadas Áreas de Funciones Rectoras, hasta las actuales Direcciones Estatales de Comercio de subordinación local, con el encargo de asesorar, fiscalizar y controlar la protección al consumidor en los territorios (Granma, 2018).

En el año 2002 se dicta la Resolución No. 1 del Mincin, que estableció el Sistema de Inspección de la Protección al Consumidor en los OACE, los órganos estatales y las entidades nacionales; como un mecanismo de función inspectiva, complementario al SPC. Cuando se analiza la protección administrativa a los conflictos generados por la relación de consumo, se aprecia el papel trascendental que juega el Mincin como el órgano estatal encargado de velar por el cumplimiento de las políticas de protección al consumidor, desde sus diferentes entidades encargadas de prestar servicios de comercio a la población, y cómo durante su función estas entidades vulneran los derechos que tienen los consumidores y, a la vez, son ellas mismas las que responden o dan solución a la violación cometida, lo cual a criterio de Tabares y Blanco (2017, p. 58) *“al ser un componente de una institución que tiene como razón de ser el comercio, es, en alguna medida, juez y parte”*.

Ello se aprecia a través de la creación de comisiones y áreas de protección al consumidor en las unidades del comercio minorista, conformadas estas por un mural con diferentes informaciones para el cliente, y una de ellas es la composición de la comisión de protección al consumidor, presidida por el administrador y como miembro, el o los dependientes, los que tendrán a su cargo atender las reclamaciones por las violaciones ocasionadas por su actuar.

3. La protección al consumidor en la actualización del modelo cubano de desarrollo: entre luces y sombras

A partir del año 2011, con la celebración del Sexto Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC), se sentaron las pautas para la actualización del modelo económico y social cubano de desarrollo, materializadas como instrumento de política en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. Se abrió así una nueva avenida hacia el perfeccionamiento de la materia de protección al consumidor, evidenciada en el capítulo XII de la Política para el Comercio (lineamientos del No. 304 al No. 313). De manera especial el último de los lineamientos proyecta: *“Aplicar una eficaz protección al consumidor, que garantice el cumplimiento de los deberes y derechos de todos los prestatarios y consumidores de bienes y servicios”* (PCC, 2011, p. 38).

A pesar de dichos planteos, muy poco se avanzó entre un congreso partidista y otro. Siguiendo a Santos, cabe apuntar que para implementar eficazmente los lineamientos en

el sector del comercio, es necesario *“el desarrollo de productos y servicios que generen un valor que contribuya al bienestar general, que exija un cambio y mejora constante de lo que esperan los consumidores y usuarios”* (Santos, 2017, p. 200).

La atención especial que la alta dirección del país ha dirigido a este asunto, continúa manifestándose con la promulgación del Decreto Ley No. 321 del Consejo de Estado, en mayo de 2014, que aprobó la misión del Mincin de *“[...] proponer y, una vez aprobadas, dirigir, controlar y fiscalizar las políticas del Estado y el Gobierno en cuanto al comercio interno mayorista y minorista, la logística de almacenes y la protección al consumidor [...]”* Pero esta(s) política(s) aún no ha(n) llegado, o al menos, la pretendida Ley de Protección al Consumidor permanece en el tintero del legislador.

La significancia que ha adquirido la protección al consumidor en Cuba, no solo como cuestión de índole económica y comercial, sino social, jurídica y axiológica, se reitera también en los recientes documentos rectores del Séptimo Congreso del Partido Comunista de Cuba (PCC), aprobados por el III Pleno del Comité Central del PCC el 18 de mayo de 2017 y respaldados por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 1 de junio de 2017 –léase Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista y Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el periodo 2016-2021.

Con apego a los mismos, se concibe la aplicación de

un sistema integral y eficaz de protección a los consumidores, que abarca todas las formas de gestión, en cumplimiento de las políticas al respecto. El sistema de protección a los consumidores comprende la concepción del producto o servicio, su peso, calidad y diseño, envase, embalaje, cumplimiento de horarios de venta, buen trato, información objetiva sobre las cualidades y precios, servicios de información de mercado, de posventa y garantías, vías de reclamación e indemnización. Cuenta con una activa participación ciudadana, regulaciones especiales sobre aquellos bienes de interés social, y el resarcimiento material y moral, según proceda de acuerdo con la ley (PCC, 2017a, p. 10).

Específicamente, el Lineamiento 264, inserto en el capítulo XIII relativo al Perfeccionamiento de sistemas y órganos de dirección, plantea lo siguiente: “Perfeccionar la protección al consumidor adoptando medidas que coadyuven a asegurar sus derechos por quienes producen, comercializan y prestan servicios en general” (PCC, 2017b, p. 32).

En medio de las transformaciones que se llevan a cabo para actualizar el modelo cubano, ha arrojado sin dudas un atisbo de luz la reciente promulgación de la precitada Resolución No. 54 del Mincin,¹ que establece los derechos y deberes de los consumidores, los cuales no estaban explícitos en ninguna norma rectora anterior. Aparte de esta evidente novedad, pueden ser consideradas otras como son la determinación de las obligaciones generales de los proveedores de bienes y servicios, sean estos estatales o vinculados a nuevas formas de gestión (v. gr., cooperativas no agropecuarias y trabajadores por cuenta propia), es decir, que el sistema se extiende hasta las personas naturales a tono con la mencionada actualización.

Por otra parte, resulta distintivo también lo planteado en el Resuelto TERCERO, en relación con la equiparación de la protección a los consumidores que recurren al comercio electrónico con la otorgada en otras formas de comercio. La resolución define asimismo la protección al consumidor como:

conjunto de principios, disposiciones y acciones organizativas, funcionales y de otro tipo, dirigidos a educar, orientar y amparar a los consumidores en el reconocimiento de sus derechos y deberes, para que puedan ser ejercidos frente a los proveedores en el acto de intercambio, caracterizándose por procedimientos ágiles y eficaces (Mincin, 2018).

En su Resuelto SEXTO, señala taxativamente como derechos de los consumidores los siguientes:

1. recibir productos y servicios que cumplan con los requisitos de calidad, insumos del servicio y de seguridad establecidos;
2. recibir protección contra la publicidad comercial falsa o engañosa y práctica desleal de los proveedores;
3. satisfacer sus necesidades con un adecuado y oportuno abastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad, con especial atención a los grupos vulnerables;
4. la protección de sus intereses económicos que les permita adquirir productos y servicios con adecuada relación calidad-cantidad-precios, recibir la factura o comprobante de venta en los servicios que se establezcan o se soliciten por el cliente, así como, la entrega completa del dinero que excedió al efectivo entregado por el bien o servicio recibido, incluyendo la moneda fraccionaria;

¹ Esta resolución derogó la comentada Circular No. 7/2001

5. comprobar el peso del producto adquirido en el área destinada al respecto;
6. que se muestren en lugar visible los precios de los productos y servicios que se ofertan;
7. acceder a una información veraz que posibilite elegir conforme a las necesidades, expectativas, deseos y preferencias;
8. acceder a la información sobre los requisitos a cumplir en los establecimientos en aras de un mejor disfrute de los servicios que se oferten;
9. contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados, cuando corresponda;
10. participar, en el intercambio de opiniones en los procesos de decisiones que los afecten;
11. acceder a modalidades sostenibles de consumo, en las que se reduzca el uso indiscriminado de recursos naturales, materiales tóxicos y la emisión de desperdicios y contaminantes, de tal forma que no se pongan en riesgo las necesidades de futuras generaciones;
12. disponer de vías y mecanismos para tramitar cualquier insatisfacción, reclamación, conflictos entre consumidores y proveedores por daños, individuales o colectivos, tanto por la vía administrativa como judicial;
13. que se le dispense un trato amable, transparente, equitativo, no discriminatorio ni abusivo en relación a las condiciones de calidad, cantidad, precio, peso, volumen, medida de los productos y servicios de cualquier naturaleza que adquieran;
14. que se le muestre el funcionamiento, manipulación o las propiedades de los productos servicios ofertados, según corresponda; y
15. protección a la privacidad y seguridad de los datos de los consumidores (Mincin, 2018).

Asimismo, resulta sumamente interesante el anexo único que contempla términos y definiciones, el cual sin duda contribuye a ir fijando conceptos y enfoques clave de cara a la ley en proceso de elaboración, por ejemplo: cadena de valor, consumo responsable y sostenible, responsabilidad social.

Los pasos de avance logrados en esta última etapa se pueden constatar además en los documentos rectores de la actividad, entre ellos:

- Diseño de estrategias de desarrollo empresarial.
- Plan de trabajo anual.

- Actas de los Comités de Prevención y Control.
- Plan de Prevención y Riesgos.
- Aplicación de Guías de Autocontrol.
- Plan de trabajo mensual.
- Creación de comisiones de protección al consumidor a diferentes niveles.

A estas acciones de carácter interno de las entidades se suman otras más generales que contribuyen al desarrollo deseado, entre ellas:

- Colaboración y asesoría de las universidades en los territorios.
- Reanimación del estado constructivo de las unidades.
- Adquisición de nuevas tecnologías para facilitar rapidez en el servicio y la calidad óptima de los productos.
- Preparación continua del personal directivo y de contacto directo con los clientes y usuarios.
- Acciones de control por órganos, organismos e instituciones.
- Elaboración de políticas sectoriales.
- Utilización de los medios de difusión masiva.
- Habilitación de nuevos canales de información, reclamación y sugerencias.

Quiere esto decir que se ha avanzado en materia de protección al consumidor, pero no en los niveles deseados y con la profundidad requerida. Se puede afirmar que en ello han incidido los siguientes aspectos:

1. En los momentos actuales, aún con la necesidad que tenemos de una legislación específica en materia de protección al consumidor, se hace mucho uso de los reglamentos disciplinarios en las empresas con los infractores, violadores de derechos a los consumidores, y muy poco del marco penal.
2. Los productos de primera necesidad son altamente demandados, y no se aprecia permanencia de los mismos en el mercado.
3. Los bienes y servicios en el mercado no poseen los atributos esenciales que satisfagan los requerimientos de calidad.
4. No se ofrece garantías de los productos y/o servicios en oferta.
5. Los consumidores no poseen una cultura en las relaciones de consumo.
6. Violación de los derechos de los consumidores por los prestadores de servicio.

Consideraciones finales

La implementación eficaz de los lineamientos como marco de actuación para la actualización del modelo económico y social en Cuba, es sin dudas un paso de avance en la política de protección al consumidor y una pauta de desarrollo para el país.

Desde la perspectiva jurídica, no debe confiarse demasiado en las soluciones que prevé el derecho penal, ya que no se debe perder de vista el carácter de *última ratio* de este, una vez agotados los anteriores recursos de que la Ley dispone. En este sentido, la aprobación de una ley especial que proteja al consumidor en el acto de compra constituye un imperativo para lograr cambiar la mentalidad de los servidores públicos.

En relación con el tratamiento a las nuevas formas de gestión no estatal, es necesario avanzar hacia otras normas complemento. De manera general, el sistema proyectado continúa centrado en el eslabón de la cadena de valor que es la prestación (o momento de interacción directa entre proveedor y consumidor); debe priorizarse el eslabón anterior de la producción, que garantice calidad, acceso, disponibilidad, seguridad, inocuidad en el caso de los alimentos, repuestos, mantenimiento y sostenibilidad.

Esto es así porque persiste en nuestros predios una problemática social de fondo, dada por la pérdida de valores, la falta de una cultura no solo de consumo, sino de reclamar, exigir, elegir y, más que todo, de ejercer los derechos ciudadanos como consumidores de bienes y servicios como garantía de la estabilidad jurídica y social.

Referencias bibliográficas

AA.VV. (2015). **La protección de los consumidores en Cuba: historia de una cooperación**. Sevilla, España: Fundación FACUA para la Cooperación Internacional y el Consumo Sostenible, p. 24.

Arias, D.C y Alzuri, S. (s/a). **La protección al consumidor en la adquisición de artículos de primera necesidad en la red minorista**. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos29/proteccion-consumidor/proteccion-consumidor.shtml>

Granma (2018). Órgano Oficial del Comité Central del Partido Comunista de Cuba. Recuperado de <http://www.granma.cu/cuba/2018-05-03/proteccion-alconsumidor-sin-espacio-a-la-impunidad-03-05-2018-18-05-57>

Hernández, A. (2002). **Concepción integral del Sistema de Protección del Consumidor en Cuba**. En: Boffill, L. (2015). Mejoras a la Protección del Consumidor en

la Empresa BRASCUBA Cigarrillos S.A. Tesis de Maestría. Universidad de La Habana, p. 11.

Ojeda, N. (2002). **El control de las condiciones generales de los contratos como forma de protección a los consumidores**. Tesis de doctorado. Universidad de La Habana.

ONU (2001). **Directrices para la protección del consumidor**. A/C.2/54/L.24, Nueva York y Ginebra, p. 5.

PCC (2011). **Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución**, Editora Política, La Habana, p. 38.

PCC (2017a). **Conceptualización del Modelo Económico y Social Cubano de Desarrollo Socialista**. En: Documentos del 7mo. Congreso del Partido aprobados por el III Pleno del Comité Central del PCC el 18 de mayo de 2017 y respaldados por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 1 de junio de 2017, Editora Política, La Habana, p. 10.

PCC (2017b). **Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el periodo 2016-2021**. En: Documentos del 7mo. Congreso del Partido aprobados por el III Pleno del Comité Central del PCC el 18 de mayo de 2017 y respaldados por la Asamblea Nacional del Poder Popular el 1 de junio de 2017, Editora Política, La Habana, p. 32.

Racet, M.S. (2012). **La protección jurídica al turista como consumidor**. Recuperado de <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/08/doctrina41632.pdf>

Santos, M. (2017). **La protección al consumidor, un componente dinamizador de la cultura de la calidad en la economía cubana**. En: Marquetti, H. (2017). Administración Pública y derecho local. Editorial Universidad de La Habana, p. 200.

Tabares, L. y Blanco, M. (2017). **Cuba, situación actual y proyección futura**. En: Tabares, L. (2017). Una mirada al consumo y a los consumidores, Editorial Universidad de La Habana, p. 58.

Tabares, L., Tamayo, N. y Blanco, M. (2017). **Evolución histórica de la protección al consumidor en Cuba. Breve tratamiento teórico**. En: Tabares, L. (2017). Una mirada al consumo y a los consumidores, Editorial Universidad de La Habana, p. 25.

Fuentes legales consultadas

Colombia, Congreso de la República, Secretaría del Senado (2011). Ley 1480 (Estatuto del Consumidor). Disponible en:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2011/ley_1480_2011.html.

Cuba, Asamblea Nacional del Poder Popular. Constitución de la República de 1976, reformada en 1992 y 2002.

Cuba, Asamblea Nacional del Poder Popular. Ley No. 59 “Código Civil” de 1987.

Cuba, Asamblea Nacional del Poder Popular. Ley No. 62 “Código Penal” de 1987.

Cuba, Consejo de Estado. Decreto Ley No. 321/2014. Gaceta Oficial de la República de Cuba, edición ordinaria número 29.

Cuba, Consejo de Estado. Decreto Ley No. 147/1994, De la Reorganización de la Administración Central del Estado. Gaceta Oficial de la República de Cuba, edición extraordinaria número 2.

Cuba, Consejo de Estado. Decreto Ley No. 67/1983, De Organización de la Administración Central del Estado. Gaceta Oficial de la República de Cuba, edición extraordinaria número 9.

Cuba, Consejo de Ministros. Acuerdo No. 3529 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, de fecha 17 de agosto de 1999.

Cuba, Ministerio de Comercio Interior (2018). Resolución No. 54 de la Ministra de Comercio Interior sobre las Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno. Gaceta Oficial de la República de Cuba, edición extraordinaria número 26.

Cuba, Ministerio de Comercio Interior. Resolución No. 1/2002 sobre el Sistema de Inspección de la Protección al Consumidor en los OACE, los órganos estatales y las entidades nacionales.

Cuba, Ministerio de Comercio Interior. Circular No. 7 de 26 de enero de 2001, del Ministro de Comercio Interior, sobre orientaciones para la Protección al Consumidor en el Sistema de dicho Ministerio.

Ecuador (2000). Ley No. 21, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

España (2007). Real Decreto Legislativo 1/2007, Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios. Boletín Oficial del Estado, número 287.