

**LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES:**

**POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA USTED**



**GUÍA PRÁCTICA SOBRE LAS DIRECTRICES DE NACIONES  
UNIDAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**





## **ACERCA DE CONSUMERS INTERNATIONAL**

Consumers International (CI), que trabaja con más de 200 organizaciones miembros distribuidas en 120 países es la única voz mundial independiente y autorizada de los consumidores.

En conjunto, garantizamos un trato seguro, justo y honesto hacia los consumidores.

Nos esforzamos por ponerlos en el centro de las prácticas de las corporaciones globales y por ejercer influencia para que órganos internacionales como la ONU, la OCDE y el G20 actúen a favor de ellos.

Para más información, visite:

**[www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org)**

Publicado por Consumers International en 2016  
Consumers International, 24 Highbury Crescent,  
Londres, N5 1RX, Reino Unido

---



# INTRODUCCIÓN

**C**onsumers International (CI) considera que todas las personas tienen derecho a tener acceso a productos seguros y a servicios de calidad, a recibir un trato justo y a que se les ofrezcan soluciones efectivas si las cosas no funcionan como debieran. Pero las personas por sí solas pueden encontrar dificultades para hacer oír su voz o para influir sobre los cambios.

CI trabaja junto a sus miembros para representar a los consumidores de todo el mundo, y confiere fuerza a sus opiniones. Durante los años 1980, CI realizó exitosas campañas en pro de las Directrices de Naciones Unidas de Protección al Consumidor (las que se mencionan en este folleto como “las Directrices”), y tuvo una estrecha participación en su elaboración y posteriores revisiones.

Las Directrices invocan los principios fundamentales de la protección de los consumidores. Explican lo que estos necesitan, y entregan a las organizaciones de consumidores recomendaciones prácticas acerca de la forma de satisfacer tales necesidades. Actuar ceñidos a este valioso marco puede ayudar a las empresas que suministran bienes y servicios y a aquellas personas e instituciones que participan en la elaboración de políticas nacionales a entregar a los consumidores calidad constante y niveles efectivos de protección.

En este folleto, CI describe los principios fundamentales en los que se basan las Directrices (Pág.10), las principales recomendaciones que contienen (Pág.12), y la forma en que pueden aplicarse (Pág.7).

## CONSEJOS PRÁCTICOS

sobre la forma en que se pueden utilizar las Directrices. Vaya a la página 8



## LAS DIRECTRICES: FACTORES CLAVES



### ¿PARA QUIÉN SON?

Primordialmente, las Directrices se concibieron para entregar orientaciones prácticas a los gobiernos y a las empresas, sin embargo son además una práctica herramienta para toda organización que trabaje en materia de protección de los consumidores, lo que puede incluir a:

- **Grupos de la sociedad civil y organizaciones de consumidores** que trabajan en el empoderamiento y la protección de los consumidores.
- **Organismos de gobierno** cuyo trabajo esté vinculado, en cualquiera de sus formas, con los consumidores.
- **Empresas** que proporcionan bienes y servicios a los consumidores, ya sean estas de carácter público o privado.





## BREVE HISTORIA

Las Directrices fueron aprobadas por la ONU en 1985 tras una exitosa campaña liderada por CI. Fueron elaboradas por un grupo de expertos provenientes de todo el mundo junto a representantes de los grupos de consumidores, y del gobierno, la industria y otras organizaciones internacionales. Fueron modificadas en 1999, y sufrieron nuevas modificaciones en 2015, destinadas esta vez a garantizar su actualización y a que abordaran los problemas reales que enfrentaban las personas reales.

- **Entes normativos** que publican asesoramiento de carácter voluntario para las empresas.
- **Asociaciones comerciales** que trabajan en la elaboración de códigos de prácticas industriales.
- **Sector académico** que trabaja en el ámbito de los asuntos relativos a los consumidores.

Las directrices son un valioso recurso para cualquier organización que se desenvuelva en cualquier país, pero pueden ser de particular ayuda allí donde es necesario fortalecer la protección de los consumidores. Las Directrices pueden aplicarse a cualquier transacción entre una empresa y un consumidor, pueden implementarse ya sea en línea o fuera de línea, y dentro del ámbito nacional de un país o entre distintos países.





## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### **CONSUMIDOR:**

una persona que compra o utiliza productos o servicios con fines personales, familiares o domésticos.

### **POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE LOS**

### **CONSUMIDORES:**

leyes y reglamentos nacionales, marcos, procedimientos, mecanismos y programas, además de las normas y códigos de prácticas del sector privado.

### **ESTADOS**

### **MIEMBROS:**

los países miembros de la ONU.

### **LAS DIRECTRICES:**

las Directrices de la ONU para la protección del consumidor (en ocasiones denominadas DNUPC).

## ¿CUÁLES SON SUS PRINCIPALES OBJETIVOS?

Las Directrices aspiran a la protección de los consumidores mediante:

- El logro de una protección adecuada para TODOS los consumidores;
- Garantizar que los bienes y servicios respondan a las necesidades de los consumidores;
- Alentar niveles más altos de conducta comercial ética;
- Evitar las prácticas comerciales abusivas;
- Facilitar el desarrollo de grupos de consumidores independientes;
- Fomentar la cooperación internacional en el campo de la protección de los consumidores;
- Alentar el desarrollo de las condiciones de mercado que ofrezcan a los consumidores mejores opciones a precios más bajos;
- Promover el consumo sustentable.

## ¿SON DE CARÁCTER OBLIGATORIO?

Las Directrices son ampliamente aceptadas como una referencia internacional para las prácticas recomendables en materia de protección de los consumidores. Si bien no son legalmente vinculantes, su capacidad reside en su aprobación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas, y en el consenso de los expertos internacionales que condujo a dicha aprobación.

Los principios y recomendaciones contenidos en las Directrices, pese a no constituir requisitos legales en sí, se refieren con frecuencia a objetivos específicos vinculados a los derechos humanos esenciales que se consagran en las declaraciones y resoluciones de las Naciones Unidas.



# APLICACIÓN DE LAS DIRECTRICES

Las Directrices reconocen que es imposible adoptar un enfoque universal puesto que cada país tiene sus propias condiciones culturales, económicas, sociales y medioambientales, así como diferentes niveles de protección de los consumidores.

Estas se basan en un conjunto de principios y recomendaciones generales que pueden ser aplicados por cualquier organización en cualquier país, con la libertad de adecuarlas a sus metodologías y conforme a sus circunstancias particulares.



## COSAS A TENER EN CUENTA

El propósito fundamental de la aplicación de las Directrices es el desarrollo, fortalecimiento o mantenimiento de una sólida política de protección de los consumidores. Sin embargo, para lograrlo, los Estados miembros deberían:

- Proporcionar o mantener una infraestructura adecuada al desarrollo, implementación y seguimiento de las políticas de protección de los consumidores;
- Garantizar que las medidas de protección de los consumidores beneficien a TODOS los sectores de la población, en particular a aquellos más vulnerables o desfavorecidos, y a quienes vivan en la pobreza o en los sectores rurales;
- Considerar los costos y beneficios de las medidas propuestas;
- Garantizar que las medidas de protección de los consumidores no se conviertan en obstáculos injustificados al comercio internacional.



## CONSEJOS PRÁCTICOS PARA LA APLICACIÓN DE LAS DIRECTRICES

CI recomienda que los gobiernos, las empresas y la sociedad civil que desean aprovechar las Directrices sigan los siguientes pasos:

- 1** **Colaboración:** comunicarse con los actores relevantes a nivel tanto nacional como internacional a fin de compartir sus experiencias e ideas.
- 2** **Fiscalización:** revisar la cobertura y eficacia de las actuales políticas de protección de los consumidores.
- 3** **Evaluación:** usar las Directrices para identificar los vacíos y poner de relieve las áreas susceptibles de mejora.
- 4** **Planificación:** crear un plan de acción con plazos realistas que describan en detalle el trabajo necesario, quiénes participarán y cómo se llevará a cabo.
- 5** **Acción:** los gobiernos y las empresas deberían comenzar a implementar dichos planes. Los grupos de la sociedad civil deberían actuar a través de campañas que promuevan los cambios. Es posible que todos los participantes necesiten promover las Directrices, y sus beneficios, entre sus colegas, la comunidad empresarial y la sociedad en general.





## BENEFICIOS DE SU USO

La aplicación de las Directrices presenta un amplio abanico de ventajas posibles. Los consumidores se benefician de productos y servicios de mejor calidad y de un más alto nivel de protección. A las organizaciones tales como empresas, organismos de gobierno y entes normativos a cargo de las políticas sobre protección de los consumidores, la aplicación de las Directrices puede ayudarlos en:

- **La entrega de valiosas perspectivas en relación con las necesidades de los consumidores:** que les ayuden a comprender los principios básicos tras la protección de los consumidores y la forma en que estos se expresan;
- **Definir los roles y responsabilidades:** comprender los diversos papeles y responsabilidades del gobierno, de las empresas y de las demás organizaciones;
- **Aumentar la confianza de los consumidores:** satisfacer las necesidades de los consumidores puede aumentar su confianza y seguridad;
- **Ahorrar un valioso tiempo:** la orientación proporciona una excelente lista de cotejo para la elaboración de una política de protección de los consumidores. ¿Por qué reinventar la rueda, si ya existe?
- **Aprender unos de otros:** las Directrices demuestran el valor del trabajo conjunto en cuanto a compartir las experiencias y conocimientos, identificar los problemas que son comunes y encontrar las mejores soluciones;
- **Impulsar el comercio:** infundir confianza y fomentar el desarrollo de los mercados tanto nacionales como internacionales a través del uso de los principios establecidos en los acuerdos y normas de comercio internacional;
- **Garantizar un enfoque uniforme:** la interconexión entre los mercados globales es cada vez mayor, y las fronteras se vuelven difusas. Esto pone de relieve la importancia cada vez mayor que tiene el contar con soluciones armonizadas para los problemas en común.





## LOS PRINCIPIOS DE LOS CONSUMIDORES



Se ofrece protección a los consumidores a partir de una variedad de fuentes tales como la legislación, los códigos de prácticas de la industria, normas, entes de aplicación de la ley y grupos de consumidores. Pero la eficacia del sistema se potencia si todos trabajan en conjunto en aras de los principios y metas en común.

Las Directrices identifican los principios generales que definen las necesidades más importantes de los consumidores, y aquello que debe tomarse en cuenta en todas las interacciones desde las empresas hacia los consumidores.

### RESPALDO AL DESARROLLO SUSTENTABLE



El desarrollo sustentable implica la satisfacción de las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Tiene que ver con la protección del planeta donde vivimos y TAMBIÉN de las personas que lo habitan.

La implementación de las Directrices puede ayudar en el respaldo de muchos de los Objetivos de desarrollo sostenible de la ONU aprobados en 2015 por los líderes mundiales y los Estados miembros. Estos objetivos incluyen: poner fin a la pobreza y al hambre; reducir la desigualdad; promover el crecimiento económico; y garantizar la disponibilidad de salud, agua potable, higiene y energía sustentable. para obtener más información acerca de los Objetivos de desarrollo sostenible, vea "Más información" en la pág. 19.



## ¿QUÉ NECESITAN LOS CONSUMIDORES?

LAS DIRECTRICES ESTÁN ORGANIZADAS EN TORNO A LA SATISFACCIÓN DE ONCE “NECESIDADES LEGÍTIMAS” DE LOS CONSUMIDORES:



1.

### ACCESO:

la capacidad de tener acceso a los bienes y servicios esenciales;



2.

### INCLUSIÓN:

la protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos;



3.

### SEGURIDAD:

la protección frente a los riesgos para la salud y la seguridad;



4.

### PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS

fomento del valor de inversión y protección frente al riesgo;



5.

### INFORMACIÓN:

acceso a información clara y exacta, que permita tomar decisiones informadas;



6.

### EDUCACIÓN:

asistencia para que los consumidores comprendan sus transacciones y las consecuencias medioambientales, sociales y económicas de sus decisiones específicas;



7.

### COMPENSACIÓN:

capacidad de contar con servicios eficaces de resolución de disputas y mecanismos de compensación;



8.

### REPRESENTACIÓN:

la libertad para que los consumidores se organicen en grupos y que sus opiniones se incluyan en los procesos relevantes de toma de decisiones;



9.

### SUSTENTABILIDAD:

la promoción de modelos de consumo sustentable;



10.

### DERECHOS RELATIVOS AL COMERCIO ELECTRÓNICO:

se debe proporcionar la misma protección a los consumidores que tratan con organizaciones tanto en línea como fuera de línea;



11.

### PRIVACIDAD:

la protección de la privacidad de los consumidores y la circulación libre y global de la información.



## RECOMENDACIONES CLAVES



Las Directrices reconocen que muchos factores contribuyen a una protección eficaz de los consumidores (véase la Fig.1), y dan recomendaciones específicas relativas a cada uno de estos.

### ORIENTACIONES PARA LOS GOBIERNOS

Las Directrices recomiendan que los Estados miembros establezcan políticas nacionales de protección de los consumidores que alienten las prácticas comerciales recomendables. Por ejemplo, la legislación podría imponer a las empresas que proporcionen lo siguiente:

- Información de contacto clara para permitir que los consumidores, y los órganos normativos y de aplicación de la ley puedan identificarlas y comunicarse con ellas;
- Información clara y oportuna acerca de los productos y servicios que ofrecen;
- Contratos y términos y condiciones claros, concisos y justos;
- Un proceso transparente para los procedimientos de confirmación, cancelación, devolución y reembolso de las transacciones;
- Mecanismos de pago seguros;
- Eficaces procedimientos internos para los reclamos o acceso a programas asequibles de resolución de disputas proporcionados por un tercero independiente.

Los Estados miembros deberían garantizar que los órganos de aplicación de la ley cuenten con los recursos necesarios para promover el cumplimiento efectivo de las políticas sobre protección de los consumidores, y para actuar en consecuencia.



## FIGURA 1 ELEMENTOS CLAVES DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES





## ORIENTACIONES PARA LAS EMPRESAS

La protección de los consumidores comienza por las prácticas comerciales recomendables. Las Directrices establecen que las empresas deben satisfacer las legítimas necesidades de los consumidores mediante lo siguiente:

- Un trato justo y honesto de los consumidores en todas las etapas de la relación;
- El evitar las prácticas que planteen riesgos innecesarios o daños a los consumidores, en particular a aquellos que son vulnerables y desfavorecidos;
- Entregar a los consumidores información exacta acerca de los productos y servicios, términos y condiciones, expensas y costos, a fin de permitirles tomar decisiones informadas.
- Ayudar a los consumidores a desarrollar los conocimientos y habilidades necesarios para comprender los riesgos, así como proporcionarles acceso a asesoramiento y asistencia competentes;
- Adoptar medidas eficaces para proteger la privacidad de los consumidores y su información personal;
- Entregar un acceso fácil a programas de resolución de disputas que sean justos, eficaces, transparentes y económicos, y que ayuden a los consumidores a resolver sus reclamos si las cosas no resultan conforme a lo esperado.

Las Directrices promueven además el uso de normas nacionales e internacionales (vea “Más información” en la pág. 19), que ofrezcan la orientación pormenorizada acerca de las prácticas recomendables correspondientes a ámbitos específicos tales como el comercio electrónico, los servicios financieros, sustentabilidad, satisfacción del cliente y gestión de reclamos.



# ÁREAS PRIORITARIAS



Las Directrices identifican diversas áreas de particular importancia para los consumidores, y cuya priorización debería ser establecida por los Estados miembros. Estas tratan la forma en que deberían aplicarse los principios de los consumidores en cada área con el fin de lograr una máxima protección.

## BIENES Y SERVICIOS ESENCIALES

Con el fin de garantizar la entrega de la adecuada protección a los consumidores cuando estos usen los productos y servicios esenciales, tales como el agua, la energía, los alimentos y las medicinas, las Directrices recomiendan la implementación de políticas nacionales para que cada una cubra los siguientes aspectos:

- **Seguimiento:** inspección y evaluación periódicas llevadas a cabo por un órgano regulador o de supervisión eficaz.
- **Calidad del producto:** limpio, sustentable, seguro y cuya procedencia se pueda rastrear.
- **Distribución:** instalaciones de distribución adecuadas y seguras.
- **Disposiciones:** acceso y transparencia de las condiciones para la emisión de facturas, niveles de servicio, cancelación y pagos.
- **Etiquetado:** el uso de etiquetado claro y exacto para los consumidores.
- **Educación:** programas de concientización y participación de la comunidad.



## SERVICIOS FINANCIEROS

Los servicios financieros son mucho más susceptibles de ocasionar un alto nivel de perjuicio a los consumidores, y es importante que estos estén bien informados y protegidos en este aspecto. Las Directrices modificadas fortalecen la protección de los consumidores que utilizan los servicios financieros al recomendar a los Estados miembros lo siguiente:

- Que establezcan marcos normativos y de aplicación, y órganos supervisores con la autoridad y los recursos necesarios para llevar a cabo su misión;
- Que establezcan los controles adecuados para proteger los recursos de los consumidores así como su información financiera;
- Que aumenten la inclusión financiera y las estrategias de educación que promuevan una mayor cultura financiera;
- Que demuestren un trato justo que incluya la transparencia con respecto a los conflictos de interés y que asuma la responsabilidad por las acciones de sus agentes autorizados;
- Que ofrezcan información clara a los consumidores en cuanto a las tasas de intercambio y demás expensas, así como soluciones en caso de que las cosas no resulten de acuerdo a lo previsto;
- Que promuevan el préstamo responsable y políticas para tratar los casos de sobreendeudamiento de los consumidores.





## COMERCIO ELECTRÓNICO

El comercio electrónico es un sector de rápido crecimiento, y los consumidores llevan a cabo cada vez más transacciones en línea. Es esencial que las políticas de protección de los consumidores se mantengan a la par con los rápidos cambios que experimenta este sector. Las Directrices recientemente modificadas reconocen esta tendencia y otorgan los mismos niveles de protección de los consumidores tanto a las operaciones que se llevan a cabo en línea como fuera de línea.

El comercio electrónico facilita a los consumidores la compra de artículos más allá de sus fronteras nacionales y les abre el acceso a los mercados internacionales, por lo que un nivel de protección uniforme cobra una importancia cada vez mayor. Las Directrices recomiendan a los Estados miembros que revisen sus actuales políticas de protección de los consumidores a fin de incorporen algunos factores propios del comercio electrónico como son la información, la privacidad y las compensaciones. También ponen de relieve la importancia de informar tanto a los consumidores como a las empresas acerca de sus deberes y derechos en el mercado digital.





# EL FUTURO



La UNCTAD creó un Grupo intergubernamental de expertos (GIE) en el tema de la protección de los consumidores que tiene por objeto aumentar la cooperación internacional en materia de su protección, evaluar la puesta en marcha e implementación de las Directrices en los Estados miembros, y formular recomendaciones relativas a su aplicación. El GIE investigará sobre los problemas de los consumidores a fin de garantizar que la orientación se mantenga relevante y vigente. CI es uno de los miembros del GIE, y representa a su membresía global.





# MÁS INFORMACIÓN

## CONSUMERS INTERNATIONAL

Para obtener más información acerca de CI, sus organizaciones miembros, y el trabajo que realiza, visite:

[consumersinternational.org](http://consumersinternational.org)

## ORGANISMOS NORMATIVOS NACIONALES

La mayoría de los países cuenta con sus organismos normativos nacionales (ONN), que publican normas que ayudan a las organizaciones a proporcionar mejores productos y servicios. Puede encontrar una lista de las ONN nacionales en:

[iso.org/iso/about/iso-members.htm](http://iso.org/iso/about/iso-members.htm) y [iec.ch/members](http://iec.ch/members)

## ISO

Para obtener más información acerca de las normas internacionales, visite:

[iso.org](http://iso.org) y [iec.ch](http://iec.ch)

## NACIONES UNIDAS (ONU)

### PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Para obtener más información acerca del Grupo intergubernamental de expertos (GIE) en materia de protección de los consumidores internacional creado por la UNCTAD, y para descargar una copia gratuita de las Directrices (disponibles en inglés, francés, español, chino, árabe y ruso), visite:

[bit.ly/UNCTAD\\_CP](http://bit.ly/UNCTAD_CP)

### DESARROLLO SUSTENTABLE

Para obtener más información acerca de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y los Objetivos de desarrollo sostenible de la ONU:

[sustainabledevelopment.un.org/sdgs](http://sustainabledevelopment.un.org/sdgs)





Sede global (Londres)  
24 Highbury Crescent  
Londres N5 1RX, Reino Unido

Consumers International es una entidad sin fines de lucro limitada por garantía y registrada en Inglaterra y Gales (empresa n.º 4337865). Además está registrada como asociación benéfica en el Reino Unido (n.º 1122155)

 @consumers\_int  consumersinternational [consumersinternational.org](https://www.consumersinternational.org)