

## El consumidor en el Mercosur y el Sistema Interamericano de Derechos Humanos

### The consumer in Mercosur and the Inter-american Human Rights System

Amalia URIONDO MARTINOLI\*

**RESUMEN:** El presente artículo expresa un doble propósito. Por un lado, destacar que la falta de vigencia de los documentos sobre la defensa de los derechos del consumidor en el Mercosur, constituye una deuda que lleva muchos años y que continúa siendo regulada por una serie de resoluciones esporádicas. Por otro, que el consumidor siempre quedará bajo el ala protectora de la Convención Americana y la posible intervención de la Corte Interamericana de Derechos Humanos ante un conflicto suscitado como consecuencia de una relación de consumo.

**PALABRAS CLAVE:** consumidor internacional; derechos humanos; tutela efectiva; derechos del consumidor; Mercosur.

**ABSTRACT:** The purpose of this article is twofold. On the one hand, to underline that the lack of validity of the documents on the defence of consumer rights in Mercosur, constitutes a debt that has been owed for many years and that continues to be regulated by a series of sporadic resolutions. On the other hand, that the consumer will always remain under the protective wing of the American Convention and the possible intervention of the Inter-American Court of Human Rights in a

---

\* Catedrática de Derecho Internacional en la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Contacto: <[uriondo@derecho.unc.edu.ar](mailto:uriondo@derecho.unc.edu.ar)>. Fecha de recepción: 26/08/2022. Fecha de aprobación: 24/09/2022.

conflict arising from a consumer relationship.

KEYWORDS: international consumer; human rights; effective protection; consumer rights; Mercosur.

## I. INTRODUCCIÓN

**E**l consumidor posee una serie de necesidades a satisfacer, y lo hace mediante el intercambio de dinero por los bienes y servicios ofertados que pretende y que le brinda el productor o proveedor. La sociedad de consumo en la que estamos inmersos desde hace tiempo, se caracteriza por la progresiva masificación de los procesos productivos, la apertura de los mercados a objetos y servicios extranjeros, la creciente integración económica, la regionalización del comercio, las facilidades del transporte, el turismo masivo, el incremento de las telecomunicaciones, la conexión en red de computadoras, el comercio electrónico, las nuevas modalidades de contratación que hacen que las relaciones de consumo sobrepasen las fronteras nacionales. Así se expresa que: “Los bienes extranjeros están en los supermercados, los servicios son ofrecidos por proveedores con sede en el exterior, a través del telemarketing, de la televisión, la radio, la internet, la publicidad de masas cotidiana para la mayoría de los ciudadanos de nuestras metrópolis regionales. Ya no es necesario viajar, ser un consumidor activo, un consumidor turista, ni trasladarse para ser consumidor, contratando en forma internacional o relacionándose con proveedores de otros países. En definitiva, consumir en forma internacional es típico de nuestra época”<sup>1</sup>.

Desde la década del 70, luego de haber transitado un largo camino de acuerdos comerciales bilaterales que fueron cimentando el proceso de integración regional, el 26 de marzo de 1991 los representantes de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay deciden suscribir el Tratado de Asunción que sienta las bases para el establecimiento al 31 de diciembre de 1994 de un Mercado

---

<sup>1</sup> LIMA MARQUES, Cláudia, “La insuficiente protección del consumidor en las normas del Derecho Internacional Privado – De la necesidad de una Convención Interamericana (CIDIP) sobre la ley aplicable a algunos contratos y relaciones de consumo”, página web:  
<[http://www.oas.org/dil/agreementspdf/cidipvii\\_home\\_temas\\_cidip-vii\\_proteccionalconsumidor\\_leyaplicable\\_apoyo\\_propuestabrasil.pdf](http://www.oas.org/dil/agreementspdf/cidipvii_home_temas_cidip-vii_proteccionalconsumidor_leyaplicable_apoyo_propuestabrasil.pdf)>.

Común que se denominará Mercosur. Se trata de un proceso de integración de carácter intergubernamental, abierto y dinámico, cuya intención principal ha sido propiciar un espacio que generara oportunidades comerciales y de inversiones a través de la integración competitiva de las economías nacionales al mercado internacional, acompañado de una armonización legislativa en las áreas pertinentes. El 17 de diciembre de 1994, el Protocolo de Ouro Preto ha profundizado el proceso de integración regional al conferir personalidad jurídica al Mercosur y delinear su esquema institucional de órganos decisorios y los mecanismos de funcionamiento.

El Tratado de Asunción tiene vocación regional, pues queda abierto a la adhesión de los otros Estados miembros de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), creada por el Tratado de Montevideo de 12 de agosto de 1980, que entró en vigencia el 18 de marzo de 1981. La Decisión CMC N° 18/04 del 7 de julio de 2004, fija las condiciones para la asociación de dichos países y se reglamenta su participación en las reuniones de los órganos de la estructura institucional del Mercosur. La instancia de apertura tuvo como resultado que la República de Chile formalizara su asociación al Mercosur el 25 de junio de 1996 a través de la suscripción del Acuerdo de Complementación Económica entre Chile- Mercosur N° 35; el Estado Plurinacional de Bolivia estipula su adhesión al bloque el 17 de diciembre de 1996 por el Acuerdo de Complementación Económica Mercosur-Bolivia N° 36; la adhesión de la República de Perú se concreta el 30 de noviembre de 2005 al rubricar el Acuerdo de Complementación Económica Mercosur- Perú N° 58; el tratado de libre comercio entre Colombia, Ecuador y Venezuela y los Estados Parte del Mercosur se suscribió el 18 de octubre de 2004 y fue protocolizado en ALADI como Acuerdo de Complementación Económica N° 59.

En la XLV Reunión ordinaria del Consejo del Mercado Común (CMC), celebrada en la ciudad de Montevideo, República Oriental del Uruguay, el 11 de julio de 2013 se aprobaron, entre otras, las Decisiones N° 9/13 “Acuerdo Marco de Asociación entre

el MERCOSUR y la República Cooperativa de Guyana” y N° 10/13 “Acuerdo Marco de Asociación entre el MERCOSUR y la República de Surinam”. Cabe mencionar también los múltiples acuerdos firmados con países y grupos de países de tipo comercial, político, migratorio, laboral, agropecuario, cultural, social o de cooperación. Desde sus inicios, se ha promovido como pilares fundamentales de la integración los principios de democracia y de desarrollo económico, sin olvidar el objetivo de fortalecer los Derechos Humanos como eje fundamental de la identidad e integración regional mediante la cooperación y coordinación de políticas públicas.

La fragilidad del esquema institucional se exteriorizó en ocasiones diferentes, la primera, en la 43° Cumbre del Mercosur celebrada en Mendoza el 29 de junio de 2012 cuando a Paraguay se le suspende el derecho a participar de los órganos de dicha unión y de las deliberaciones. La causal invocada fue la destitución del entonces presidente Fernando Lugo (21 de junio 2012) vía juicio político del Congreso<sup>2</sup>. La otra, es la decisión sustentada en el segundo párrafo del artículo 5° del Protocolo de Ushuaia sobre Compromiso Democrático en el Mercosur, la República de Bolivia y la República de Chile de 24 de julio de 1998, en virtud del cual, los cancilleres de los miembros plenos del bloque resolvieron, el 5 de agosto de 2017, en San Pablo, la suspensión indefinida de la República Bolivariana de Venezuela en todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de Estado Parte del Mercosur; categoría que adquirió en el año 2012<sup>3</sup>. Lo cual motivó que estuviera ausente el 26 de marzo de 2021 en el encuentro conme-

---

<sup>2</sup> FERNÁNDEZ REYES, Jorge E., “Los Estados Asociados del Mercosur”, *Revista VIA IURIS*, núm.14, enero-junio 2013, p. 132. En este texto manifiesta que la primera reflexión que es pertinente realizar ante la “suspensión” de la República del Paraguay es su irregularidad desde el punto de vista jurídico.

<sup>3</sup> La suspensión cesará cuando, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7° del Protocolo de Ushuaia, se verifique el pleno restablecimiento del orden democrático en la República Bolivariana de Venezuela.

morativo por los 30 años de la firma del Tratado de Asunción de 1991.

La conformación de un mercado común que, entre otros aspectos, procura facilitar la circulación de los particulares, bienes, servicios y capitales, necesita una estructura legal que comprenda, además de otras disciplinas, al Derecho internacional privado. En tal sentido, se ha señalado que cualquier fenómeno de integración regional supone una transformación sustancial del enfoque tradicional de esta rama jurídica. Porque “La integración tiende a producir en este ámbito tres alteraciones de base: en primer término, genera una auténtica mutación de uno de los presupuestos básicos del DIPr. cual es el fenómeno de ‘frontera’; en segundo lugar, al existir una marcada tendencia en cualquier proceso de integración hacia la unificación de legislaciones en el sector productivo, queda igualmente alterado el otro de los presupuestos de base de este ordenamiento: el del pluralismo de sistemas; por último, y habida cuenta que en todo proyecto de “Derecho comunitario” suelen aparecer numerosas lagunas, la nueva entidad experimenta una tendencia a la codificación directa de ciertas materias del DIPr.”<sup>4</sup>. El Mercosur propicia la concreción de actividades comerciales transfronterizas entre las personas pero, al mismo tiempo, genera a menudo ciertos desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación de grupos vulnerables o desfavorecidos de consumidores.

---

<sup>4</sup> FERNÁNDEZ ROZAS, José C., “Los modelos de integración en América Latina y el Caribe y el Derecho internacional privado”, Iberoamérica ante los procesos de integración. Actas de las XVIII Jornadas de Profesores de Derecho Internacional y Relaciones Internacionales, Madrid, BOE 2000, p. 3.

## II. POLÍTICAS LEGISLATIVAS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

La necesidad de tutelar al consumidor adquiere visibilidad el 15 de marzo de 1962 con el discurso del Presidente John F. Kennedy al Congreso de los Estados Unidos donde destacó la universalidad del concepto de consumidor. En su mensaje expresó: “Consumidores, por definición, somos todos. Son el grupo mayoritario de la economía, afectando y siendo afectados por la práctica totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas. Dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores. Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada [...] La comercialización es cada vez más impersonal. La decisión del consumidor se ve influenciada por la publicidad masiva que utiliza mecanismos de persuasión altamente desarrollados [...]”. De esa forma resaltó que todos los consumidores somos vulnerables y que todos nos encontramos frente al mercado, en una posición de debilidad y desconcierto. Es por ello que invoca la acción legislativa y administrativa adicional respecto a estos temas:

- a) El derecho a la seguridad, que exhorta proteger contra la venta de bienes peligrosos para la salud o la vida;
- b) El derecho a ser informado, a ser protegido contra la comunicación, publicidad, etiquetado, o cualesquiera otras prácticas fraudulentas, engañosas o básicamente confusas, y a que le sean suministrados todos los hechos que necesita para tomar una decisión basada en la información;
- c) El derecho a elegir, a que se le asegure, siempre que sea posible, el acceso a una variedad de productos y servicios a precios competitivos; y en aquellos sectores en los que la competencia no es operativa y la regulación gubernamental es reemplazada, la seguridad de una calidad y servicio satisfactorio a los mejores precios;
- d) El derecho a ser oídos, lo que implica asegurar que los intereses del consumidor recibirán consideración completa y comprensiva

en la formulación de la política gubernamental y tratamiento adecuado y ágil en los tribunales administrativos<sup>5</sup>.

### III. EL CONSUMIDOR INTERNACIONAL Y LOS DERECHOS HUMANOS

Los consumidores, junto con el derecho al desarrollo, a la paz, al patrimonio artístico y cultural, a un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado, los derechos de los pueblos indígenas, integran los llamados derechos humanos de tercera generación. Comenzaron a gestarse a partir de la Segunda Guerra Mundial, cuyo fundamento es el principio de solidaridad que garantice la libertad y la igualdad. Son derechos-síntesis, esto es, derechos que no pueden ser realizados más que gracias a la puesta en marcha de los otros derechos humanos (interdependencia de los derechos humanos) que son sus elementos constitutivos<sup>6</sup>.

Con acierto se expresa que estos derechos han sido consagrados para corregir las graves injusticias de la humanidad y están concebidos para pueblos, grupos sociales e individuos (derechos de la solidaridad), en una nueva concepción de Estado social, económico y ambiental de Derecho<sup>7</sup>. Ello significa implementar un mecanismo de protección más amplio, con todas las garantías que potencien la defensa de los seres humanos, en sus manifestaciones individuales y colectivas. La influencia que ejercen los instrumen-

---

<sup>5</sup> Disponible en: <[http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2\\_13065\\_1.pdf](http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_13065_1.pdf)>.

<sup>6</sup> PÉREZ LUÑO, Antonio E., “Estado constitucional y derechos de la tercera generación”, *Anuario de Filosofía del Derecho XIV*, Sevilla, 1997, p. 564.

<sup>7</sup> LÓPEZ ALFONSO, Marcelo A., “El derecho a un ambiente sano”, *Revista digital de la Asociación Argentina de Derecho Constitucional*, núm. 213, junio 2017, pp. 63-65.

tos internacionales de derechos humanos<sup>8</sup> sobre el derecho del consumo interno, se manifiesta ya sea ampliando y explicitando derechos concretos de los consumidores; determinando nuevos criterios de interpretación; o generando organismos judiciales de protección adicionales a los de cada Estado<sup>9</sup>.

Los Estados que conforman el Mercosur han consagrado la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios al más alto nivel legal: en sus constituciones. En el caso de Argentina, la defensa del consumidor ha quedado reforzada en virtud de los artículos 42<sup>10</sup> y 43<sup>11</sup> de la Constitución Nacional de 1994. La Constitución de la República Federativa de Brasil de 1988, reconoce a la defensa del consumidor como un derecho fundamental (artículo 5.XXXII). Así también lo hace la Constitución de la República de Paraguay de 1992, que contiene varias disposiciones de protección de los consumidores (artículos 27- Del empleo de los medios masivos de comunicación social; 28- Del derecho a informarse; 38- Del derecho a la defensa de los intereses difusos; 72- Del control de calidad). En cambio, la República Oriental del Uruguay no cuenta con normas constitucionales que aborden la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

---

<sup>8</sup> Nominados en la Constitución Nacional argentina de 1994 con jerarquía constitucional (art. 75, inc. 22).

<sup>9</sup> TORRES BUTELER, Eduardo J., "La protección del consumidor a la luz de los tratados internacionales de derechos humanos", *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Católica de Córdoba*, vol. 2, 2009, p. 129.

<sup>10</sup> El art. 42 de la CN establece que en la relación de consumo, los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a una información adecuada y veraz así como también a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno, siendo deber de las autoridades proveer a la protección de esos derechos.

<sup>11</sup> Según el art. 43 de la CN toda persona podrá interponer acción expedita y rápida de amparo en lo relativo a los derechos que protegen al usuario y al consumidor.

Se ha visto que la vulnerabilidad del consumidor ha sido puesta en escena en 1962 con el discurso del Presidente de Estados Unidos John F. Kennedy, ahora conviene aclarar que la Convención Americana de Derechos Humanos de 22 de noviembre de 1969<sup>12</sup> (en adelante, CADH) carece de una norma específica referida a la protección de los derechos del consumidor. No obstante, incorporó en su catálogo de derechos protegidos los denominados derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA) que complementan el derecho al consumo (vgr. cuestiones relacionadas con la salud, el acceso a la justicia y a la tutela judicial efectiva, la igualdad y no discriminación, el acceso a la información, etc.). En ese orden de ideas, pasaré a exponer y sistematizar las resoluciones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (en adelante, Corte IDH) que determinan el sentido, propósito y razón de los conceptos contenidos en la CADH que, estimo, guardan relación con el consumidor dentro del ámbito del Mercosur. Así, la Corte IDH recuerda y reitera “la interdependencia e indivisibilidad existente entre los derechos civiles y políticos y los derechos económicos, sociales y culturales, ya que deben ser entendidos integralmente como derechos humanos, sin jerarquía entre sí y exigibles en todos los casos ante aquellas autoridades que resulten competentes para ello[...]<sup>13</sup>”. En este marco, la misma Corte resalta que el Preámbulo del convenio de 1969 estableció claramente la interdependencia y protección de tales derechos

---

<sup>12</sup> La Convención entró en vigencia el 18 de julio de 1978, conforme su artículo 74.2.

<sup>13</sup> Corte IDH, Caso Gonzales Lluy y otros Vs. Ecuador. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 1 de septiembre de 2015. Serie C No. 298, párr.172; Caso Lagos del Campo Vs. Perú. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 31 de agosto de 2017. Serie C No. 340, párr.141; Corte IDH. Caso Acevedo Buendía y otros (“Cesantes y Jubilados de la Contraloría”) Vs. Perú. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 1 de julio de 2009. Serie C No. 198, párr.101.

económicos y sociales<sup>14</sup>. No olvidemos que Argentina (09/05/84 RA), Brasil (09/25/92 AD), Paraguay (08/24/89 RA) y Uruguay (04/19/85 RA) son Estados Parte de dicho tratado<sup>15</sup> y que han reconocido la competencia contenciosa de la Corte IDH (art. 62.1), ésta es competente para decidir si el Estado ha incurrido en una violación o incumplimiento de alguno de los derechos reconocidos en su texto.

#### IV. NORMATIVA DEL MERCOSUR Y LA JURISPRUDENCIA DE LA CORTE IDH

Antes de ingresar al tema específico, haré una breve reseña de las etapas transcurridas para concretar la protección del consumidor en el Mercosur. El Tratado de Asunción de 1991 guarda silencio respecto al consumidor y sus intereses. Recién el 29 de junio de 2012 el Consejo del Mercado Común (CMC) decide (DEC N° 12/2012) ordenar la estructura dependiente del Grupo Mercado Común<sup>16</sup> (GMC) y crea el Subgrupo de Trabajo N° 10 sobre Asuntos Laborales, Empleo y Seguridad Social para la coordinación de políticas públicas y el desarrollo de políticas comunes de la agenda

---

<sup>14</sup> Corte IDH. Caso Poblete Vilches y otros Vs. Chile. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 8 de marzo de 2018. Serie C No. 349, párr. 102.

<sup>15</sup> Cfr. Página de la OEA, disponible en <[https://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_B-32\\_Convencion\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos\\_firmas.htm](https://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos_firmas.htm)> (16/08/2022).

<sup>16</sup> El Grupo Mercado Común es el órgano ejecutivo del Mercosur. Está integrado por cuatro miembros titulares y cuatro miembros alternos por país, designados por los respectivos Gobiernos, entre los cuales deben constar obligatoriamente representantes de los Ministerios de Relaciones Exteriores, de los Ministerios de Economía (o equivalentes) y de los Bancos Centrales.

del proceso de integración, bajo cuya órbita queda comprendida la Comisión de Defensa del Consumidor<sup>17</sup>.

Con el propósito de desarrollar y promover políticas de protección al consumidor, considerando los desafíos económicos, culturales y sociales de la sociedad de consumo a nivel mundial y regional, se crea el Comité Técnico N° 7<sup>18</sup> que reúne los órganos nacionales de defensa del consumidor de los Estados Parte. De acuerdo a la directiva de la Comisión de Comercio del Mercosur (CCM/Dir.1/95) este organismo se ocupará inicialmente de continuar los trabajos destinados a la elaboración de un proyecto de Reglamento Común de Defensa del Consumidor en el Mercosur, el que deberá presentarse a la CCM antes del 31 de mayo de 1995 para cumplir el mandato de la Resolución GMC N°126/94.

El plazo asignado en la Directiva 1/95 no se cumplió. Cinco años después, en el Programa de acción hasta el año 2000, se reitera que el objetivo prioritario del Comité Técnico es “concluir e implementar el Reglamento Común de Defensa del Consumidor, marco que deberá garantizar los derechos del consumidor en el espacio económico ampliado, sin constituir obstáculos innecesarios al comercio”. En la XXIV reunión del GMC realizada en Fortaleza, Brasil, el 12 y 13 de diciembre de 1996, se aprobaron una serie de documentos referidos al consumidor. En sus considerandos, resaltan que la evolución de “armonización en esta materia es parcial, razón por la cual a medida que se avance en ese proceso se podrá considerar la complementación de los conceptos actualmente acordados y la realización de las adecuaciones que los Es-

---

<sup>17</sup> La Decisión CMC N° 24/14 Estructura del GMC y tipología de sus órganos dependientes, reordena su estructura por la siguiente categoría de órganos: Grupos, Subgrupos de Trabajo, Grupos Ad Hoc y Reuniones Especializadas. Se encuentra vigente desde su aprobación el 16/12/2014. Art. 5 a) Decisión CMC N°23/00.

<sup>18</sup> Organismo constituido en el marco de la Comisión de Comercio del Mercosur (CCM), la cual, a su vez, está encargada de asistir al Grupo Mercado Común (GMC).

tados Partes consideren necesarias”. En el área del CMC aparece el Protocolo de Santa María sobre jurisdicción internacional en materia de relaciones de consumo (Decisión CMC N° 10/96) de 17 de diciembre de 1996, cuyo artículo 18 dispone que no se tramitará su aprobación hasta que no sea aprobado el Reglamento Común del Mercosur para la Defensa del Consumidor por el CMC; hecho que todavía no ocurrió. Con posterioridad, irrumpe el Acuerdo relativo al derecho aplicable a los contratos internacionales de consumo de 21 de diciembre 2017 (Dec. CMC N° 36/2017) que también se encuentra en situación pendiente, por cuanto su entrada en vigor requerirá al menos la ratificación de dos Estados Parte<sup>19</sup>.

Los comentarios sobre los actos normativos del Mercosur y la jurisprudencia de la Corte IDH, se van a centrar en algunos aspectos de las resoluciones del GMC, la N°124/96<sup>20</sup> que aprueba los derechos básicos de los consumidores y la N°36/19 que fija princi-

---

<sup>19</sup> Cabe también citar las Resoluciones: N°42/98. Defensa del consumidor garantía contractual; N° 21/04. Derecho a la información del consumidor en las transacciones comerciales efectuadas a través de Internet; N° 45/06. Defensa del consumidor- Publicidad engañosa; N° 01/10. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios-Aspectos operativos; N° 34/11. Conceptos básicos; N° 4/ 17. Procedimiento sobre alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos en el Mercosur; N°37/19. Defensa del consumidor protección al consumidor en el comercio electrónico; N°11/2021. Protección al consumidor hipervulnerable, consultado en: <<https://normas.mercosur.int/public/normativas>>. El examen de los documentos puede verse en Uriondo Martinoli, Amalia, “El cansino avance de la protección del consumidor en el Mercosur”, Dossier Incidencias de la integración regional en el mundo jurídico. A 30 años de la constitución del MERCOSUR, N° 27(2021).

<sup>20</sup> Vigente desde su aprobación el 14/12/1996- Art. 5 a) y 9 ii) Decisión CMC N° 023/2000: a) Esta Resolución no necesita ser incorporada al ordenamiento jurídico de los Estados Partes por reglamentar aspectos de la organización o del funcionamiento del MERCOSUR ii) Los Estados Partes deberán

pios fundamentales de defensa del consumidor en el Mercosur<sup>21</sup>. El Anexo de la Resolución N° 124/96 contiene los derechos básicos del consumidor, entre ellos:

A) LA PROTECCIÓN DE LA VIDA, LA SALUD Y LA SEGURIDAD  
CONTRA LOS RIESGOS CAUSADOS POR LAS PRÁCTICAS  
EN EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CONSIDERADOS  
PELIGROSOS O NOCIVOS

Al respecto, la Corte IDH ha señalado, en reiteradas ocasiones, que el derecho a la vida es un derecho humano fundamental (art. 4 CADH), cuyo goce pleno es un prerequisite para el ejercicio adecuado de los demás derechos humanos. De no ser respetado, todos los derechos carecen de sentido<sup>22</sup>. También ha sido enfática en señalar, que el derecho a la integridad personal se halla directa e inmediatamente vinculado con la atención a la salud humana. En este sentido, el artículo 10 del Protocolo de San Salvador de 17 de noviembre de 1988<sup>23</sup>, establece que toda persona tiene derecho a la salud, “entendida no sólo como la ausencia de afecciones o enfermedades”, sino también como el disfrute del más alto nivel

---

identificar cuáles fueron las normas no incorporadas debido a las circunstancias previstas en el artículo 5 (a).

<sup>21</sup> Conforme a lo dispuesto por el art. 3 de la Resolución GMC 36/19, esta ha sido incorporada al ordenamiento jurídico argentino por Resolución de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio del desarrollo Productivo N°310/2020 del 10/09/20 publicada en el Boletín Oficial el 11/09/20; Paraguay la incorporó mediante el Decreto N° 3370 del 18/02/2020.

<sup>22</sup> Corte IDH. Caso Comunidad Indígena Xákmok Kásek Vs. Paraguay. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de agosto de 2010. Serie C No. 214, párr. 186.

<sup>23</sup> Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

de bienestar físico, mental y social<sup>24</sup>, “derivado de un estilo de vida que permita alcanzar a las personas un balance integral”<sup>25</sup>. Por tanto, los derechos a la vida privada y a la integridad personal se hallan también directa e inmediatamente vinculados con la atención de la salud y que la falta de atención médica adecuada puede conllevar la vulneración del artículo 5.1 de la Convención: “Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral”<sup>26</sup>. El Tribunal subraya que el derecho a la salud está consagrado por un vasto *corpus iuris* internacional: Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 25.1); Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (art. 12. d); Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (art.5. e); Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (art. 12.1); Convención sobre los Derechos del Niño (art.24.1), entre otros. Manifiesta, además, que “observa un amplio consenso regional en la consolidación del derecho a la salud, el cual se encuentra reconocido explícitamente en diversas constituciones y leyes internas de los Estados de la región”<sup>27</sup>.

---

<sup>24</sup> Corte IDH. Caso Vera Vera y otra Vs. Ecuador. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 19 de mayo de 2011. Serie C No. 226, párr. 43.

<sup>25</sup> Corte IDH. Caso Poblete Vilches y otros Vs. Chile. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 8 de marzo de 2018. Serie C No. 349, párr. 118.

<sup>26</sup> Corte IDH. Caso Artavia Murillo y otros (Fecundación in Vitro) Vs. Costa Rica. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 28 de noviembre de 2012. Serie C No. 257, párrs. 147-148; Corte IDH. Caso Suárez Peralta Vs. Ecuador. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 21 de mayo de 2013. Serie C No. 261 párr. 130.

<sup>27</sup> Por ejemplo, Argentina, Barbados, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Surinam, Uruguay y Venezuela, cfr. Corte IDH. Caso Poblete Vilches y otros Vs. Chile. Fondo, Repa-

Por las consideraciones anteriores, la Corte IDH estima que los Estados son responsables de regular y fiscalizar con carácter permanente la prestación de los servicios de salud para lograr una efectiva protección de los derechos a la vida y la integridad personal de todos, en especial, de los sectores más vulnerables y marginados de la población. El incumplimiento de ese deber genera responsabilidad internacional, porque los Estados son responsables tanto por los actos de las entidades públicas como privadas que prestan atención de salud<sup>28</sup>.

#### B) LA INFORMACIÓN SUFICIENTE Y VERAZ SOBRE LOS DISTINTOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El acceso a la información se relaciona con el principio 11 de la Res. 36/19 que dice: “Los proveedores deben suministrar a los consumidores información clara, veraz y suficiente que les permita hacer elecciones adecuadas a sus deseos y necesidades”. Este derecho ha sido explícitamente consagrado a nivel universal por las directrices de protección al consumidor, aprobadas por las Naciones Unidas en 1985 (G. Programas de educación e información)<sup>29</sup>.

---

raciones y Costas. Sentencia de 8 de marzo de 2018. Serie C No. 349, párrs. 113-115.

<sup>28</sup> Corte IDH. Caso Ximenes Lopes Vs. Brasil. Sentencia de 4 de julio de 2006. Serie C No. 149, párrs. 90- 100; Corte IDH. Caso Nadege Dorzema y otros Vs. República Dominicana. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de octubre de 2012. Serie C No. 251, párr.108.

<sup>29</sup> Las Directrices fueron aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248 de 16 de abril de 1985 como un conjunto no vinculante de recomendaciones para los Estados miembros. Fueron ampliadas por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, en la que se introdujo la cuestión del consumo sostenible. Finalmente, han sido revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015. Se trata de un conjunto valioso de bases que desborda el ámbito europeo otorgándole a los derechos del consumidor un

En el comercio electrónico, el consumidor se encuentra protegido durante todo el proceso de la transacción mediante la Resolución N°37/19<sup>30</sup> que establece la información obligatoria clara, suficiente, veraz y de fácil acceso sobre el proveedor, el producto y/o servicio y la transacción realizada.

En ese orden de ideas, la Corte IDH reconoce que el artículo 13 de la CADH incluye el derecho a buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, lo cual protege el derecho de acceso a la información, incluyendo la relacionada con la salud de las personas. Por consiguiente, el derecho de acceso a la información adquiere un carácter instrumental para lograr la satisfacción de otros derechos contenidos en el texto<sup>31</sup>.

Asimismo, ha considerado de interés público aquellas opiniones o referencias sobre asuntos en los cuales la sociedad tiene un legítimo interés de mantenerse informada, de conocer lo que afecta derechos o intereses generales o le acarrea consecuencias importantes<sup>32</sup>. Acceder a la información comprende el derecho de

---

carácter mundial. Establecen las principales características que deben tener las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación para que sean eficaces, cfr. Conferencia de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo (UNCTAD), Directrices para la protección del consumidor, Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra, 2016.

<sup>30</sup> Incorporación: Argentina, por Resolución de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo N° 270/2020 del 04/09/20, publicada en el BO el 08/09/20; Brasil, Decreto N° 10.271 del 06/03/20, publicado en el DOU el 09/03/20; Paraguay, Decreto de la Presidencia de la República N° 4053 del 15/09/20, cfr. <https://www.mercosur.int/documentos-y-normativa/normativa/>

<sup>31</sup> Caso I.V. Vs. Bolivia. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 30 de noviembre de 2016. Serie C No. 329, párr.156.

<sup>32</sup> Corte IDH. Caso Lagos del Campo Vs. Perú. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 31 de agosto de 2017. Serie C No. 340, párr. 110.

solicitar, recibir y difundir datos e ideas acerca de las cuestiones relacionadas, por ejemplo, con los distintos productos y servicios.

### C) EL ACCESO A ORGANISMOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS

El acceso a organismos judiciales y administrativos para la prevención y el resarcimiento de los daños patrimoniales y morales, respecto de los derechos individuales y colectivos o de los intereses difusos, mediante procedimientos ágiles y eficaces, garantizándose la protección jurídica, administrativa y técnica de los necesitados.

La Resolución N° 124/96 consagra como un derecho esencial de los consumidores el efectivo acceso a la justicia. En tal sentido, se pronuncia *la* Resolución N° 36/19 cuyo Principio 13 referido a la reparación integral expresa: “El sistema de protección al consumidor debe asegurar a éste una reparación integral en caso de daños derivados de las relaciones de consumo, debiendo preverse la disponibilidad de medios efectivos de solución de controversias y de compensación”.

A la consecución del mismo objetivo tiende la resolución n°11/21 del GMC relativa a la protección del consumidor hipervulnerable<sup>33</sup>, cuando ordena a cada Estado Parte implementar internamente, de manera gradual y teniendo en cuenta sus particularidades, medidas para favorecer la resolución de conflictos cuando estén involucrados consumidores hipervulnerables, como por ejemplo, disminuir los obstáculos en el acceso a la justicia (art. 3.b).

Los socios del bloque regional avanzaron en la creación de un Sistema Mercosur de Defensa del Consumidor, mediante la adop-

---

<sup>33</sup> La República Argentina, a través de la resolución N°1015/21 dictada por la Secretaría de Comercio Interior de la Nación, incorporó a su normativa vigente la figura de “protección al consumidor hipervulnerable”.

ción de un “Plan de Acción para el Desarrollo y Convergencia de Plataformas Digitales para Solución de Conflictos de Consumo en los Estados Partes” (Dec. CMC 17/2019). El objetivo del plan será desarrollar y conectar plataformas nacionales enteramente digitales destinadas a resolver, de forma ágil, controversias entre empresas y consumidores de los países integrados<sup>34</sup>.

En este apartado, trataremos la forma en que la Corte IDH ha ido precisando el concepto y alcance de las garantías judiciales no solo en el ámbito judicial, sino en cualquier procedimiento donde se decidan derechos de las personas. Si bien el artículo 8 de la CADH se titula garantías judiciales, no contiene un recurso judicial en sentido estricto, “sino el conjunto de requisitos que deben observarse en las instancias procesales” a efecto de que las personas puedan defenderse adecuadamente ante cualquier tipo de acto emanado del Estado, adoptado por cualquier autoridad pública, sea administrativa, legislativa o judicial, que pueda afectar sus derechos<sup>35</sup>.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Corte IDH subraya que el debido proceso se encuentra íntimamente ligado con la noción de justicia, que se refleja en: “i) un acceso a la justicia no sólo formal, sino que reconozca y resuelva los factores de desigualdad real de los justiciables, ii) el desarrollo de un juicio justo, y iii) la resolución de las controversias de forma tal que la decisión adoptada se acerque al mayor nivel de corrección del derecho, es decir que se asegure, en la mayor medida posible, su solución justa”<sup>36</sup>. Así, ya ha dejado establecido que del artículo 8.1 se desprende que los Estados no deben interponer trabas a las personas que acudan a

---

<sup>34</sup> De acuerdo al artículo 2, la decisión no necesita ser incorporada a los ordenamientos jurídicos de los Estados Partes, por reglamentar aspectos de la organización o del funcionamiento del Mercosur.

<sup>35</sup> Corte IDH. Caso del Tribunal Constitucional Vs. Perú. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 31 de enero de 2001. Serie C No. 71, párr. 69.

<sup>36</sup> Corte IDH. Caso Ruano Torres y otros Vs. El Salvador. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 5 de octubre de 2015. Serie C No. 303, párr. 151.

los jueces o tribunales en busca de que sus derechos sean determinados o protegidos. Cualquier norma o práctica del orden interno que imponga costos o dificulte el acceso de los individuos a los tribunales, y que no esté justificada por las razonables necesidades de la propia administración de justicia, debe entenderse contraria al precepto citado<sup>37</sup>.

El artículo 25 de la CADH denominado protección judicial, contiene regulaciones que se corresponden materialmente con la garantía del debido proceso legal. En los términos de dicha disposición, la Corte IDH detalla la posibilidad de identificar “dos responsabilidades concretas del Estado. La primera, consagrar normativamente y asegurar la debida aplicación de recursos efectivos ante las autoridades competentes, que amparen a todas las personas bajo su jurisdicción contra actos que violen sus derechos fundamentales o que conlleven a la determinación de los derechos y obligaciones de éstas. La segunda, garantizar los medios para ejecutar las respectivas decisiones y sentencias definitivas emitidas por tales autoridades competentes, de manera que se protejan efectivamente los derechos declarados o reconocidos. Esto último, debido a que una sentencia con carácter de cosa juzgada otorga certeza sobre el derecho o controversia discutida en el caso concreto y, por ende, tiene como uno de sus efectos la obligatoriedad o necesidad de cumplimiento. Lo contrario supone la negación misma del derecho involucrado”<sup>38</sup>. En reiteradas oportunidades<sup>39</sup>, la Corte hizo especial énfasis en la garantía de un recurso efectivo que “constituye uno de los pilares básicos, no sólo

---

<sup>37</sup> Corte IDH. Cantos Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 28 de noviembre de 2002, Serie C-Nº 97, párrs. 50-52.

<sup>38</sup> Corte IDH. Caso Acevedo Buendía y otros (“Cesantes y Jubilados de la Contraloría”) Vs. Perú. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 1 de julio de 2009. Serie C No. 198, párr. 72.

<sup>39</sup> Corte IDH. Caso Cantoral Benavides Vs. Perú. Fondo. Sentencia de 18 de agosto de 2000. Serie C No. 69, párr. 163; Caso Durand y Ugarte Vs. Perú. Fondo. Sentencia de 16 de agosto de 2000. Serie C No. 68, párr. 101; y Caso de

de la Convención Americana, sino del propio Estado de Derecho en una sociedad democrática en el sentido de la Convención”.

Años después, en el caso de un padre y de su hija en contra de la República Argentina por la violación del derecho a un debido proceso, a las garantías judiciales y a sus derechos a la protección a la familia, la Corte IDH recordó que el derecho de acceso a la justicia debe asegurar la determinación de los derechos de la persona en un tiempo razonable, y que la falta de razonabilidad en el plazo constituye, en principio, por sí misma, una violación de las garantías judiciales. En ese sentido, para determinar la razonabilidad del plazo en el cual se desarrolla un proceso, la Corte IDH ha considerado preciso tomar en cuenta los siguientes elementos: a) la complejidad del asunto; b) la actividad procesal del interesado; c) la conducta de las autoridades judiciales; y d) la afectación generada en la situación jurídica de la persona involucrada en el proceso, considerando, entre otros elementos, la materia objeto de controversia<sup>40</sup>. No obstante, advierte que la pertinencia de aplicar esos criterios para determinar la razonabilidad del plazo de un proceso depende de las circunstancias de cada caso<sup>41</sup>. A su juicio, el deber de motivar y fundamentar las resoluciones es una de las “debidas garantías” ordenadas en el citado artículo 8.1 para salvaguardar el derecho a un debido proceso, de modo que se pueda desechar cualquier indicio de arbitrariedad<sup>42</sup>.

---

los “Niños de la Calle” (Villagrán Morales y otros). Fondo. Sentencia de 19 de noviembre de 1999. Serie C No. 63, párr. 234.

<sup>40</sup> Corte IDH. Fornerón e hija Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 27 de abril de 2012, Serie C No 242, párr. 66.

<sup>41</sup> Corte IDH. Caso Anzualdo Castro Vs. Perú. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 22 de septiembre de 2009. Serie C No. 202, párr. 156.

<sup>42</sup> Corte IDH. Caso Tristán Donoso Vs. Panamá. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 27 de enero de 2009. Serie C No. 193, párr.152.

En su jurisprudencia, la Corte IDH hace notar que “la ejecución de las sentencias debe ser regida por aquellos estándares específicos que permitan hacer efectivos los principios, *inter alia*, de tutela judicial, debido proceso, seguridad jurídica, independencia judicial, y estado de derecho. También ha señalado que para lograr plenamente la efectividad de la sentencia, la ejecución debe ser completa, perfecta, integral y sin demora”<sup>43</sup>.

#### D) PRINCIPIO SOBRE PROGRESIVIDAD Y NO REGRESIÓN

El primer principio de la Resolución N°36/19 sobre progresividad y no regresión dice textualmente:

Los Estados Partes adoptarán medidas apropiadas para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos de los consumidores que se derivan de las normas internacionales y nacionales, sin retroceder en los estándares de tutela alcanzados en los niveles normativos de protección ni en la implementación de la política de protección del consumidor, considerando los costos y beneficios de las medidas que se propongan.

El desarrollo progresivo de los derechos económicos, sociales y culturales previsto en el Capítulo III (artículo 26) de la CADH, ha sido materia de pronunciamiento por parte de la Corte IDH, en el sentido que el compromiso exigido a los Estado Parte por dicha disposición, “consiste en la adopción de providencias, especialmente económicas y técnicas –en la medida de los recursos disponibles, sea por vía legislativa u otros medios apropiados– para lograr progresivamente la plena efectividad de ciertos derechos económicos, sociales y culturales”. La realización progresiva, significa que dichos Estados tienen la obligación concreta y constan-

---

<sup>43</sup> Corte IDH. Caso Muelle Flores Vs. Perú. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 6 de marzo de 2019. Serie C No. 375, párr. 126.

te de avanzar lo más expedita y eficazmente posible hacia la plena efectividad de tales derechos. Como correlato de lo anterior, se desprende que las medidas de carácter deliberadamente regresivo requerirán la consideración más cuidadosa y deberán justificarse plenamente. Se impone, por tanto, la obligación de no regresividad frente a la realización de los derechos alcanzados. En igual sentido, la Comisión Interamericana hace notar que para evaluar si una medida regresiva es compatible con la CADH, se deberá “determinar si se encuentra justificada por razones de suficiente peso”. Por ende, la regresividad resulta justiciable cuando de derechos económicos, sociales y culturales se trate.<sup>44</sup>

#### E) PRINCIPIO ANTIDISCRIMINATORIO

La Resolución N°36/19 consagra en el número 9 el Principio antidiscriminatorio, según el cual: “El sistema de protección del consumidor implementa las acciones conducentes para alcanzar el objetivo que en el mercado no existan actos u omisiones discriminatorios, conforme lo establecido en los ordenamientos jurídicos nacionales”. Similar pedido de respeto, protección y garantía de los derechos fundamentales de los sectores más vulnerables y marginados de la población, contiene el principio 6 titulado Principio de protección especial para consumidores en situación vulnerable y de desventaja. “El sistema de protección del consumidor protege especialmente a grupos sociales afectados por una vulnerabilidad agravada derivada de circunstancias especiales, en particular niñas, niños y adolescentes, adultos/mayores, personas con problemas de salud o con discapacidad, entre otras”. Dentro de ese catálogo de personas merecedoras de tutela legal, la Resolución N°11/21 del GMC menciona a los consumidores que se encuentran en situación de vulnerabilidad estructural en el mer-

---

<sup>44</sup> Corte IDH. Caso Acevedo Buendía y otros (“Cesantes y Jubilados de la Contraloría”) Vs. Perú. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 1 de julio de 2009. Serie C No. 198, párrs. 103-105.

cado de consumo frente a los proveedores de bienes y servicios y la necesidad de que, las autoridades públicas provean a la protección de sus derechos. Entre las categorías reconocidas como hipervulnerables se incluyen los niños, niñas y adolescentes; las personas mayores o con discapacidad; las personas migrantes; los turistas; los miembros de comunidades indígenas, pueblos originarios o minorías étnicas; individuos en situación de vulnerabilidad socioeconómica; integrantes de familias monoparental a cargo de menores de edad o con discapacidad; y personas con problemas graves de salud. Esta enumeración no es estricta, sino abierta, debiendo ser analizadas según el caso concreto y en perspectiva de integración entre políticas públicas.

La jurisprudencia de la Corte IDH considera que el principio de igualdad y no discriminación es un principio básico y general de la protección de los derechos humanos, alcanzando el carácter de *jus cogens*, puesto que “sobre él descansa todo el andamiaje jurídico del orden público nacional e internacional y es un principio fundamental que permea todo ordenamiento jurídico”<sup>45</sup>. Desde esa perspectiva, la Corte IDH recuerda que de conformidad con el artículo 1.1 de la CADH los criterios específicos en virtud de los cuales está prohibido discriminar (raza, color, sexo, nacimiento, etc.), no son un listado taxativo o limitativo sino meramente enunciativo. Por el contrario, la redacción de dicho artículo deja laxos los criterios con la inclusión del término “otra condición social” para incorporar así a otras categorías que no hubiesen sido explícitamente indicadas, pero que tengan una entidad asimilable, como las personas mayores. De ese modo, acentúa el importante desarrollo y consolidación de estándares internacionales en la materia, como grupo en situación de vulnerabilidad, “al entender y reconocer la vejez de manera digna y por ende el trato frente a

---

<sup>45</sup> Corte IDH. Caso Yatama Vs. Nicaragua. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 23 de junio de 2005. Serie C No. 127, párr. 184; Caso Atala Riffo y niñas Vs. Chile. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de febrero de 2012. Serie C No. 239, párr. 79.

ella” en todos los aspectos de la vida y en las mejores condiciones posibles. En tal virtud, al momento de interpretar dicho término, corresponde escoger la alternativa hermenéutica más favorable a la tutela de los derechos de la persona humana, conforme a la aplicación del principio *pro persona*.

En vista de lo anterior, la Corte IDH ha sostenido que el derecho a la igualdad y no discriminación impregna toda actuación del poder del Estado, en cualquiera de sus manifestaciones. Al respecto, aclara que este derecho abarca dos concepciones: una negativa relacionada con la prohibición de diferencias de trato arbitrarias, y una positiva relacionada con la obligación de los Estados de crear condiciones de igualdad real frente a grupos que han sido históricamente excluidos o que se encuentran en mayor riesgo de ser discriminados. En tal sentido, la adopción de medidas positivas se intensifica en relación con la protección de personas en situación de vulnerabilidad o en situación de riesgo<sup>46</sup>.

El Tribunal refuerza su postura al aseverar que no basta que los Estados se abstengan de violar los derechos, sino que es imperativa la adopción de “medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole”, determinables en función de las particulares necesidades de protección del sujeto de derecho, ya sea por su condición personal o por la situación específica en que se encuentre, como la discapacidad. “Las personas con discapacidad a menudo son objeto de discriminación a raíz de su condición”. Cobra así relevancia el llamado a los Estados para que tomen medidas “necesarias para que toda discriminación asociada con las discapacidades sea eliminada, y para propiciar la plena integración de esas personas en la sociedad”<sup>47</sup>. Además, de forma contundente puntualiza que los derechos de las personas con discapacidad han sido reivindicados desde los ini-

---

<sup>46</sup> Corte IDH. Caso Poblete Vilches y otros Vs. Chile. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 8 de marzo de 2018. Serie C No. 349, párrs. 122-130.

<sup>47</sup> Corte IDH. Caso Ximenes Lopes Vs. Brasil. Sentencia de 4 de julio de 2006. Serie C No. 149, párrs. 103-105.

cios del Sistema Interamericano, en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, adoptada en marzo de 1948 (art. XVI). Por consiguiente, conmina a los Estados a propender por la inclusión de las personas con discapacidad por medio de la igualdad de condiciones, oportunidades y participación en todas las esferas de la sociedad<sup>48</sup>.

#### F) LA ASOCIACIÓN EN ORGANIZACIONES

El Anexo de la Resolución N° 124/96 menciona entre los derechos básicos del consumidor “La asociación en organizaciones cuyo objeto específico sea la defensa del consumidor y a ser representado por ellas”.

La CADH reconoce y garantiza en el artículo 16. 1, que quienes están bajo su protección tienen el derecho y la libertad de asociarse libremente con otras personas con fines “de cualquier [...] índole” y utilizar los medios apropiados para ejercer esa libertad, sin intervención de las autoridades públicas que limiten o entorpezcan el ejercicio del referido derecho, lo que representa, por lo tanto, un derecho de cada individuo (dimensión individual). El segundo apartado del precepto, precisa que la libertad de asociación sólo puede estar sujeta a restricciones previstas por la ley, que sean necesarias en una sociedad democrática, y que se establezcan en interés de la seguridad nacional, del orden público, de la salud o de la moral públicas o de los derechos o libertades de los demás. La Corte IDH entiende la libertad de asociación, “como el derecho fundamental de agruparse para la realización común de un fin lícito sin presiones o intromisiones que puedan alterar o desnaturalizar su finalidad. Esta libertad supone que cada persona pueda determinar sin coacción alguna si desea o no formar parte de la

---

<sup>48</sup> Corte IDH. Caso Furlan y familiares Vs. Argentina. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 31 de agosto de 2012. Serie C No. 246, párrs. 128-136.

asociación”<sup>49</sup>. En su dimensión social, la libertad de asociación es un medio que permite a los integrantes de un grupo alcanzar determinados fines en conjunto y beneficiarse de ellos. Las dos dimensiones deben garantizarse de forma simultánea, sin perjuicio de las restricciones permitidas en el artículo 16.2<sup>50</sup>.

## V. REFLEXIÓN FINAL

La protección del consumidor traduce la necesidad de buscar un equilibrio en las relaciones jurídicas consideradas asimétricas o desproporcionadas por la calidad de los actores esenciales del vínculo. La superioridad del productor o proveedor que suministra un bien o presta un servicio es tanto de tipo técnico como jurídico, es el mejor experto del producto o servicio que propone y de su buen uso. Mientras que el consumidor padece de una debilidad estructural en el mercado porque muchas veces carece de la información necesaria para operar en un ámbito y contexto normativo que desconoce.

Recién en 1962, el Presidente J.F. Kennedy puso de relieve el vínculo desparejo que existe entre los protagonistas de la relación de consumo, así como la obligación de garantizar los derechos fundamentales de la persona más débil frente al avance de grandes empresas y de la tecnología.

El tratado fundacional del Mercosur no hace ninguna referencia al consumidor o a sus intereses, tampoco los actos normativos de los órganos encargados de proteger sus derechos esenciales, han podido lograr avances efectivos en la materia tanto en el sector de la jurisdicción internacional como del derecho aplicable. La

---

<sup>49</sup> Corte IDH. Caso Baena Ricardo y otros Vs. Panamá. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 2 de febrero de 2001. Serie C No. 72, párrs. 156- 168.

<sup>50</sup> Corte IDH. Caso Huilca Tecse Vs. Perú. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 3 de marzo de 2005. Serie C No. 121, párrs. 71-72.

inconclusa tarea legislativa, genera el interés de ingresar al sistema interamericano de derechos humanos; un sistema coherente de valores y principios. Ello se justifica porque los cuatro socios del Mercosur se han incorporado a la CADH que, si bien carece de una norma que contemple los derechos del consumidor en particular, garantiza un conjunto de derechos íntimamente ligados con sus necesidades de protección. Es preciso tener en cuenta, asimismo, que la interpretación de los derechos y libertades previstos en el Pacto de San José se nutre y aparece fortalecida por el accionar de la Corte IDH, ya que sus sentencias permiten ilustrar y promover mejoras a los derechos humanos a partir de la resolución de casos concretos que cuestionan actuaciones estatales que deben ser censuradas y evitadas.<sup>51</sup>

En este marco, la Corte IDH ha señalado en otras oportunidades que los “tratados de derechos humanos son instrumentos vivos, cuya interpretación tiene que acompañar la evolución de los tiempos y las condiciones de vida actuales”. Tal interpretación evolutiva es consecuente con las reglas generales de interpretación consagradas en el artículo 29 de la CADH, así como las establecidas por la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados de 23 de mayo de 1969<sup>52</sup>.

Si bien hay tareas que se arrastran por tiempo indefinido en el Mercosur, cuya carencia o deficiencia constituyen, correlativamente, uno de los mayores obstáculos al esfuerzo integracionista del Tratado de Asunción, no debemos olvidar la frase de aliento de Jorge Luis Borges cuando nos dice que tenemos el derecho y el deber de la esperanza<sup>53</sup>.

---

<sup>51</sup> RODRÍGUEZ RESCIA, Víctor, *Las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos-Guía modelo para su lectura y análisis*, San José, Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2009, p. 9.

<sup>52</sup> Corte IDH. Caso de las Masacres de Ituango Vs. Colombia. Sentencia de 1 de julio de 2006. Serie C No. 148, párrs. 155-156.

<sup>53</sup> Reflexión publicada el 22 de diciembre de 1983 en el diario Cultura y Nación de Clarín.