

## Día Mundial de los Derechos del Consumidor

15 de marzo



Derecho a la seguridad de productos y servicios



Derecho a ser informado/a



Derechos a ser escuchado/a



Derecho a ser compensado/a



Derecho a satisfacer las necesidades básicas



Derecho a la educación de los consumidores



Derecho a un medio ambiente saludable

La Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó el 15 de marzo como el Día Mundial de los Derechos del Consumidor. Esto con el fin de proteger a los consumidores; así como reivindicar, reconocer y legitimar sus derechos a nivel internacional.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró en 1983 el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores: conmemora el discurso pronunciado por John F. Kennedy, presidente de los Estados Unidos de América, el 15 de marzo de 1962 en donde reconoció al consumidor como un componente fundamental dentro del proceso productivo.

Cabe destacar que la Asamblea General decidió aprobar esta conmemoración debido a que si bien para esa fecha había avances respecto a la protección de los consumidores, tales progresos no habían repercutido de manera sistemática

“En un tiempo en el que las campañas electorales se trasladan de los mítines a la televisión, de las polémicas doctrinarias a la confrontación de imágenes y de la persuasión ideológica a las encuestas de marketing, es coherente que nos sintamos convocados como consumidores, aun cuando se nos interpele como ciudadanos”.

**Néstor García Canclini**  
*Consumidores y ciudadanos*

en medidas de protección más eficaces y mejor coordinadas en todos los países y en todos los ámbitos del comercio.

Además, permeaban ciertos factores importantes que abonarían a recordar esta fecha, por ejemplo, entre los Estados miembros había cierto consenso en torno a la necesidad de contar con principios comunes que establecieran las principales características de las leyes de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas, así como los sistemas de compensación para que fueran eficaces.

Por otro lado, elaborar un marco legal sólido y reglamentario para proteger a las y los consumidores respondería a un interés público y abonaría al dinamismo económico y al bienestar de estos (en particular si dicho marco incluyese mecanismos a fin de solucionar controversias y elaborar compensaciones, y dotara a las autoridades de capacidades idóneas con el fin de proteger a las y los consumidores que resultasen perjudicados por las prácticas comerciales fraudulentas y engañosas, de modo que obtuviesen la compensación que correspondiera).

Además, esta fecha permitiría considerar la importancia del comercio electrónico, pues es cada vez más relevante para los consumidores de todo el mundo, en especial debido a que las oportunidades que ofrece deben aprovecharse con el propósito de facilitar el desarrollo y el crecimiento económicos con base en las nuevas tecnologías: teléfonos móviles y otros dispositivos.

Finalmente, resaltaría la importancia de luchar contra los productos falsificados, de etiquetado engañoso y de baja calidad que implicaran una amenaza para la salud, la seguridad de los consumidores y el medio ambiente.<sup>1</sup>

Por lo anterior, los objetivos de la conmemoración serían:

- Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada hacia sus habitantes en tanto consumidores.
- Facilitar modalidades de producción y distribución que respondan a sus necesidades.
- Alentar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a que adopten estrictas normas éticas de conducta.

---

<sup>1</sup> Asamblea General. Resolución aprobada por la Asamblea General el 22 de diciembre de 2015, <https://goo.su/koEGvB>

- Ayudar a los países a detener las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores.
- Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.
- Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.
- Promover condiciones de mercado que les den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos.
- Promover un consumo sostenible.<sup>2</sup>

En México, en 1976 fue promulgada la Ley Federal de Protección al Consumidor, a partir de la cual se creó la Procuraduría Federal del Consumidor, encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de consumo justas. México se convirtió así en el primer país en Latinoamérica en crear una procuraduría y el segundo con una ley en la materia.<sup>3</sup> En este sentido, entre los derechos que tienen los consumidores destacan el derecho a la información, derecho a elegir, derecho a no ser discriminados y derecho a la seguridad y calidad.<sup>4</sup>

Resulta importante subrayar que a partir de la reforma constitucional de 2011, se abrió por primera vez la posibilidad de proteger mediante mecanismos jurisdiccionales la vigencia de disposiciones constitucionales que consagran los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (Desca), y, en articular, las que prevén las obligaciones del Estado mexicano en las materias de democracia y desarrollo y, por tanto, los derechos correlativos a favor de la población.<sup>5</sup>

Los Desca son derechos humanos que garantizan condiciones sociales y económicas necesarias para una vida digna y en libertad, se refieren a cuestiones como el trabajo, la seguridad social, la salud, la educación, la alimentación, el agua, la vivienda, un medio ambiente adecuado y la cultura. Son derechos individuales y colectivos para todas las personas.

Imagen: Derechos del consumidor, Instituto de Nutrición de Cetro América y Panamá,  
<https://goo.su/ARm3Ka>

<sup>2</sup> Asamblea General. Resolución aprobada por la Asamblea General el 22 de diciembre de 2015, <https://goo.su/koEGvB>

<sup>3</sup> Secretaría de Economía. Día Mundial de los Derechos del Consumidor, <https://goo.su/dxc5p>

<sup>4</sup> Procuraduría Federal del Consumidor. Derechos básicos del consumidor, <https://goo.su/H9Uen7H>

<sup>5</sup> CNDH. Derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, <https://goo.su/xM7S>