



---

**Comisión sobre el Desarrollo Sostenible**

Sexto período de sesiones

20 de abril a 1º de mayo de 1998

**Protección del consumidor: directrices sobre modalidades sostenibles de consumo****Informe del Secretario General****I. Antecedentes**

1. La Asamblea General aprobó las directrices para la protección del consumidor en la resolución 39/248 de 9 de abril de 1985. Las directrices proporcionan un marco amplio de política en que se enuncia lo que pueden hacer los gobiernos para promover la protección del consumidor en esferas tales como la seguridad, los intereses económicos de los consumidores, la calidad y la distribución de bienes y servicios, la educación e información del consumidor, y la compensación.

2. Las directrices proporcionan un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos básicos y fueron preparados especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia las utilizaran para la estructuración y el fortalecimiento de políticas y leyes de protección del consumidor. En las directrices se reconoce que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación, y se tiene en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido (véase el párrafo 1 del anexo de la resolución 39/248 de la Asamblea).

3. Más recientemente ha aumentado el interés en la relación entre las modalidades de consumo y la protección del

medio ambiente y se ha examinado incluso la necesidad de modificar las modalidades de producción y consumo para promover el desarrollo sostenible. El Programa 21, aprobado en 1992 por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, contiene un capítulo titulado "Evolución de las modalidades de consumo". Como parte de la ejecución del Programa 21, la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible estableció en 1995 un programa de trabajo internacional sobre la modificación de las modalidades de producción y consumo.

4. En 1995, la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible recomendó también que se ampliaran las directrices para la protección del consumidor, de manera que incluyesen directrices sobre modalidades de consumo sostenibles<sup>1</sup>. El Consejo Económico y Social, en la resolución 1995/53, pidió al Secretario General que elaborara directrices en la esfera de las modalidades sostenibles de consumo.

5. En la resolución 1997/53, el Consejo acogió con satisfacción las diversas iniciativas adoptadas por las Naciones Unidas en asociación con las organizaciones internacionales de consumidores, los donantes y los gobiernos receptores en cuanto a la celebración de conferencias regionales sobre la protección del consumidor para fomentar la aplicación de las directrices e iniciar el proceso de su revisión, así como a hacerlas extensivas a la esfera de las modalidades sostenibles de consumo y otras posibles esferas.

6. El Consejo pidió también al Secretario General que siguiera trabajando en la elaboración de las directrices de manera de abarcar las modalidades sostenibles de consumo mediante la celebración de una reunión interregional de un grupo de expertos en colaboración con los gobiernos interesados, Consumers International y otras entidades interesadas que desplegaban actividades en ese terreno, teniendo en cuenta las recomendaciones formuladas en las conferencias regionales sobre la protección del consumidor. El Consejo recomendó que la reunión interregional del grupo de expertos elaborara recomendaciones concretas de directrices sobre modalidades sostenibles de consumo para presentarlas al Consejo en su período de sesiones sustantivo de 1998 por conducto de la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible en su sexto período de sesiones.

7. Atendiendo a la petición del Consejo, se celebró en São Paulo (Brasil) del 28 al 30 de enero de 1998 la reunión interregional del Grupo de Expertos sobre la protección del consumidor y el consumo sostenible. Organizó la reunión el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas y los anfitriones fueron la secretaría del medio ambiente del estado de São Paulo y el Parlamento Latinoamericano. Como habían pedido la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible y el Consejo Económico y Social, Consumers International ayudó en los preparativos sustantivos de la reunión, teniendo en cuenta las recomendaciones de las conferencias regionales sobre la protección del consumidor.

## II. Elaboración y aplicación de las directrices

8. En muchos países ha aumentado en los últimos años el interés en la protección del consumidor, y los gobiernos y los grupos de consumidores se han interesado en las ideas y experiencias de otros países. Las directrices para la protección del consumidor, basadas en la experiencia de muchos países, tanto desarrollados como en desarrollo, han ayudado a los gobiernos en la determinación de prioridades. Tanto el crecimiento económico en algunos países como la liberalización del mercado en muchos y las reformas políticas democráticas y el fortalecimiento de la sociedad civil han contribuido al interés en la protección del consumidor. Atendiendo a las peticiones hechas por el Consejo Económico y Social, el Secretario General ha presentado dos informes sobre el progreso alcanzado en la aplicación de las directrices desde 1985 (E/1995/70 y E/1997/61).

9. Las directrices han respondido al creciente interés internacional en la protección del consumidor y han contribuido a ese crecimiento. En África había cuando se aprobaron las directrices en 1985 seis organizaciones de consumidores en cuatro países; actualmente, más de 40 países de África acogen a más de 80 organizaciones de consumidores. Los derechos del consumidor están reconocidos legalmente en 13 naciones de América Latina y el Caribe y en siete de ellas están incorporados también en la constitución. En Centroamérica, cuatro países han establecido o fortalecido normas jurídicas en esta esfera en los últimos años.

10. Si bien la mayoría de los países desarrollados tienen marcos institucionales y reglamentarios en materia de política sobre el consumidor que cubren en general los elementos de las directrices, éstas se han usado como referencia para el examen y evaluación de la política de protección del consumidor en varios de esos países.

11. Al aumentar el reconocimiento de la relación entre las modalidades de consumo y la sostenibilidad del medio ambiente, varios gobiernos y muchas organizaciones de consumidores se han dedicado a la ampliación de las políticas y programas de protección del consumidor para abarcar la protección del medio ambiente y otras cuestiones de consumo sostenible.

12. El presente informe, que se basa en la labor de la reunión interregional del Grupo de Expertos, se ha preparado para ayudar a la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible y al Consejo Económico y Social en su examen de la ampliación de las directrices para la protección del consumidor de manera que incluyan directrices sobre modalidades sostenibles de consumo.

13. El informe de los Copresidentes de la reunión interregional del Grupo de Expertos figura en el anexo del presente informe y contiene propuestas sobre nuevos elementos en relación con el consumo sostenible que se añadirían a las directrices para la protección del consumidor.

### Notas

<sup>1</sup> *Documentos Oficiales del Consejo Económico y Social*, 1995, Suplemento No. 12 (E/1995/32), párr. 45, secc. E.

## Anexo

### Informe de los Copresidentes acerca de la reunión interregional del Grupo de Expertos sobre la protección del consumidor y el consumo sostenible

(São Paulo (Brasil), 28 a 30 de enero de 1998)

#### I. Organización de la reunión

1. De conformidad con lo dispuesto en la resolución 1997/53 del Consejo Económico y Social, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas, en colaboración con la secretaria del medio ambiente del gobierno del estado de São Paulo, celebró la reunión interregional del Grupo de Expertos sobre la prestación del consumidor y el consumo sostenible en São Paulo (Brasil) del 28 al 30 de enero de 1998. Participaron aproximadamente 50 personas, entre ellas representantes de gobiernos, organizaciones de consumidores, el comercio y la industria, el sector académico, organizaciones no gubernamentales y organizaciones internacionales.
2. La reunión estuvo copresidida por el Embajador Celso Amorim, Representante Permanente del Brasil ante las Naciones Unidas, y el Sr. Fabio Feldman, Secretario de la secretaria del medio ambiente del gobierno del estado de São Paulo.
3. El trabajo de la reunión, realizado en sesiones plenarias y en sesiones de grupos de trabajo, se concentró en un documento de antecedentes preparado para la reunión por la División de Desarrollo Sostenible de la Secretaría de las Naciones Unidas, que contenía propuestas de nuevas directrices preparadas por Consumers International basándose en amplias consultas regionales. Durante la reunión se presentaron y examinaron propuestas adicionales.
4. La reunión no trató de obtener un consenso sobre la redacción precisa de las nuevas directrices sino que se dedicó a determinar qué cuestiones relacionadas con el consumo sostenible deberían incluirse en la política de protección del consumidor y a formular recomendaciones sobre la forma en que se podría hacer un examen eficaz de ellas.
5. La reunión se concentró en cuestiones relacionadas con el consumo sostenible. No examinó ni revisó el texto actual de las directrices, ni consideró otras esferas a las que podrían ampliarse. No obstante, en algunos casos se tuvo la impresión de que la mejor manera de incorporar el consumo sostenible en las directrices sería introducir palabras adicionales en los párrafos existentes sin cambiar de otra manera el texto actual.
6. El presente informe es un resumen de la labor de la reunión preparado por los Copresidentes; contiene las

conclusiones generales de la reunión (secc. II *infra*) y propuestas sobre nuevos elementos en relación con el consumo sostenible que se añadirían a las directrices para la protección del consumidor (apéndice).

#### II. Conclusiones generales de la reunión

7. Las modalidades sostenibles de consumo son parte fundamental del desarrollo sostenible y están estrechamente relacionadas con la producción sostenible. La producción sostenible tiene que ver con la oferta, sobre todo las repercusiones económicas, sociales y ambientales de los procesos de producción, mientras que el consumo sostenible se refiere a la demanda y se concentra en la selección por los consumidores de bienes y servicios como alimentos, vivienda, vestido, movilidad y recreación, para satisfacer necesidades básicas y mejorar la calidad de vida.
8. Las medidas de promoción del consumo sostenible afectan no sólo los productos y servicios utilizados directamente por los consumidores sino también la energía y los materiales consumidos en los procesos de producción y los desechos generados durante el ciclo de vida del producto, desde la extracción de la materia prima hasta la eliminación o la reutilización.
9. Al promover el consumo sostenible los gobiernos deberían colaborar con todos los miembros de la sociedad. Debería prestarse especial atención a la importante función que tienen las mujeres y los hogares como consumidores. Los gobiernos deberían apoyar activamente a las organizaciones de consumidores y a otras organizaciones de la sociedad civil en la promoción del consumo sostenible.
10. Para lograr modalidades más sostenibles de consumo es fundamental promover la participación del público en la formulación de políticas para la ordenación y el uso de los recursos naturales imprescindibles para la satisfacción de las necesidades humanas básicas, especialmente los recursos de agua potable, terrestres y oceánicos.
11. Para que el consumo sea sostenible se requiere que los consumidores, las comunidades, los negocios y las organizaciones de la sociedad civil tengan conciencia de los efectos que los productos y los servicios podrían tener sobre el medio ambiente, incluso los efectos locales y mundiales.

Se debería proporcionar información, infraestructura y servicios a los consumidores que deseen modificar sus modalidades de consumo.

12. La participación de los consumidores en el desarrollo sostenible requiere tanto selecciones bien fundamentadas como mecanismos de prevención y reparación en casos de infracción.

13. Como se indica en el párrafo 8 de las directrices, al aplicar cualesquiera procedimientos o reglamentos para la protección del consumidor, incluso en relación con el consumo sostenible, deberá velarse por que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y sean compatibles con las obligaciones del comercio internacional.

14. Reconociendo que la causa principal del constante empeoramiento del medio ambiente mundial está constituida por las modalidades no sostenibles de consumo y producción, especialmente en los países industrializados, los gobiernos deberían cooperar para modificar las modalidades de consumo en el plano mundial. En esa empresa deberían guiarse por el principio de responsabilidades comunes pero diferenciadas y la distribución equitativa entre toda la población mundial de los recursos del medio ambiente y la capacidad de éste para absorber desechos.

15. Los países desarrollados deberían apoyar a los países en desarrollo en la promoción del desarrollo y el consumo sostenibles, especialmente mediante asistencia financiera, transferencia de tecnología ecológicamente racional, apoyo a la capacidad autóctona de investigación y desarrollo y mejor acceso a los mercados.

16. Los gobiernos deberían cumplir las obligaciones adquiridas en virtud de acuerdos internacionales sobre el medio ambiente, especialmente el Protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan la capa de ozono, la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, el Convenio sobre la Diversidad Biológica y el Programa 21.

17. Debería establecerse en el marco de las Naciones Unidas un mecanismo de examen y revisión de estas directrices a fin de evaluar el progreso en la aplicación por los Estados Miembros y revisarlas según proceda. El Secretario General debería informar periódicamente sobre el estado de su aplicación. Debería prestarse asistencia técnica a los países que encontrasen dificultades en la reunión y el procesamiento de los datos necesarios.

## **Apéndice**

## Directrices para la protección del consumidor con propuestas sobre nuevos elementos en relación con el consumo sostenible

*Nota:* A continuación figura el texto de las directrices para la protección del consumidor aprobado por la Asamblea General en 1985 (resolución 39/248, anexo), con las adiciones (en negritas) propuestas basándose en la labor de la reunión del Grupo de Expertos sobre la protección del consumidor y el consumo sostenible; para fines de referencia se han conservado los números originales de los párrafos de las directrices.

### I. Objetivos

1. Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, y la protección del medio ambiente, las presentes directrices para la protección del consumidor persiguen los siguientes objetivos:

- a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores;
- b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores;
- c) Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta;
- d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores;
- e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor;
- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor;
- g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos.

### II. Principios generales

2. Corresponde a los gobiernos formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor,

teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante y los acuerdos internacionales, por ejemplo, los relativos al desarrollo sostenible. Al hacerlo, cada gobierno debe establecer sus propias prioridades, metas con plazos determinados para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ecológicas del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios que entrañan las medidas que se propongan.

3. Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes:

- a) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- b) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- c) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
- d) La educación del consumidor;
- e) La posibilidad de compensación efectiva al consumidor;
- f) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten;
- g) La promoción de modalidades sostenibles de consumo.

4. Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor. Debe prestarse especial atención a la necesidad de garantizar que las medidas de protección del consumidor se apliquen en beneficio de todos los sectores de la población, y en particular de la población rural.

5. Todas las empresas deben acatar las leyes y reglamentos aplicables en los países en que realizan sus operaciones. Deben también acatar las normas internacionales pertinentes para la protección del consumidor que hayan accedido a

aplicar las autoridades competentes del país de que se trate. (En lo que sigue, las referencias a las normas internacionales en las directrices deben entenderse en el contexto del presente párrafo.)

6. Al elaborar políticas de protección del consumidor debe tenerse en cuenta el posible papel positivo que pueden desempeñar las universidades y las empresas públicas y privadas en la investigación.

### **III. Directrices**

7. Las siguientes directrices serán aplicables tanto a los bienes y servicios producidos en el país como a los importados.

8. Al aplicar cualesquiera procedimientos o reglamentos para la protección del consumidor, deberá velarse por que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y que sean compatibles con las obligaciones del comercio internacional.

#### **A. Seguridad física**

9. Los gobiernos deben adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, incluidos sistemas jurídicos, reglamentaciones de seguridad, normas nacionales o internacionales, normas voluntarias y el mantenimiento de registros de seguridad, para garantizar que los productos sean inocuos en el uso al que se destinan o normalmente previsible.

10. Se deben adoptar medidas generales para garantizar que los artículos producidos por los fabricantes sean inocuos para el uso al que se destinan y para el normalmente previsible. Los responsables de introducir los artículos en el mercado, en particular los proveedores, exportadores, importadores, minoristas y similares (en lo que sigue denominados “distribuidores”) deben velar por que, mientras están a su cuidado, esos artículos no pierdan su inocuidad debido a manipulación o almacenamiento inadecuados. Se deben facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los artículos e información sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible. Dentro de lo posible, la información de vital importancia sobre cuestiones de seguridad debe comunicarse a los consumidores mediante símbolos comprensibles internacionalmente.

11. Se deben adoptar medidas generales para que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora a las autoridades competentes y al público, según proceda, la existencia de peligros no previstos de que se hayan percatado

con posterioridad a la introducción de los productos en el mercado. Los gobiernos también deben estudiar los métodos para garantizar que los consumidores estén debidamente informados sobre esos peligros.

12. Los gobiernos deben adoptar, cuando proceda, políticas en virtud de las cuales, si se descubre que un producto adolece de un defecto grave y/o constituye un peligro considerable aun cuando se utilice en forma adecuada, los fabricantes y/o distribuidores deban retirarlo y reemplazarlo o modificarlo, o sustituirlo por otro producto; si no es posible hacerlo en un plazo prudencial, debe darse al consumidor una compensación adecuada.

#### **B. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores**

13. Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos. También deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.

14. Los gobiernos deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los productores, los distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes. Se debe dar aliento a las organizaciones de consumidores para que vigilen prácticas perjudiciales como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios.

15. Los gobiernos deben elaborar, reforzar o mantener, según proceda, medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo que puedan perjudicar a los consumidores, así como medios para hacer efectivas esas medidas. Al respecto, los gobiernos deben guiarse por su adhesión al Conjunto de principios y normas equitativos convenidos multilateralmente para el control de las prácticas comerciales restrictivas, aprobado por la Asamblea General en su resolución 35/63, de 5 de diciembre de 1980.

16. Los gobiernos deben adoptar o mantener políticas que especifiquen las responsabilidades del fabricante para asegurar que los artículos satisfagan los requisitos normales

de durabilidad, utilidad y fiabilidad y sean aptos para el fin a que se destinan y que el vendedor vele por que estos requisitos se cumplan. Las mismas políticas deben regir la prestación de servicios.

17. Los gobiernos deben alentar la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores la posibilidad de elegir productos y servicios dentro del mayor surtido y a los precios más bajos.

18. Los gobiernos deben velar, si procede, por que los fabricantes o minoristas aseguren la disponibilidad adecuada de un servicio confiable posterior a la venta y de piezas de repuesto.

19. Los consumidores deben gozar de protección contra abusos contractuales como el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión de derechos fundamentales en los contratos y la imposición de condiciones excesivamente estrictas para la concesión de créditos por parte de los vendedores.

20. Las prácticas de promoción empleadas en la comercialización y la venta deben basarse en el principio del trato justo de los consumidores y deben satisfacer los requisitos jurídicos. Ello requiere el suministro de la información necesaria para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas e independientes, así como la adopción de medidas para asegurar la exactitud de la información suministrada.

21. Los gobiernos deben alentar a todos los interesados a participar en la libre circulación de información exacta sobre todos los aspectos de los productos de consumo.

**21a. Los gobiernos deben fomentar el acceso de los consumidores a información inequívoca sobre los efectos de los productos y los servicios en el medio ambiente, recurriendo a medios tales como el establecimiento de planes de etiquetado con indicaciones ecológicas, los servicios de consulta telefónica directa de información sobre los productos, los perfiles ambientales de los productos, la presentación de informes sobre el medio ambiente por parte de la industria y el establecimiento de centros de información para los consumidores. También deben promover la adopción de símbolos internacionalmente reconocidos para el etiquetado con indicaciones ecológicas.**

**21b. Los gobiernos deben adoptar medidas contra las afirmaciones o la información capciosas en relación con el medio ambiente en las actividades de publicidad y otras actividades de comercialización. Debe fomentarse la elaboración de códigos y normas de publicidad, que vayan apoyados por sanciones, para reglamentar y**

**verificar las afirmaciones que se hacen en relación con el medio ambiente.**

22. Los gobiernos deben, dentro de sus propios países, promover la formulación y aplicación por parte de las empresas, en colaboración con las organizaciones de consumidores, de códigos de comercialización y otras prácticas comerciales para asegurar una adecuada protección del consumidor. También pueden concertarse acuerdos voluntarios conjuntos por parte de las empresas, las organizaciones de consumidores y otras partes interesadas. Estos códigos deben recibir una publicidad adecuada.

23. Los gobiernos deben examinar periódicamente las normas jurídicas relacionadas con pesas y medidas y determinar la eficacia de sus mecanismos de aplicación.

### **C. Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo**

24. Los gobiernos deberán, según proceda, formular o promover la formulación y aplicación, en los planos nacional e internacional, de normas, voluntarias o de otra índole, de seguridad y calidad de los bienes y servicios y dar a dichas normas la publicidad apropiada. Las normas y reglamentaciones nacionales relativas a la seguridad y calidad de los productos deberán revisarse de tanto en tanto para cerciorarse de que, en lo posible, se ajusten a normas internacionales de aceptación general.

25. Cuando debido a las condiciones económicas locales se aplique una norma de nivel inferior al de una norma internacional de aceptación general, deberán hacerse todos los esfuerzos necesarios para elevar dicho nivel lo antes posible.

26. Los gobiernos deben fomentar y garantizar la disponibilidad de servicios para ensayar y certificar la seguridad, la calidad y el buen funcionamiento de los servicios y bienes de consumo esenciales.

### **D. Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales**

27. Cuando proceda, los gobiernos deberán examinar la posibilidad de:

a) Adoptar o mantener políticas para asegurar la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores; cuando proceda, deberán estudiarse políticas especiales para asegurar la distribución de bienes y servicios absolutamente esenciales cuando dicha distribución se vea amenaza-

da, como podría ocurrir, sobre todo, en el caso de las zonas rurales. Tales políticas podrían incluir la prestación de asistencia para la creación de instalaciones apropiadas de almacenamiento y venta al por menor en los centros rurales, la estimulación del autovalimiento del consumidor y el perfeccionamiento del control de las condiciones en que se suministran los bienes y servicios esenciales en las zonas rurales;

b) Fomentar la creación de cooperativas de consumidores y las actividades comerciales afines y la información al respecto, especialmente en las zonas rurales.

**27a. Los gobiernos deben elaborar políticas, especialmente políticas de fijación de precios, para las empresas de servicios públicos prestados por el sector público y el sector privado a fin de lograr la mayor eficiencia en la prestación de los servicios y la conservación de los recursos.**

### **E. Medidas que permiten a los consumidores obtener compensación**

28. Los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos deben tenerse especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajos ingresos.

29. Los gobiernos deben alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades, y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan prestar asistencia a los consumidores.

30. Se debe facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes y de otra índole para obtener compensación y solucionar controversias.

### **F. Programas de educación e información**

31. Los gobiernos deben formular o estimular la formulación de programas generales de educación e información del consumidor, **incluida la información sobre los efectos en el medio ambiente de las modalidades de consumo y los beneficios que se derivan de la modificación de esas modalidades**, teniendo en cuenta las tradiciones culturales del pueblo de que se trate. El objetivo de tales programas debe consistir en capacitar a los consumidores para que sepan

discernir, puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios, y tengan conciencia de sus derechos y obligaciones. Al formular dichos programas, debe prestarse especial atención a las necesidades de los consumidores que se encuentran en situación desventajosa, tanto en las zonas rurales como urbanas, incluidos los consumidores de bajos ingresos y aquellos que sean casi o totalmente analfabetos. **Los grupos de consumidores y otras organizaciones de la sociedad civil deben participar en esa labor de educación, al tiempo que los organismos internacionales deben apoyar los programas de los países en desarrollo.**

32. La educación del consumidor debe llegar, si procede, a formar parte integrante del programa básico del sistema educativo, de preferencia como componente de asignaturas ya existentes.

33. La educación del consumidor y los programas de información deben abarcar aspectos tan importantes de la protección del consumidor como los siguientes:

a) Sanidad, nutrición, prevención de las enfermedades transmitidas por los alimentos y adulteración de los alimentos;

b) Peligros de los productos;

c) Rotulado de productos;

d) Legislación pertinente, forma de obtener compensación y organismos y organizaciones de protección al consumidor;

e) Información sobre pesas y medidas, precios, calidad, condiciones para la concesión de créditos y disponibilidad de los artículos de primera necesidad;

f) **Contaminación y medio ambiente;**

g) **Utilización eficiente de materiales, energía y agua;**

h) **Publicidad y comercialización.**

34. Los gobiernos deben alentar a las organizaciones de consumidores y a otros grupos interesados, incluidos los medios de comunicación, a que pongan en práctica programas de educación e información, particularmente en beneficio de los grupos de consumidores de bajos ingresos de las zonas rurales y urbanas.

35. El comercio, cuando proceda, debe emprender programas objetivos y pertinentes de educación e información del consumidor, o participar en ellos.

36. Teniendo en cuenta la necesidad de llegar a los consumidores rurales y a los consumidores analfabetos, los gobiernos deberán, cuando proceda, formular o alentar la formula-

ción de programas de información del consumidor destinados a los medios de comunicación de masas.

37. Los gobiernos deben organizar o alentar la organización de programas de formación para educadores, profesionales de los medios de comunicación de masas y consejeros del consumidor, que les permitan participar en la ejecución de los programas de información y educación del consumidor.

## **FF. Promoción de modalidades sostenibles de consumo**

**FF1.** Consumo sostenible significa que las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras se satisfacen de modo tal que puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental. Habida cuenta de que el consumo sostenible depende de la disponibilidad de bienes y servicios ecológicamente racionales, está estrechamente vinculado a la producción sostenible.

**FF2.** La responsabilidad del consumo sostenible la comparten todos los miembros y organizaciones de la sociedad, y en ello corresponde a los gobiernos, los comerciantes, los sindicatos y las organizaciones ecologistas y de consumidores desempeñar funciones particularmente importantes. A los gobiernos incumbe, en última instancia, la responsabilidad de formular y ejecutar políticas de consumo sostenible y de integrar esas políticas con otras políticas públicas. Las políticas públicas deberán formularse en consulta con el comercio, las organizaciones ecologistas y de consumidores, y otros grupos interesados. Al comercio incumbe la responsabilidad particular de promover el consumo sostenible mediante el diseño, producción y distribución de bienes y servicios, así como la responsabilidad de facilitar su reciclaje y eliminación. Las organizaciones ecologistas y de consumidores tienen la responsabilidad de promover la participación y el debate públicos en lo que respecta al consumo sostenible, informar a los consumidores y trabajar con los gobiernos y el comercio con miras a promover modalidades sostenibles de consumo.

**FF3.** Los gobiernos, en asociación con el comercio y las organizaciones de la sociedad civil, deben formular y ejecutar políticas que contribuyan a promover modalidades sostenibles de consumo mediante una combinación de políticas que pudieran abarcar reglamentos; instrumentos económicos y sociales; políticas sectoriales como las que rigen el uso de la tierra, el transporte y la vivienda; y la eliminación de las subvenciones que contribuyan

a fomentar modalidades no sostenibles de consumo y producción.

**FF4.** Las políticas de consumo sostenible deben contribuir a promover la erradicación de la pobreza, la satisfacción de las necesidades básicas de todos los miembros de la sociedad y la reducción de la desigualdad en el plano nacional y en las relaciones entre los países.

**FF5.** Habida cuenta del principio de la responsabilidad común pero diferenciada, los gobiernos deben promover el diseño, elaboración y utilización de productos y servicios eficientes en cuanto al uso de energía y recursos, que no sean tóxicos ni constituyan un peligro, teniendo en cuenta todo su ciclo vital, incluidos la extracción de la materia prima, la producción, la distribución, el uso y la eliminación. Entre las estrategias para perfeccionar los productos se cuentan la prolongación de la vida del producto y la facilitación de su reparación, reutilización y reciclaje.

**FF6.** Los gobiernos deben promover las actividades innovadoras de las empresas pequeñas y medianas encaminadas a elaborar y comercializar productos y servicios innovadores que contribuyan a fomentar el consumo sostenible. Debe promoverse la exportación de los productos de los países en desarrollo que hayan sido elaborados por medios sostenibles.

**FF7.** Los gobiernos deben promover la conservación de energía y la transición a fuentes renovables de energía.

**FF8.** Los gobiernos deben promover la formulación y aplicación de normas ecológicas nacionales e internacionales para productos y servicios, incluidos los procesos de producción, habida cuenta de sus efectos en el acceso a los mercados y la competitividad. Tales normas no deben dar lugar a restricciones comerciales injustificadas.

**FF9.** Los gobiernos deben alentar, fomentar y apoyar el ensayo independiente del efecto ambiental de los productos, así como la cooperación internacional en la realización de pruebas conjuntas, la formulación de procedimientos comunes, y la capacitación (véase también el inciso b) del párrafo 43 *infra*).

**FF10.** Los gobiernos deben prohibir o restringir severamente el uso ecológicamente perjudicial de sustancias como las que se enumeran en el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación. Las nuevas sustancias potencialmente peligrosas deben someterse a ensayo antes de ser distribuidas para determinar sus efectos a largo plazo en el medio ambiente. Al propio tiempo, los gobiernos deben alentar el desarrollo de

sucedáneos ecológicamente racionales de esas sustancias y promover a la vez el uso a corto plazo de los productos y procesos menos dañinos. El desarrollo de esos sucedáneos puede alentarse mediante la utilización de incentivos financieros y de otro tipo y la cooperación internacional en el desarrollo y transferencia de tecnologías poco o menos contaminantes.

**FF11.** Los gobiernos deben crear conciencia de los beneficios para la salud de las modalidades sostenibles de consumo y producción, teniendo en cuenta tanto los efectos directos en la salud de cada persona como los efectos colectivos que dimanen de la protección del medio ambiente.

**FF12.** Los gobiernos, en asociación con otras organizaciones, deben alentar la modificación de las modalidades no sostenibles de consumo mediante el desarrollo y la utilización de servicios y nuevas tecnologías capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores y contribuir a la vez a reducir la contaminación y el agotamiento de los recursos naturales, incluidas las tecnologías de la información y la comunicación.

**FF13.** Se alienta a los gobiernos a que creen o fortalezcan organismos reguladores eficaces que se ocupen de diversos aspectos del consumo sostenible. Deben examinar periódicamente el mandato y la eficacia de esos organismos para velar por que se apliquen prácticas óptimas de protección del consumidor, evaluación ambiental y vigilancia del cumplimiento de la ley. Los organismos gubernamentales que se ocupan de diferentes aspectos del consumo sostenible deben cooperar e intercambiar experiencia para aumentar al máximo su eficacia, y deben trabajar en cooperación con las organizaciones de consumidores.

**FF14.** Los gobiernos deben analizar la posibilidad de adoptar medidas encaminadas a fomentar la fijación de precios de productos y servicios en los que se tengan en cuenta los costos para el medio ambiente y que contribuyan a promover modalidades sostenibles de consumo. Los gobiernos deben promover un análisis amplio de todos los costos y beneficios para el medio ambiente, la internalización de los costos para el medio ambiente y el uso de instrumentos económicos, teniendo en cuenta principios como “quien contamina paga” y el de determinar los costos completos de los recursos (conocido también como el principio “el usuario paga”). Los gobiernos deberían analizar la posibilidad de fijar precios diferenciados como medio de velar por que las personas que se encuentren en situación desventajosa puedan satisfacer sus necesidades básicas.

**FF15.** Los gobiernos deben hacer uso de una gama de instrumentos económicos para promover el consumo sostenible. Deben diseñarse y aplicarse regímenes fiscales que constituyan desincentivos para las prácticas no sostenibles e incentivos para prácticas más sostenibles.

**FF16.** Los gobiernos deben aplicar la contabilización de los recursos naturales para mostrar los efectos en el medio ambiente de las modalidades y políticas de consumo y producción y deben proporcionar a los consumidores información sobre los efectos de sus modalidades de consumo. Los gobiernos, en cooperación con el comercio y otros grupos, deben elaborar indicadores, métodos y bases de datos comparables, para medir los progresos realizados en materia de consumo sostenible en todos los planos, incluidos los hogares. Deberá procurarse que esa información sea de dominio público.

**FF17.** Los gobiernos deben promover el transporte sostenible, incluso mediante políticas encaminadas a reducir el uso de automóviles en los centros urbanos, hacer disminuir la circulación innecesaria de bienes, promover sistemas eficientes de transporte público y promover vehículos más eficientes en cuanto al uso de energía y menos contaminantes. Los gobiernos deben formular y aplicar normas de calidad del aire y deben cooperar con la industria automovilística en la formulación y aplicación de normas de control de las emisiones de los vehículos automotores y consumo de combustible.

**FF18.** Los gobiernos deben formular una política de planificación y construcción urbanas para proporcionar a todos viviendas e infraestructura sostenibles, prestando especial atención a las necesidades de las personas que se encuentran en situación desventajosa. En el sector de la construcción, los gobiernos deben promover el uso de materiales de construcción ecológicamente racionales y la conservación de la tierra y la energía mediante la promoción de diseños apropiados.

**FF19.** Los gobiernos y los organismos internacionales deben tomar la iniciativa introduciendo prácticas sostenibles en su propio funcionamiento, en particular mediante sus políticas de compras. En las compras del sector público se deben alentar la elaboración y el uso de productos y servicios ecológicamente racionales.

**FF20.** Los gobiernos y las organizaciones internacionales deben emprender y promover investigaciones relativas al comportamiento del consumidor y los daños ambientales conexos a fin de determinar la forma de lograr modalidades de consumo más sostenibles y a la vez satisfacer las necesidades humanas básicas de todas las personas.

## G. Medidas relativas a esferas concretas

38. Al promover los intereses del consumidor, particularmente en los países en desarrollo, los gobiernos deberán, cuando proceda, dar prioridad a las esferas de interés esencial para la salud del consumidor, como los alimentos, el agua y los productos farmacéuticos. Deberán adoptarse o mantenerse políticas para lograr el control de calidad de los productos, medios de distribución adecuados y seguros, sistemas internacionales normalizados de rotulado e información, así como programas de educación e investigación en estas esferas. Deberán formularse directrices estatales respecto de esferas concretas en el contexto de las disposiciones del presente documento.

39. **Alimentos.** Al formular políticas y planes nacionales relativos a los alimentos, los gobiernos deben tener en cuenta la necesidad de seguridad alimentaria que tienen todos los consumidores y apoyar y, en la medida de lo posible, adoptar las normas del Codex Alimentarius de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación y la Organización Mundial de la Salud o, en su defecto, otras normas alimentarias internacionales de aceptación general. Los gobiernos deben mantener, formular o mejorar las medidas de seguridad alimentarias, incluidos, entre otras cosas, los criterios de seguridad, las normas alimentarias y los requisitos nutricionales y los mecanismos de vigilancia, inspección y evaluación.

**39a. Los gobiernos deben promover políticas y prácticas agrícolas sostenibles, la conservación de la diversidad biológica y la protección del suelo y el agua mediante el reciclado de los nutrientes, prestando atención a los conocimientos tradicionales. Los gobiernos deberían tratar de eliminar los subsidios y otros incentivos de las prácticas agrícolas no sostenibles.**

**39b. Los gobiernos deben establecer controles para los alimentos y las variedades de plantas modificados genéticamente, basándose en la evaluación de los riesgos a largo plazo, a fin de garantizar que no ofrezcan peligro para las personas y el medio ambiente y sean compatibles con la agricultura sostenible. Los controles gubernamentales deben aplicarse en forma abierta y transparente tanto al proceso de producción como al producto final, y uno de sus objetivos debe ser lograr que los productos se rotulen teniendo en cuenta los intereses del consumidor.**

40. **Agua.** En el marco de los objetivos y propósitos enunciados para el Decenio Internacional del Agua Potable y del Saneamiento Ambiental, los gobiernos deben formular,

mantener, o fortalecer políticas nacionales para mejorar el abastecimiento, la distribución y la calidad del agua potable. Debe prestarse la debida atención a la elección de los niveles apropiados de servicios, calidad y tecnología, la necesidad de contar con programas de educación y la importancia de la participación de la comunidad.

41. **Productos farmacéuticos.** Los gobiernos deben elaborar o mantener normas y disposiciones adecuadas y sistemas de reglamentación apropiados para asegurar la calidad y el uso adecuado de los productos farmacéuticos mediante políticas nacionales integradas en materia de medicamentos que pueden considerar, entre otras cosas, la adquisición, la distribución, la producción, los mecanismos de concesión de licencias, los sistemas de inscripción y la disponibilidad de información fidedigna sobre productos farmacéuticos. Al hacerlo, los gobiernos deben tener especialmente en cuenta la labor y las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud en materia de productos farmacéuticos. Para determinados productos, debe alentarse el uso del Sistema de la Organización Mundial de la Salud de certificación sobre la calidad de productos farmacéuticos que son objeto de comercio internacional y de otros sistemas internacionales de información sobre productos farmacéuticos. Se deben adoptar también, según proceda, medidas para fomentar el uso de los medicamentos con sus denominaciones comunes internacionales, aprovechando la labor realizada por la Organización Mundial de la Salud.

42. Además de las esferas prioritarias indicadas *supra*, los gobiernos deben adoptar las medidas que proceda en otras esferas, como la de los plaguicidas y las sustancias químicas, con respecto, cuando proceda, a su uso, producción y almacenamiento, habida cuenta de la información pertinente en materia de salud y medio ambiente que los gobiernos exijan proporcionar a los fabricantes e incluir en el rotulado de los productos.

## IV. Cooperación internacional

43. Los gobiernos deben ocuparse, especialmente en un contexto regional o subregional, de:

a) Establecer, examinar, mantener o fortalecer, según proceda, los mecanismos para el intercambio de información relativa a políticas y medidas nacionales en la esfera de la protección del consumidor;

b) Cooperar o alentar la cooperación en la aplicación de las políticas de protección del consumidor para conseguir mejores resultados en el marco de los recursos existentes. Como ejemplos de ese tipo de cooperación podrían citarse

la colaboración en el establecimiento o utilización conjunta de instalaciones de ensayo, procedimientos comunes de ensayo, intercambio de información de interés para el consumidor y de programas de educación, programas conjuntos de capacitación y preparación conjunta de reglamentaciones;

c) Cooperar para mejorar las condiciones en que los productos esenciales se ofrecen a los consumidores, prestando la debida atención a los precios y a la calidad. Entre las formas que podría revestir esa cooperación figuran la adquisición conjunta de productos esenciales, el intercambio de información sobre las distintas posibilidades de adquisición y la adopción de acuerdos sobre especificaciones regionales para los productos.

44. Los gobiernos deben desarrollar o estrechar los vínculos de información en relación con los productos que han sido prohibidos, retirados o sometidos a restricciones rigurosas, a fin de que los países importadores puedan tomar precauciones adecuadas contra los efectos nocivos de esos productos.

45. Los gobiernos deben velar por que la calidad de los productos y la información relativa a los productos no varíe de un país a otro de manera que pueda tener efectos perjudiciales para los consumidores.

**45a. Los gobiernos de los países desarrollados, en cooperación con el sector comercial y las organizaciones internacionales, deben promover y financiar la transferencia de tecnología ecológicamente racional y conocimientos conexos a los países en desarrollo a fin de que éstos puedan satisfacer de manera sostenible las necesidades de los consumidores.**

**45b. Los gobiernos de los países en desarrollo, con el apoyo de los países desarrollados y las organizaciones internacionales, deben cooperar en la transferencia Sur-Sur de tecnología y conocimientos ecológicamente racionales. Los gobiernos y las organizaciones internacionales deben también reconocer y desarrollar oportunidades para la transferencia a los países desarrollados de técnicas y prácticas ecológicamente racionales procedentes de los países en desarrollo, con remuneración adecuada.**

**45c. Los gobiernos y el sector comercial deben trabajar juntos para idear mecanismos nuevos e innovadores de financiación de la transferencia de tecnología económicamente racional, como sería la creación de un fondo internacional. Los países en desarrollo deben también tener la posibilidad de usar sistemas obligatorios de concesión de licencias para tener acceso a técnicas ecológicamente racionales de una manera acorde con los instrumentos internacionales sobre derechos de propiedad intelectual.**

46. Los gobiernos deben esforzarse en que las políticas y las medidas relativas a la protección del consumidor se apliquen de manera que no se conviertan en barreras para el comercio internacional y sean compatibles con las obligaciones del comercio internacional.