Sánchez Hernández, Claudia Eugenia, "Los derechos de los consumidores y la contratación masificada", en *Revista Circle Mode de Vie México*, año 1, no. VIII, julio 2017.

Los derechos de los consumidores y la contratación masificada

Claudia Eugenia Sánchez Hernández

La actual dinámica capitalista privilegia la acumulación de capital sobre cualquier otro interés (Wallerstein: Análisis de sistema-mundo: 2005), de modo que en el proceso, el consumidor, quién representa la figura más vulnerable, suele verse afectado por una serie de prácticas que atentan contra sus intereses.

Este fenómeno se intensifica con la producción y contratación masificada de bienes y servicios, que implica la aplicación de contratos de adhesión, cuya redacción queda en manos del proveedor, la figura más fuerte de la relación.

Por ello, si el consumidor pretende adquirir un bien o acceder a un servicio de este tipo, debe aceptar los términos del contrato y con ello el principio de autonomía de la voluntad que rige en la contratación queda prácticamente nulificado, lo que puede dar lugar a múltiples abusos, por ejemplo en cláusulas de exclusión o en limitaciones de responsabilidad.

Sin embargo, hoy en día, se reconocen una serie de derechos que protegen a los consumidores. Así, a nivel internacional, las Directrices de las Naciones Unidas sobre la Protección al Consumidor les reconocen diversos derechos; en tanto, a nivel nacional, el artículo 28 constitucional estipula su protección legal y la Ley Federal de Protección al Consumidor integra un conjunto de normas tendientes a promover y proteger sus derechos.

Dicho ordenamiento, define al contrato de adhesión como "el documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o

la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato" (artículo 85); a la vez, prohíbe que éste contenga prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores, obligaciones inequitativas o abusivas, o cualquier otra cláusula o texto que viole las disposiciones contenidas en dicho ordenamiento.

También el Poder Judicial ha establecido criterios para prevenir abusos: en la tesis I.7o.C.154 C se fijó como criterios para analizar la validez o nulidad de las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión: a) considerar su naturaleza; b) interpretar sus cláusulas conforme a los principios protectores como el *favor libertatis* -en caso de duda, una cláusula debe interpretarse contra quien han estipulado algo y en liberación de quien está obligado-, el *favor debilis* -protector de la parte débil, deudor o acreedor- y aquellos que sean favorables al consumidor; en tanto en la tesis I.7o.C.155 C, se identificó como derechos básicos del consumidor: el derecho a la información, a elegir, a no ser discriminado, a ser protegido, a la educación sobre los derechos de los consumidores y el consumo inteligente, a la seguridad, a la calidad y a la compensación, de modo que si derivado de las cláusulas establecidas unilateralmente se causa un detrimento en esos derechos que origine un desequilibrio importante entre las partes para hacerlos efectivos, debe declararse su nulidad.

Por tanto, es importante que como consumidores, tengamos conciencia de los derechos que nos asisten y exijamos su vigencia y respeto.