

# ¿La protección de los consumidores es un problema social?



Lourdes Tabares, licenciada en Economía en la Universidad de La Habana en junio 1978, y doctora en Ciencias Económicas por la Universidad de Budapest, Hun-

gría, en 1988. Profesora titular de la Universidad de La Habana, donde ha trabajado desde agosto de 1978 hasta la fecha. Ha sido jefa del Departamento de Macro y micro economía, vicerrectora de la Universidad, presidenta de la Cátedra de Administración Pública y directora del Centro de Estudios de Administración Pública. Cuenta con más de sesenta artículos publicados, así como con una numerosa participación en eventos nacionales e internacionales.

## A modo de introducción

Hoy en día, tratar de abordar y clasificar lo que pudiera entenderse por un problema social es algo complejo. Más si se tiene en cuenta la manera en que se entremezclan los diferentes aspectos de la vida en cada momento, en cada lugar y que tienen una gran complejidad tanto en su interpretación como en su materialización.

Cuando se habla de defensa de consumidores y usuarios, de alguna manera se habla también de la defensa de los derechos ciudadanos, ya que indiscutiblemente existen vasos comunicantes entre ellos. Podría incluso pensarse que es un problema reciente del siglo XXI, aunque la historia muestra que el proceso de concienciación en torno a este tema se pone de manifiesto con anterioridad al siglo XIX y los primeros años del XX.

Con sus altas y bajas, en los años 60 surge



una ola importante de interés por los derechos de los consumidores, creándose el germen de lo que constituirá posteriormente el Movimiento Pro-consumidor y que se extenderá a otros países y continentes. En América Latina y el Caribe, la primera organización no gubernamental que se creó en defensa de los consumidores fue en México a principio de los años 70.

A nivel mundial, el movimiento internacional se constituye en 1960 con el impulso de las organizaciones de Estados Unidos y Europa. Más tarde, en 1993, se crea Consumers International, donde se agrupa un grupo importante de organizaciones, federaciones y asociaciones de diferentes países y continentes.

### **Derechos de los consumidores y usuarios**

El consumo es un fenómeno social, dado que es una necesidad imprescindible de nuestra existencia en todos y cada uno de los momen-

tos de la vida. Es una actividad necesaria e indispensable para los individuos, las familias y toda la sociedad en su conjunto. Sin consumir es imposible vivir.

En el siglo XXI se han puesto en evidencia las grandes contradicciones del mundo en que vivimos. Por un lado, el desarrollo impetuoso de las tecnologías de la información y las comunicaciones y por otro, se acumulan día a día los agudos y dramáticos problemas sociales y ambientales que impactan y perturban nuestro planeta.

La realidad es que buena parte del crecimiento del consumo de la mitad afortunada del planeta descansa en el agotamiento de los recursos no renovables y en el uso intensivo de los recursos renovables, lo que degrada su calidad y afecta no solo a las generaciones actuales sino también a las futuras.

## ¿La protección de los consumidores es un problema social?

Nos hallamos ante una realidad que no se puede obviar, es impostergable tanto la necesidad de ampliación del consumo para una parte significativa de la población que actualmente vive en la pobreza y la miseria, como el rediseño de los patrones de consumo a nivel mundial hacia productos ambientalmente sostenibles, que mejoren la eficiencia en el uso de los recursos natural y, a su vez, desaliente

aquel consumo que produzca un efecto negativa sobre la sociedad y que redunde en crear mas desigualdad y pobreza.

El capitalismo en un momento dado de la historia representó el progreso en relación con las formaciones economico-sociales anteriores. A partir de ahí, paulatinamente continuó experimentando cambios constantes y notables, lo que ha llevado a que se transformara de un capitalismo de producción al actual capitalismo financiero y de consumo.

En este camino se han ido modificando los valores tradicionales ya instituidos, dando paso a otros que responden a las estructuras sociales vigentes y al propio funcionamiento y la dinámica de las sociedades de consumo.

El impetuoso desarrollo en los últimos años de la ciencia y la técnica, y como consecuencia el transporte, las comunicaciones, etc., ha promovido un nuevo diseño económico y social, que va ganando espacio gradualmente, imbricándose plenamente con el proceso de globalización.

Mención aparte, por su gran importancia, merece lo relativo a la información. Esta claro que este tema requiere de una atención especial por parte de la legislación que en



materia de consumo cada país formule e implemente, de manera que se garantice, entre otros, el derecho del consumidor y el usuario de estar informados sobre las características y seguridad de los productos y servicios a los que tiene acceso.

Los derechos de los consumidores alcanzan a toda persona que como ciudadano es afectado por cualquier decisión pública o privada, generando derechos y obligaciones entre las partes que están involucradas.

Los gobiernos tienen, a nuestro juicio, la responsabilidad de controlar y regular, con el objetivo de lograr una política enérgica de protección de los derechos de los consumidores y usuarios en correspondencia con los acuerdos internacionales sobre la materia. Deben, además, establecer prioridades para ello, acordes a las circunstancias económicas, sociales y ecológicas de cada país y las características y necesidades de su población.

Consumidor es una categoría propia de cualquier sistema social. Toda persona es un consumidor potencial al ser sujeto de una relación de consumo. La existencia del ser humano esta condicionada a la adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios para desarrollar su proyecto de vida, acciones que deben estar protegidas por el Estado para garantizarle una vida digna y decorosa.

El Estado tiene la obligación de regular las condiciones en que las relaciones de consumo se desarrollan y concretan, con el objetivo de

proteger al destinatario final y sus derechos como consumidor o usuario.

Precisamente, la columna vertebral de esta relación es el Derecho de Consumo, cuyo objeto es corregir la desigualdad en que se encuentran los consumidores y usuarios, estableciendo normas de carácter público que regulen el restablecimiento del equilibrio entre el consumidor y el proveedor.

Una indebida protección a la persona como consumidor o usuario, a la sociedad y al mercado, tiene grandes consecuencias ya que los proveedores de bienes y servicios podrían cargar con el precio, tarifa o costo de la intervención administrativa indebida.

La experiencia y el desarrollo del mercado indican que estas relaciones, en muchas ocasiones, no se producen en las mejores condiciones para los consumidores y usuarios, al ser colocados en situaciones desventajosas o discriminatorias que alcanzan a afectar su salud, economía e intereses.

### Una reflexión necesaria

La sociedad contemporánea al reflexionar sobre el papel del consumo, lo divide o clasifica en productivo y personal. El primero sirve para reponer necesidades o desgastes producidos en los medios de producción y continuar desarrollando la producción de bienes materiales, el segundo para lograr reproducir o satisfacer los requerimientos de los trabajadores y personas que se le relacionan familiarmente.

## ¿La protección de los consumidores es un problema social?

El consumo personal, y no el productivo, es el objeto de este trabajo, el que posibilita a la sociedad cubrir o satisfacer sus demandas de bienes de consumo y garantizar la reproducción de la fuerza de trabajo, al propiciarle al trabajador y su familia la permanente reproducción de la vida.

A su vez, la dinámica o crecimiento de la demanda interna constata la solvencia económica de la sociedad, mostrando la situación del empleo u ocupación laboral (dado el aumento o disminución de la demanda). Resulta ser un indicador importante en la economía, porque muestra el poder adquisitivo de los consumidores y por tanto, los estímulos o alcances económicos con que cuentan o reciben de la sociedad. Esto contribuye a activar el crecimiento económico en general y a hacer crecer el Producto Interior Bruto (PIB), que está asociado a la solvencia económica que exista socialmente. El aumento o decrecimiento de las fuentes de empleo, o el mismo desempleo laboral, resultan indicadores de gran importancia.

Muchas décadas atrás, en las economías de mercado de los países más ricos o desarrollados de la tierra, el amplio y diverso consumo personal transformó esas sociedades, convirtiéndolas en colectividad de consumo y luego desató el consumismo.

El consumismo originó y desarrolló una época de mayor dinámica en las economías capitalistas avanzadas, pero por sus características y fuerte nivel de competitividad fomentó gran irracionalidad en la producción, comercialización

y consumo de los bienes materiales. En la actualidad no se trata solo de satisfacer las necesidades esenciales o crecientes de las personas, sino también las de status social, o deseos o gustos de jerarquías clasistas para diferenciarse. Esto puede llevar inclusive a situaciones absurdas. El consumismo es un mal de la sociedad contemporánea y no tiene que ver directamente con la satisfacción de la demanda de bienes y servicios. Refleja la prostitución del consumo.

El consumismo viene promoviendo el individualismo hedonista, las apetencias materiales y el derroche material, causando la desaparición o agotamiento de innumerables recursos naturales y el endeudamiento de los ciudadanos (sobre lo necesario o lo que no lo es). Su filosofía o modus operandi se ha adueñado de la mayoría de las economías de mercado, que junto a la localización neoliberal que lo promueve y santifica, se ha consolidado en el mundo de manera cuasi permanente.

Más recientemente han surgido grupos de consumidores que trabajan bajo un modelo de confrontación y denuncia contra prácticas de producción o comercialización inmorales o poco éticas.

A diferencia de lo que debía ser una generalidad, hoy son personas excepcionales quienes tienen en cuenta las repercusiones de sus actos de consumo. Los ciudadanos, las personas, de forma sutil o abiertamente, son enganchados a numerosos consumos perniciosos, a tal grado que, por ejemplo, la ciencia médica contempo-



## Actualmente, el consumismo promueve el individualismo hedonista y el derroche material

ránea se muestra impotente para detener la avalancha de muertes y enfermedades que son consecuencia por ejemplo del consumo excesivo de tabaco, alcohol, grasas, alimentos chatarra, automedicación, medicamentos sofisticados, etcétera.

La época actual del capitalismo ha traído consigo perniciosas consecuencias sociales y ambientales que difícilmente la humanidad puede soportar durante mucho más tiempo. De tal envergadura y dañinas consecuencias han sido y son sus impactos que representan un elevado peligro para los destinos de la humanidad y el propio planeta en que vivimos.

A pesar de su vigencia y extensión hay que decir que en algunos segmentos poblacionales se acrecienta la conciencia universal ciudadana contra dicho irracional modelo económico y social y cada vez más se comprenden los peligros que promueve el consumismo. Surgen poderosas corrientes de opinión y combativos movimientos de consumidores y ambientalistas, originados desde la sociedad civil, que tienden a trabajar muy relacionadas entre sí.

Ambos movimientos coinciden en la necesidad de poner fin a las irracionalidades del modelo consumista, causantes de inaceptables impactos que se producen sobre los ecosistemas de la tierra y emisiones de gases contaminantes a la atmósfera, perjudiciales sobre la capa de ozono y determinantes del calentamiento global.

Los actuales patrones de producción y consumo, caracterizados por la sociedad de mercado, las formas de consumo, el consumismo y los estilos de vida impuestos, se encuentran impactando y erosionando la mayor parte de los recursos naturales, agotando a muchos y dando síntomas de desaparición a otros.

Por tanto, resulta de gran importancia tratar y considerar estos temas dentro del consumo, ya que no se trata del tipo de consumo al que estamos acostumbrados, sino del consumo futuro, de la propia supervivencia de la especie humana y de la garantía a las generaciones venideras de un ambiente saludable.

La mejor manera de defender a los consumidores es dándoles la posibilidad de conocer sus derechos, informando y educando para que aprendan a ejercerlos por sí mismos.

Hoy, casi todos los países en el mundo cuentan con Leyes de Protección al Consumidor, mientras que otro grupo pequeño de países, donde se encuentra Cuba, está trabajando en la elaboración de sus propios proyectos. En algunas naciones se han llegado a reconocer en las propias constituciones la necesidad o la im-

## ¿La protección de los consumidores es un problema social?

portancia de la defensa de los consumidores.

Partiendo de la definición de consumidor, tenemos que plantear que de esta se desprende el término de usuario. Si se parte de que el consumidor será considerado como un usuario al beneficiarse de servicios, debe quedar claro que esta nueva denominación no implica que este deje de ser un consumidor, gozando de todos los derechos que las normas le otorgan. De modo que cuando hablamos del usuario, estaremos ante una categoría especial de consumidor, en la que quedaría como principal distinción que consumidor es la categoría general y usuario la especial.

Esta relación de género y especie tiene como nota singular la diferencia entre los derechos que le asisten al usuario derivados de los distintos tipos de servicios de los que puede disfrutar. Resulta claro que usuario es un término que cobra sentido en el ámbito del Derecho Administrativo, al ser esta la rama encargada del estudio de los servicios públicos, considerándolo como la persona física o jurídica que utiliza y es beneficiaria de un servicio público.

No obstante, la experiencia muestra y pone de manifiesto la necesidad que tienen los consumidores y usuarios, con independencia de los marcos jurídicos existentes, de organizarse para proteger y defender sus derechos y salir de la situación de indefensión o debilidad que, como elementos aislados, los caracterizan en el mercado.

La situación es tan sensible y compleja que

incluso hoy existe una agenda donde ha comenzado a discutirse el papel de las empresas y de sus responsabilidades sociales y éticas, rompiendo con el paradigma de los criterios y consideraciones tradicionales con que históricamente se han defendido.

Las fuerzas de las organizaciones de la sociedad civil de los consumidores y usuarios son cada vez más poderosas y activas, por lo que resulta necesario que el sector empresarial les presten más atención y comience a valorarlas de manera diferente. El nivel de influencia de estas organizaciones en las esferas políticas y económicas en la sociedad es superior a lo que fue en años anteriores.

La protección al consumidor debe orientarse hacia la educación y conciencia de toda la ciudadanía, priorizando el desarrollo de valores y principios encargados de promover en cada uno la búsqueda de una estructura racional de consumo a nivel personal, familiar, grupal y de la sociedad en su conjunto. De este modo, la protección al consumidor se presenta como la defensa de la vida y no solo en sus implicaciones biológicas, sino también en el orden psicológico, cultural, económico, político y medioambiental.

### En relación a Cuba

En los años 60 se reconocen formalmente en Estados Unidos de Norteamérica los derechos fundamentales de los consumidores. A partir de este momento, irán surgiendo las organizaciones de defensa de los consumidores.

El 15 de marzo de 1962, John F. Kennedy, entonces presidente de Estados Unidos, reconoció ante el Congreso de su país que los consumidores constituían el mayor grupo económico que afecta y es afectado por casi toda decisión económica, pública y privada. Sin embargo, añadió que era el único grupo cuyas opiniones casi nunca eran oídas. Esta posición de Kennedy marco un momento importante en la protección de los derechos de los consumidores en Estados Unidos y en el resto del mundo.

Cuba fue uno de los países latinoamericanos pioneros en materia de protección al consumidor, a tono con lo que se discuta en Estados Unidos y Europa, donde esta temática va a desarrollarse aceleradamente y se experimenta un mayor auge en la legislación sobre la defensa de los consumidores. En fecha tan temprana como el 22 de enero de 1960 se promulga la Ley 697 de protección al consumidor, cuyo contenido esencial estaba dirigido a evitar el encarecimiento injustificado de la vida, impidiendo así toda forma de especulación mercantil, buscando además que la población no fuera perjudicada por estas prácticas.

Sin embargo, este área no continúa desarrollándose hasta que en 1971 se crea desde el Gobierno y como parte del proceso de reorganización del Estado el Instituto Cubano de



Orientación e Investigación de la Demanda Interna (ICIODI), que se extingue en 1995. Sin lugar a dudas, este fue el momento de mejor y mayor institucionalización de la protección a consumidores y usuarios en Cuba. Hay que decir también que el ICIODI fue una institución *sui generis*, de una proyección avanzada en relación a otros países socialistas en aquellos entonces.



## ¿La protección de los consumidores es un problema social?

En el año 1976 se produce la nueva división político-administrativa del país, la creación de los Órganos de Gobierno Locales y se abren otras vías a través de las Oficinas de Atención a la Población, donde los ciudadanos podían, y aún pueden, dirigir sus reclamaciones y quejas.

A partir de 1990, con la desaparición de la Unión Soviética, Cuba pierde a su principal socio económico y comercial, lo que lleva al país a adoptar un cambio radical en las formas de distribución y comercialización, tanto interna como externa, como resultado de las medidas adoptadas por el Gobierno con el objetivo de afrontar la crisis que se produjo.

Se produce entonces una importante evolución del mercado de consumidores en Cuba, que no estaban preparados para ello, como tampoco lo estaban los productores y el propio sector público. Diferentes mercados emergen entonces como una necesidad unido al ya existente mercado racionado.

Resulta interesante mencionar además que el tema de la protección al consumidor no se desarrolló de manera significativa en los antiguos países socialistas de Europa del Este, entendiéndose que ya de por sí era un objetivo fundamental del sistema la satisfacción de las necesidades crecientes de la sociedad y, por tanto, el Estado asumía esta responsabilidad en representación de toda la sociedad.

Hay que apuntar también que en el plano de la teoría económica, si bien por definición se re-

conocía de manera general que la economía socialista estaba regulada por la planificación, se tenía en cuenta la existencia de relaciones monetario mercantiles en un segundo plano.

Esta realidad transitó por diferentes interpretaciones, fundamentalmente a finales de la década de los 50. Por tanto, al no existir un desarrollo teórico y práctico sobre la protección a los consumidores y usuarios desde el Derecho, la Economía, la Sociología, etc., no fue posible crear adecuadamente y de manera generalizada normas y procedimientos importantes desde el sector público destinados a este fin.

En el año 1999, el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros en su Acuerdo 35 29 del 17 de Agosto, le otorga al Ministerio de Comercio Interior (MINCIN) la facultad rectora para dirigir, ejecutar y controlar la política del Estado y el Gobierno en cuanto al comercio interior mayorista y minorista de alimentos y otros bienes, también de los servicios de consumo personal y comercial, así como de la protección al consumidor.

En la década de los 50 en Cuba aún no existía un desarrollo sobre la protección de los consumidores

Es así como se crea la Dirección de Protección a los Consumidores para dirigir, controlar e implementar dicha política, tomando como base la necesidad de organizar un Sistema Nacional de Protección al Consumidor partiendo de los Lineamientos de la Resolución 39-248 de la Asamblea General de Naciones Unidas en 1995.

Si bien a partir de ese momento se dieron algunos pasos para definir en el contexto cubano los derechos y deberes de los consumidores, así como los deberes de los productores y proveedores, no se avanzó por igual en los diferentes componentes del sistema propuesto. Se puede decir que los dos resultados legislativos más importantes durante esta etapa han sido, en un primer lugar, la Resolución N° 1 del MINCIN, con fecha de 3 de enero de 2002, donde se dispuso la creación del sistema de inspección de la protección al consumidor en los órganos de la administración central del Estado, OACE y entidades nacionales, bajo un enfoque eminentemente administrativo. En segundo lugar, la reciente Resolución 54-2018 del Ministerio de Comercio Interior.

Esta última resolución está enfocada al comercio interno. Va dirigida a las personas naturales y jurídicas que realizan la actividad de comercio relacionada con la venta de mercancías, gastronomía, servicios técnicos, personales y alojamiento, para proteger los intereses y derechos de los consumidores y usuarios.

En tal sentido, se debe reconocer el intento de ordenar toda la actividad del comercio interior y brindar alguna protección a los consumi-

dores, y el reto de estar asociado con la implementación y resultados de la resolución de cara al futuro.

En esta resolución se definen los principios que sustentan la protección de los consumidores y se redefinen los derechos y deberes de estos en Cuba. También se definen las obligaciones generales de los proveedores de bienes y servicios. Igualmente, se especifican con detalle las instancias administrativas donde los consumidores pueden presentar las quejas y reclamaciones. Resulta importante la opción que se brinda ante la inconformidad del consumidor con alguna respuesta, pudiendo entonces acudir al organismo superior, al MINCIN, con la queja no resuelta, que debe ser respondida en un plazo de sesenta días a partir de su presentación.

No obstante lo anterior, el tema de la protección de los derechos de los consumidores todavía no tiene la mirada sectorial que se requiere, quedando vacíos que resulta necesario cubrir y que requieren de una proyección a nivel de país lo antes posible.

Definitivamente, la protección a los consumidores y usuarios es un tema de gran importancia y actualidad. En el contexto nacional cubano es indiscutible el impacto que tiene en la población y su quehacer diario la falta de cultura por parte de todos los sujetos que intervienen en la protección de los consumidores y usuarios pero, fundamentalmente, de los proveedores de bienes y servicios, sean estos estatales o no. Los ciudadanos, la población, los consumidores y

## ¿La protección de los consumidores es un problema social?

usuarios se encuentran indefensos, motivado por el hecho de que no tienen cultura de sus derechos, desconocen su posición como consumidores y usuarios, no saben cómo reclamar ante violaciones de diferentes tipo y no se cuenta en la mayoría de los casos con el respaldo jurídico para reclamar y lograr soluciones reales y efectivas en contraposición con los paliativos que se emplean con mucha frecuencia y que no satisfacen las quejas y reclamaciones formuladas.

Más allá de la existencia de algunas normativas jurídicas, más allá de las buenas intenciones y de la propia voluntad política, se mantienen estos mismos retos. Desde 1959 hasta la actualidad se han dictado disposiciones legales encaminadas hacia la protección del consumidor. A día de hoy, Cuba no cuenta con una norma que regule en su totalidad y de forma especial este tema.

Hoy esa protección está fraccionada, y esto se aprecia en un sistema disperso de normas jurídicas desde el punto de vista civil, administrativo y su totalidad y de forma especial el tema. Hoy esa protección está fraccionada y se aprecia en un sistema disperso de normas jurídicas desde el punto de vista civil, administrativo y penal.

Los problemas que se presentan son atendidos a su vez por diferentes organismos y órganos del Estado. No se puede decir que exista en el país hoy una unificación normativa del Derecho de Consumo en un solo cuerpo legal.

Aparecen hoy en el mercado de bienes y servicios nuevos actores a los que se enfrentan los consumidores y usuarios cubanos. La expansión de los cuentapropistas, las cooperativas y otras fórmulas que paulatinamente se puedan ir aprobando, junto al fortalecimiento del papel de los gobiernos locales y su protagonismo en defensa de los intereses de la ciudadanía, son algunos de los retos que habrá que enfrentar de cara al futuro.

En Cuba, a pesar de que no se puede considerar que exista un sistema eficiente de defensa de los consumidores, también se puede afirmar que, aunque de manera dispersa y descentralizada, se le otorga de cierta manera protección al consumidor.

### Algunas consideraciones finales

Como ya se ha dicho, consumidor es una categoría propia de cualquier consumo y este consumidor es el individuo que nace, vive y se desarrolla en sociedad en correspondencia con las exigencias del presente y también las del futuro.

La protección de los derechos de los consumidores, por tanto, es la protección de la vida misma de los ciudadanos de hoy y del mañana. De esta manera, todo lo relativo a esta protección constituye a su vez un problema social en tanto que involucra al sistema económico social. Por ello, donde quiera que haya una persona se establece una relación de individuos, grupos, familias y la sociedad en su conjunto. Cuando se trata del medio ambiente y de los recursos na-



turales involucra también a las generaciones futuras.

Las políticas y acciones encaminadas a la defensa y protección de los consumidores no pueden ni deben tener un perfil estrecho, sino precisamente todo lo contrario. Deben ser más amplias, de manera que transite por todos y cada uno de los momentos del ciclo productivo y de servicios.

El marco legal es la columna vertebral de cualquier sistema de protección a los consumidores y debe abarcar, por tanto, todas aquellas actividades económicas y no económicas donde se desarrollen los individuos y que les brinden un bienestar y estas deben estar consideradas jurídicamente en su protección.

El Estado está llamado a desempeñar un papel esencial en el caso cubano de la protección de los consumidores contribuyendo, por un lado, al perfeccionamiento y culminación del sistema propuesto y su implementación, formulando una ley que soporte esta protección en todos los ámbitos. Por otra parte, resulta imprescindible depositar esta responsabilidad en una institución que no sea parte del proceso, dotándola de la autoridad necesaria para que pueda jugar el papel que le corresponde.

La educación a los consumidores y proveedores debe ocupar un lugar central como necesidad de primer orden para la implementación de cualquier sistema de protección. Resulta necesaria entonces la divulgación como parte de la educación a los consumidores, a los proveedo-

## ¿La protección de los consumidores es un problema social?

res y hasta el propio sector público sobre todo lo relacionado con los derechos aprobados por las Naciones Unidas y reconocidos por los diferentes países, así como también proporcionándoles información sobre los fundamentos del marco legal que soporta esos derechos y brinda la protección requerida.

Consumers Internacional, Oficina Regional para América Latina y el Caribe de *Educación, Consumo y Calidad de vida*, Chile 2004

Consumo y Sociedad, Aspectos Legales de las Relaciones de Consumo, Consumers Internacional, Santiago de Chile, 2000.

Dirección Nacional de Protección al Consumidor, *El Sistema de Protección al Consumidor*, La Habana, Cuba, 2001.

Martínez Espín, Pascual: *Material del curso de Protección al Consumidor para curso impartido en la Universidad de La Habana*, La Habana, Cuba, 2005.

Pérez Gallardo, Leonardo; Lourdes Tabares Neira, *Orígenes y Desarrollo de la Protección al Consumidor*, Centro de Consumo de la Universidad de Castilla la Mancha, España,, Junio, 2005.

Resolución 54 del 2018 del Ministerio de Comercio Interior,. La Habana, Cuba 2018.

### Bibliografía

Acuerdo 3529 con fecha 17 de agosto de 1999 del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros sobre las *Funciones y Atribuciones del MINCIN*. La Habana., Cuba, 1999.

Carrasco, Ángel; et al: *Estudio sobre el Derecho de Consumo en España*, Universidad de Castilla-La Mancha, s.e, 2001.

R. Balari, Eugenio: *Los Consumidores y la Crisis Económica. El Desarrollo del Sistema de Abastecimiento en Cuba* (Conferencia), Conferencia Regional de la Organización de Consumidores y Usuarios para América Latina y el Caribe, Uruguay 1986

Tabares Neira,Lourdes Margarita; et al: *Una mirada al consumo y los consumidores*,Editorial Universitaria,La Habana, Cuba, 2017