
MAIDOLIS LABAÑINO BARRERA

UNIVERSIDAD DE LA HABANA, CUBA
maidolis.labanino@ceap.uh.cu

MEDIACIÓN DE CONSUMO, CONDICIONANTES DE UNA POLÉMICA PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN CUBA

CONSUMER MEDIATION, CONDITIONING FACTORS FOR ITS IMPLEMENTATION IN CUBA

Cómo citar el artículo:

Labañino M, (2025). Mediación de consumo, condicionantes de una polémica para su implementación en Cuba. Derecho Global. Estudios sobre Derecho y Justicia, X (30) <https://DOI.org/10.32870/dgedj.v10i30.804> pp. 269-291

Recibido: 09/09/2024 Aceptado: 09/03/2025

RESUMEN

objetivo: Valorar la implementación de la mediación de consumo para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores en el actual escenario cubano.

Metodología: Se combinaron métodos generales teóricos con los de comparación jurídica, histórico jurídico, exegético analítico, análisis de contenidos que, unidos al de experimentación social, permitieron obtener aportes y consideraciones científicas ajustables a la praxis jurídica cubana.

Resultados: La mediación de consumo es expresión del deber básico de los poderes públicos de garantizar, mediante procedimientos eficaces, la defensa de los consumidores a su seguridad, salud y sus legítimos intereses socioeconómicos. Urge una formación de actores mediadores de consumo, dotados de las herramientas que requiere un especialista en estas relaciones contractuales, y con la necesaria multidisciplinariedad para que resulte efectiva la mediación en este ámbito.

Limitaciones: El exiguo estado del arte en el ámbito nacional y las dificultades de acceso tecnológico a la bibliografía actualizada limitaron ampliar la muestra de ordenamientos jurídicos escogidos para el estudio jurídico comparado.

Originalidad: En Cuba no existen antecedentes investigativos sobre la mediación para resolver conflictos en las relaciones de consumo. Este artículo desarrolla una arista de la tesis doctoral de la autora, contextualizado a los cambios normativos acontecidos en lo constitucional y procesal.

Conclusiones: La implementación de la mediación de consumo, se ha convertido en una gran polémica que conduce a nuevas construcciones teóricas y de experimentación social. Resulta necesaria una reflexión por parte de los operadores jurídicos y la Administración Pública *in situ*, como responsables del devenir del mercado de consumo cubano.

PALABRAS CLAVES

Consumidores, protección, conflictos, mediación de consumo

ABSTRACT

Objective: To assess the implementation of consumer mediation for the solution of conflicts between suppliers and consumers in the current Cuban scenario.

Methodology: General theoretical methods were combined with those of legal comparison, legal historical, analytical exegetic, content analysis which, together with social experimentation, allowed obtaining contributions and scientific considerations adjustable to Cuban legal praxis.

Results: Consumer mediation is an expression of the basic duty of public authorities to guarantee, through effective procedures, the defense of consumers' safety, health and their legitimate socioeconomic interests. There is an urgent need for the training of consumer mediator actors, equipped with the tools required by a specialist in these contractual relations, and with the necessary multidisciplinary for mediation to be effective in this field.

Limitations: The meager state of the art at the national level and the difficulties of technological access to updated bibliography limited expanding the sample of legal systems chosen for the comparative legal study.

Originality: In Cuba there are no research antecedents on mediation to solve conflicts in consumer relations. This article develops an edge of the author's doctoral thesis, contextualized to the normative changes occurred in the constitutional and procedural aspects.

Conclusions: The implementation of consumer mediation has become a great controversy that leads to new theoretical constructions and social experimentation. It is necessary a reflection on the part of the legal operators and the Public Administration in situ, as responsible for the evolution of the Cuban consumer market.

KEY WORDS

Consumers, protection, conflicts, consumer mediation.

Sumario: I. Introducción. II. Métodos. III. Resultados y discusión. IV. Conclusiones. V. Bibliografía.

I. INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales, y desde hace unas décadas, el acrecimiento del número de procesos judiciales en casi todos los países se debe a diversas causas entre las cuales se pueden ejemplificar: el crecimiento de la población, las crisis económicas y la complejidad cada vez mayor de la vida social, lo que constituye sin dudas uno de los grandes retos del proceso de modernización de la justicia. Situaciones como estas, ponen de manifiesto que los recursos tradicionales para la solución de diferencias en la práctica no son suficientes e imponen una reformulación legislativa y judicial dentro de la dinámica del mundo contemporáneo, que exigen que las soluciones alcanzadas, además de justas, sean oportunas y permitan mejorar la comunicación, con la perspectiva de alcanzar arreglos cuya aplicación sea posible en un plazo prudente, que evite daños mayores innecesarios, y el mantenimiento de una relación constructiva entre las partes a mediano o largo plazo.

El derecho de acceso a la justicia se ha convertido en uno de los objetivos prioritarios de iniciativas legislativas foráneas y nacionales en el marco de protección del ciudadano, haciendo patente la necesidad de que a todo derecho le debe corresponder una acción destinada a su reconocimiento en juicio. Su importancia viene determinada fundamentalmente, por la constatación de que una adecuada protección del ciudadano no consiste exclusivamente en el reconocimiento de una variedad exhaustiva de derechos subjetivos, sino en gran medida, de que ese reconocimiento sea efectivo. Una efectividad que se consigue cuando se permite que el ciudadano goce de todas las garantías y posibilidades de recursos reales ante la vulneración de los mismos. Se trata, por tanto, no solo de que existan vías de recurso que permitan al ciudadano defender cualquiera de los derechos que tenga reconocido, sino de que estas vías sean conocidas y adecuadas, permitiendo alcanzar el objetivo que pretenden cumplir.

Si se repasa en los conflictos que surgen de las relaciones entre los adquirentes de productos o los usuarios de los servicios y sus proveedores, es fácil comprender que la vía jurisdiccional, en la gran mayoría de los supuestos, no va a resultar adecuada para dar una respuesta satisfactoria al consumidor. Los inconvenientes derivan en muchas ocasiones, de la gran desproporción que puede existir entre el interés económico de la reclamación y los costos que asume el consumidor

para verla satisfecha. A esto se añade la excesiva duración de la tramitación judicial y su complejidad técnica y formal, que causan en el consumidor cierta vacilación frente a los tribunales debido a los rigores del proceso. De igual manera, el conflicto mismo que genera la desigualdad que puede existir entre las partes, dada la información asimétrica del mercado, el poder económico y la fortaleza jurídica del empresario y/o vendedor profesional, hacen que los conflictos de consumo suelen recaer sobre materias jurídicas específicas de naturaleza compleja, de matices económicos, sociológicos, psicológicos, de sanidad y seguridad física, ambientales, de publicidad comercial y marketing, de los intereses económicos y sociales del individuo en calidad de destinatario final de bienes de consumo, y otras muchas veces, del derecho a la información y la educación en el marco del consumo, etc.; cuyas soluciones jurídicas llegan a tener eficacia *erga omnes*, por tratarse de problemas que alcanzan no sólo a un consumidor individual sino a varios consumidores o grupos de consumidores a la vez. De ahí, la necesaria regulación de las condiciones que garanticen la igualdad de trato ante la ley y el cumplimiento de sus deberes.

Las condiciones cambiantes del mercado cubano en vías de perfeccionamiento y readaptación acorde a los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución cubanos (Lineamientos, 2021), la percepción constante y manifestada de manera alarmante por la población de que sus derechos, sin conocer apenas el contenido y alcance de cada uno de ellos, no son respetados y son vulnerados diariamente, así como el deficiente y poco satisfactorio funcionamiento de los mecanismos establecidos para garantizar la protección de los consumidores, han condicionado que en la actualidad continuemos persistiendo en la necesidad de fomentar una cultura de protección de los derechos de los consumidores cubanos y a perfeccionar los existentes para garantizar su efectiva aplicación, a la luz de las nuevas normativas jurídicas que le sirven de manto protector y de defensa, dígame Constitución de 2019, Ley no. 141 de 2021, Código de Procesos y el Decreto Ley no. 69 de 2023, Sobre la Mediación de conflictos, a la par de las disposiciones jurídicas ministeriales que se encaminan a su regulación desde la Administración Pública.

II. MÉTODOS

Se combinaron los métodos generales de la investigación teórica con los específicamente jurídicos; de comparación jurídica, histórico jurídico, exegético analítico, análisis de contenidos y documentos que, unidos al método de experimentación social, permitieron obtener aportes y consideraciones científicas ajustables a la praxis jurídica cubana.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Sobre los conflictos de consumo y el derecho de acceso a la justicia de los consumidores.

En el ámbito del consumo, los conflictos se caracterizan por el escaso valor de muchas de las reclamaciones, la presencia de condiciones generales en la contratación, la asimétrica posición económica, psicológica y jurídica del consumidor, más la carga que soporta del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los deberes de información del proveedor, etc., que han constituido obstáculo subjetivo y objetivo para el ejercicio de acciones judiciales. Razones que han servido de argumento en el fenómeno de la modernización de la justicia. De ahí, que se opte por el camino autoexhortativo de la justicia alternativa y sus medios.

Los conflictos de consumo presentan características muy específicas en virtud de la singular relación jurídica que se establece entre los consumidores y los proveedores o empresarios en la compra de bienes o servicios para uso personal o doméstico. Por eso, cuando el consumidor ve quebrantados o lesionados sus legítimos derechos e intereses, puede acudir a los órganos jurisdiccionales en busca de la tutela efectiva de los mismos. Esta protección constituye expresión de un derecho fundamental, esto es la tutela judicial efectiva. Cierto es que esta tutela que le dispensan los tribunales no constituye el único mecanismo del cual puede disponer el consumidor para encontrar la satisfacción de sus derechos lesionados, sino que los medios de naturaleza extrajudicial llegan a convertirse en mecanismos eficaces de tutela alternativa de sus derechos.

El acceso a la justicia como derecho fundamental adquiere una connotación particular tratándose de las relaciones de consumo por la especial posición que en ellas tiene una de las partes, el consumidor o parte débil de la relación. En el ámbito del Derecho de Consumo, el derecho de acceso a la justicia de los consumidores, al igual que en otros sistemas de relaciones jurídicas, parte del principio de acceso a la justicia que tiene todo ciudadano, expresado como un derecho a la tutela efectiva, sea judicial o extrajudicial.

Según el criterio de la tratadista española Blanco Carrasco, el acceso a la justicia de los consumidores y usuarios se funda en los tres siguientes pilares básicos: a) Asegurar la utilización del proceso más abreviado o expedito que permita la legislación, sea a través de tribunales ordinarios o especiales; b) Gratuidad de las actuaciones judiciales para el consumidor o quien litigue en su nombre; c) Desarrollo de medios alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y el arbitraje. (Blanco-Carrasco, 2009)

El derecho de acceso a la justicia tiene una especial relevancia tratándose de los consumidores, por las dificultades que su ejercicio representa para este colectivo como consecuencia de la posición de vulnerabilidad en la que se ubica. En efecto, los consumidores son un grupo vulnerable, en el sentido de que carecen de suficiente organización, información y capacidad de negociación frente a los proveedores de bienes y servicios. Como consecuencia, es fundamental que las normas que rigen los procedimientos para la defensa de los consumidores sean comprendidas y aplicadas a la luz del derecho de acceso a la justicia, con el propósito de lograr una tutela efectiva de sus intereses y derechos. En este sentido, el derecho de acceso a la justicia de los consumidores puede verse afectado por normas que impongan requisitos impeditivos u obstaculizadores del acceso a la justicia, si tales trabas resultan innecesarias, excesivas o carentes de razonabilidad o proporcionalidad, respecto de otros fines que lícitamente puede perseguir el legislador. Por lo tanto, para poder concluir que existe un verdadero acceso a la justicia por parte de los consumidores, es necesario que previamente se advierta que no existen impedimentos jurídicos o fácticos que sean carentes de racionalidad, proporcionalidad o que resulten discriminatorios. (Carbonell, 2018)

Ahora bien, esa tutela no tiene sentido si no puede ser efectivamente gozada por su destinatario, lo que suele ocurrir con los consumidores, habida cuenta que en la mayoría de las ocasiones estos encuentran obstaculizado el acceso a la jurisdicción porque ello les insume un tiempo precioso que deben restar a sus vidas y quehaceres cotidianos para realizar el reclamo correspondiente a lo que se les suman las erogaciones que se ven obligados a realizar para reclamar cuestiones, las más de las veces, de menor cuantía. (López, 2017)

2. Justicia alternativa para la solución de conflictos de consumo. De la mediación como vía extrajudicial

Apuntan Roselló-Manzano y Hung-Gil (2022) y Pérez Daduí (2019) que, los medios alternativos de solución de conflictos marcan una expansión en el sentido de incluir no solamente el acceso a los tribunales estatales sino también a cualquier otro mecanismo de respuesta a controversias jurídicamente relevantes. Conocidas son sus ventajas: menores costes, menor tiempo de resolución de la controversia, mayor especialización, mayor flexibilidad y sencillez en los procedimientos y mayor prontitud en la ejecución. Tales mecanismos alternativos, descargan de trabajo a los tribunales y optimizan los recursos jurisdiccionales. Si fracasan, el litigio puede retomar la vía judicial o arbitral. También tienen sus límites, pues no se pueden utilizar para resolver conflictos no disponibles y son menos eficaces para reclamaciones patrimoniales. Sin embargo, tienen sus desventajas cuando una parte es económicamente más fuerte que la otra e impone a la más débil las condiciones para resolver el conflicto, esgrimiendo los altos costes que supondría para la otra parte la vía judicial o arbitral, logrando de esta manera, transacciones más ventajosas en el mercado.

Entre estos procedimientos se encuentra la mediación que, es el procedimiento no adversarial o la negociación facilitada en que un tercero neutral y que no tiene ningún poder de autoridad sobre las partes, ayuda a que ellas encuentren una armonización de sus intereses explorando fórmulas de arreglo. No hay reglas fijas en el modo de proceder, el intermediario está entre las partes ofreciendo su colaboración, dándoles asistencia y servicio a ambas en la elaboración de una solución adecuada para ellas, sin gozar de superioridad jerárquica ni capacidad de imposición, sino en el mismo plano en que se encuentran los sujetos en cuestión. Por eso es un método

no adversarial para la solución de conflictos. (Blanco-Carrasco, 2009)

En este orden, la mediación como modo de acceso a la justicia, en un sentido genérico, permite englobar diversos métodos de solución amigables de litigios que se designan de formas diversas, pero que tienen en común el recurso a un tercero para facilitar el arreglo. Esta definición amplia es la que sirve de punto de partida en el presente trabajo, porque cuenta con el mérito de ser clara, simple y de facilitar la comparación entre los sistemas jurídicos que se exponen. Asimismo, integran en consecuencia, el objeto de estudio de la mediación en las relaciones de consumo, como todo proceso de mediación convencional o extrajudicial en el que participe un tercero neutral. De ahí que, por ejemplo, los canales de atención en las empresas para tratar quejas y reclamaciones donde el proceso no haga alusión a un procedimiento de mediación facilitado por un tercero neutral o independiente, no están resguardados por esta definición.

Por más de dos décadas se vienen realizando elaboraciones y modificaciones normativas a los regímenes de protección de los consumidores en el Derecho comparado, así como una atención especial para los conflictos derivados de las transacciones de bienes y/o servicios en los que se ven comprometidos los intereses económicos y sociales del consumidor. Aunque en el orden individual, la trascendencia de estos conflictos pueda resultar inapreciable dado en ocasiones, a su escasa cuantía, lo cierto es que como corolario puede llegar a desalentar a todo un amplio grupo de ciudadanos-consumidores en la defensa de sus derechos básicos, un hecho que a criterio doctrinal de algunos autores estudiosos del tema constituye un fracaso de los mecanismos judiciales y administrativos encargados de la protección y defensa de los consumidores. Vid. Sic. (Franco Conforti, 2015), (Fernández-Fígares Morales, 2021), (Marugán Escobedo, 2019), (Velasco Perdigones, 2022), Misma línea de reflexiones que ha sostenido esta autora en otros órdenes académicos para el caso del ordenamiento jurídico cubano, sobre la base de la interacción del Derecho con la realidad social. En esta dirección, se han desarrollado varios trabajos teóricos que establecen un marco comprensivo de ese enfoque, los cuales, en esos términos, han sido aprovechados en el presente artículo. Sin descuidar que el auxilio en el método analítico de fuentes con enfoque cualitativo, ha sido más bien de agregado, en tanto no existen en el caso cubano, muchas fuentes doctrinales primarias al respecto.

Si se da un vistazo a lo que ocurre actualmente en el contexto internacional, se puede observar claramente el gran avance que muestran diversos países con respecto al paulatino reconocimiento normativo de los medios alternativos (v.gr. Francia, Alemania, España, EUA, México, Nicaragua y Argentina), ocupando la mediación un lugar cimero, con un gran por ciento de aceptación a tenor de los beneficios que reporta sobre todo en la solución de conflictos comerciales, elemento que vinculado al reconocimiento normativo de los derechos y vías de reclamación con que cuenta el consumidor en las leyes generales o códigos de protección al consumidor, conduce a garantizar un adecuado funcionamiento del Sistema de Protección al Consumidor. En virtud de lo anterior, la **mediación de consumo** es aquella que trata de solucionar un conflicto cuyo origen es en una relación jurídica de consumo, y que tiene por partes, a un empresario y a un consumidor. La mediación de consumo se caracteriza por ser una forma alternativa de resolución de conflictos, en la que las partes enfrentadas son ayudadas por un mediador para intentar resolver sus disputas de una manera justa y razonable para ambas. Uno de sus caracteres esenciales es la voluntariedad: sólo hay mediación cuando las partes voluntariamente aceptan someterse a la misma. (Cayón de las Cuevas, 2020, págs. 14-15), (Argelich Comelles, 2019, págs. 74-75) Algunas actuaciones del mediador de consumo pueden encontrarse en la frontera de lo que la imparcialidad y neutralidad requieren, como por ejemplo la labor de información y asesoramiento. (Velasco Perdigones, 2022, pág. 8), (Cayón de las Cuevas, 2020, págs. 35-38)

A criterio de autores como Blanco-Carrasco (2005), Raluca Stroe (2015), Pérez Daduí, (2019), Velasco Perdigones (2022), y por consenso doctrinal, en la mediación de consumo no se puede asesorar jurídicamente a las partes, ya que mientras que la labor de información conserva intacta la imparcialidad del mediador, los consejos suponen una evaluación de las circunstancias particulares y la recomendación de una acción específica que pondría en peligro su imparcialidad respecto a las partes. En virtud de lo cual, la intervención del mediador de consumo debe ser a lo sumo informadora del procedimiento a seguir, de otros procedimientos existentes, de la finalidad de la reunión, limitándose asimismo a ofrecer una opinión sólo cuando las partes le cuestionen cómo deberían resolver el problema, a no ser que haya una ignorancia o incapacidad manifiesta que muevan al mediador a tratar de suplir esa información deficiente de una de las partes.

Otra de las cuestiones fundamentales a determinar en la mediación de consumo, se refiere al valor del acuerdo alcanzado en la mediación. El acuerdo resultante tiene carácter de acuerdo privado entre las partes (consumidor y proveedor profesional), pudiendo equipararse a la transacción extrajudicial. Aquí radica precisamente, la principal diferencia de la mediación respecto del arbitraje de consumo, pues el laudo arbitral tiene efectos propios de la cosa juzgada –similares a los que son consustanciales a las resoluciones judiciales. Por tanto, la mediación de consumo deviene en un mecanismo que se utilizará cuando las partes por sí mismas a través de la negociación no son capaces de llegar a un acuerdo, y conduce a éstas a comunicarse de forma constructiva y de colaboración para resolver su conflicto. (Argelich Comelles, 2019, págs. 75-76)

Entre las ventajas que se le ha atribuido a la mediación de consumo destaca, su capacidad para dar soluciones prácticas, efectivas y rentables a determinados conflictos entre partes y ello la configura como una alternativa al proceso judicial o a la vía arbitral, de los que se ha de deslindar con claridad. Como fórmula de autocomposición, es un instrumento eficaz para la resolución de controversias cuando el conflicto jurídico afecta a derechos subjetivos de carácter disponible; y como institución ordenada a la paz jurídica, contribuye a concebir a los tribunales de justicia en este ámbito de conflictos, como un último remedio, coadyuvando en la reducción de la carga de trabajo de aquéllos, reduciendo su intervención en aquellos casos en que las partes enfrentadas no hayan sido capaces de poner fin, desde el acuerdo, a la situación de controversia. A todo esto, se le añade la evidente reducción de costes económicos y emocionales para el consumidor.

Si la mediación, así entendida, se muestra *a priori* como un instrumento adecuado de tutela para la solución satisfactoria de los conflictos de consumo, es sobre su alcance actual que los cuestionamientos persisten. Amén de estas prerrogativas, en la mediación de consumo, los consumidores no se encuentran en situación de igualdad para dar inicio a unas negociaciones en las que estarían abocados a un mal acuerdo, particular que califica en desventaja del mecanismo en cuestión, derivada del propio carácter informal del procedimiento, de las dificultades de encuadre en el sistema judicial de los ordenamientos jurídicos, y la exigua cultura mediadora, entre otras cuestiones.

Lo cierto es que los consumidores se enfrentan a una realidad que debe ser atendida, y es precisamente que el sistema judicial no es de fácil acceso para quien tiene un inconveniente con un producto defectuoso o con un servicio mal prestado, lo cual trae como consecuencia que pocas veces se lleven a la justicia los conflictos contractuales en los cuales la parte más débil se enmarca en la figura del consumidor. Ante esta problemática aparece, la alternativa de mediación con ventajas sobre el sistema judicial sobrecargado, representando un medio idóneo para los consumidores que, por motivos distintos, no pueden sobrellevar la pesada carga que impone un juicio; por ende, es esta una de las vías extrajudiciales por las que podrán exigir y hacer efectivo el cumplimiento de los derechos que ostentan. Apud. (Cayón de las Cuevas, 2020), (Pérez Daduí, 2019).

3. El acceso a la justicia de los consumidores en Cuba. ¿Qué tenemos y hacia dónde vamos?

En la sociedad de hoy, los órganos jurisdiccionales se muestran impotentes de resolver la eclosión de los problemas del consumo. El consumidor se enfrenta a la maquinaria judicial que le convierte, las más de las veces, en un consumidor procesal en situación de indefensión. Para atender la eclosión de esos problemas del consumo, originados por las nuevas realidades económicas y sociales, se buscan por otros ordenamientos jurídicos, instrumentos alternativos a la justicia jurisdiccional, que básicamente constituyen en cualquier ámbito jurídico, una justicia privatizada, negociada e individualizada, frente a la justicia estatal, impuesta, despersonalizada y burocratizada.

Uno de los problemas sociojurídicos más urgentes es el otorgamiento de eficacia práctica a los derechos de los consumidores. En materia de consumo, los ciudadanos han adquirido asimismo derechos esenciales como son el derecho a la información, a la protección de su salud y seguridad, a la protección de sus intereses económicos, a la reparación de los daños y perjuicios de los que son objeto, entre otros. Empero, sin mecanismos y acciones procesales adecuadas, el ejercicio de tales derechos deviene en la práctica, casi imposible. Este constituye el problema esencial del acceso de los consumidores al Derecho y a los tribunales en relación con sus derechos sustantivos. Los procedimientos judiciales clásicos

son lentos y con frecuencia muy onerosos en relación a las sumas en litigio en los asuntos de consumo. Es difícil considerar que existen derechos si éstos no pueden ser ejercidos o defendidos.

La imposibilidad de exigir el cumplimiento de los derechos que reclaman demandas de menor cuantía constituye un problema persistente en la protección del consumidor. Las demandas individuales suelen ser por una cuantía ínfima, cuando están en juego productos hechos en serie o servicios estandarizados prestados al consumidor, estos pequeños perjuicios pueden llegar a arrojar enormes beneficios ilegales. Pese a su posible escasa cuantía, las demandas individuales no carecen de importancia desde el punto de vista social, porque las acciones del consumidor pueden ofrecer una solución a este obstáculo económico de aplicación de la ley. De ahí que, en materia de relaciones contractuales de consumo, la iniciación de una acción judicial es una decisión económica. Solamente es factible si las indemnizaciones posibles superan el coste, a lo cual se suman que las costas judiciales son considerables. No se sigue adelante con las demandas cuya cuantía es demasiado reducida para cubrir las costas procesales. No importa qué derechos estén contemplados en el Derecho sustantivo, si no existen medios para hacerlos cumplir, bien podría no existir la ley, ya que es posible infringirla con impunidad.

Simultáneamente, las tendencias actuales sobre la regulación de la vida contractual giran alrededor de la protección de los consumidores y usuarios. Por ello, la generalidad de la normativa en el Derecho comparado¹ se ha ido adaptando con el fin de proteger los derechos de los últimos adquirentes, que se presumen más desprotegidos respecto de aquellos que ocupan la posición de vendedor. De

¹ Vid. Sic. *Código Civil y Comercial de la Nación Argentina*, aprobado por Ley 26.994, promulgado según Decreto 1795/ 2014, Libro III *Derechos Personales*, Título III *Contratos de consumo*, Ed. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Infojus, Sistema argentino de información jurídica, 1ª ed., 6ª reimp., Buenos Aires, julio 201; *Código de Defensa del Consumidor de la República de Brasil*, Ley 8.078 de 11 septiembre de 1990; *Código Civil holandés* de 1992, 9ª ed. Biblioteca de textos legales, Holanda, 1998; *Code de la Consommation* de 26 de julio de 1993, con las modificaciones por leyes de 27 de noviembre de 2001 y 16 de junio de 2004, Legifrance 2004; *BGB alemán* de 1976, modificado por *Ley alemana de modernización del Derecho de Obligaciones* de 21 de noviembre de 2001 (*Modernisierung des Schuldrechts*), publicado en BGBL, no. 461/2001, Teil I, de 29 noviembre de 2001; *Código Civil belga* modificado por Ley de 1ro septiembre de 2004 relativa a la protección del consumidor en la venta de bienes de consumo (*Loi relative a la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation*), publicada en Moniteur Belge, No.338 de 21 de septiembre de 2004; *Código Italiano de Consumo*, Decreto Legislativo No. 206 de 6 septiembre 2005, publicado en Gazzetta Ufficiale, No.235, de 8 octubre 2005.

este modo, además de adaptarse a las necesidades vigentes, permite actualizar una situación en coherencia también con el acto de consumo. Ahora bien, la mayor protección que se ha predicado de los consumidores se conjuga con la contraprestación lógica en favor del vendedor que, por lo común, sufre el riesgo de convertirse en acreedor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales del comprador. En este punto, toda ley sustantiva o procesal que se presuma protectora de los consumidores deberá sufrir una inflexión hacia la protección del comprador-creedor permitiendo que la celebración de la compraventa sea mucho más eficaz y rápida respecto del cumplimiento de la obligación del vendedor de entregar un bien conforme al objeto del contrato, cuando se trate de compraventa de consumo. Pero, a pesar de estas intenciones, se continúa colocando al consumidor en la posición de deudor moroso, con todas las connotaciones jurídicas que eso conlleva, dejando de un lado la posibilidad de que sea el vendedor el que deje de cumplir su obligación principal.

El marco jurídico regulador de la compraventa minorista en el Derecho cubano manifiesta los dilemas en materia de protección contractual de los consumidores y el desfase existente entre los derechos sustantivos que estas normas jurídicas predicán, y el derecho de éstos de acceso a la justicia como un problema manifiesto, con matices bien distintos a los descritos anteriormente, un problema suscitado a diario en la etapa postcontractual de las estas relaciones de consumo. Para tales situaciones, el legislador cubano no ha previsto aún ningún proceso, especial, rápido y económico que permita al comprador-consumidor reclamar el cumplimiento del contrato, viéndose obligado a seguir por los cauces del proceso ordinario regulado en la Ley No. 141 de 2021, Código de Procesos, para restablecer el equilibrio de intereses deseado por el legislador.

Por las peculiaridades que presentan el mercado y el ordenamiento jurídico nuestros, hoy en día, generalmente las reclamaciones más frecuentes de los consumidores afectados en sus derechos, se realizan por causas como: engaños en publicidad, anuncios y ofertas, los cobros indebidos, la adulteración de precios y medidas en las compras, el incumplimiento de garantías, el incumplimiento de los contratos de compraventa y prestación de servicios, las deficiencias en los servicios de reparaciones, entre otros motivos. (Labañino-Barrera, M., 2020, 2017)

Por esas razones descritas, el tema de la implementación en Cuba de una mediación de consumo, se ha convertido por décadas en una gran polémica. Una primera corriente de pensamiento se inclinaba porque debía realizarse mediante la creación de una Sala en los Tribunales con jueces especializados en la materia, o sea, una mediación judicial para los asuntos de consumo, posición que no llegó a fructificar en las recientes modificaciones normativas sobre la organicidad de los tribunales. (Vid. Ley 140 de 2021 “De los Tribunales de Justicia” que establece en su artículo 1 que “la función de impartir justicia dimana del pueblo (...)” y, además, en su artículo 7 reconoce los métodos alternos de solución de conflictos. Otros criterios en cambio, todavía consideran que debe crearse un órgano adjunto al Ministerio de Comercio Interno (MINCIN), mientras una tercera postura de análisis, se encarga de afirmar que la mediación en conflictos contractuales civiles, es un servicio que deberá implementarse a través de la Organización de Bufetes Colectivos, ya que los abogados tienen la capacidad de entender a fondo a las personas que solicitan sus servicios, escuchar, investigar y delimitar lo que para su cliente constituye prioridad. Esto es fundamental, porque un mediador, debe ser un profesional del Derecho con un excelente nivel de preparación jurídica, capaz de adoptar una posición neutral entre las partes, ayudándolos a conversar y a determinar cuáles son sus verdaderos intereses, mediante la aplicación de técnicas específicas de comunicación. Con respecto a su implantación dentro de los muros jurídicos administrativos del MINCIN, no parece adecuado porque se continuaría acuñando a este ministerio con la postura de ser juez y parte a la hora de dar solución a un conflicto derivado de las relaciones de consumo.

A tenor de lo cual cabe preguntarse: ¿Cómo solucionar los conflictos derivados de las relaciones entre proveedores y vendedores con los consumidores cubanos?, ¿qué vías se utilizan para dar solución a sus conflictos contractuales? ¿Con qué se ha contado para ello?

Lo cierto es que en nuestro país no existen leyes que regulen el Sistema de Protección del Consumidor, y a diferencia de lo que ocurre en otros ordenamientos jurídicos, existe una dispersión y fraccionamiento de las normas encaminadas a este fin, una situación que se encuentra vinculada a la falta de mecanismos efectivos y sistematizados que contribuyan al cumplimiento de su cometido. Y aunque ya se cuenta con una regulación específica de la mediación como medio

alternativo de solución de conflictos (Decreto Ley no.69 de 2023, Sobre la Mediación de conflictos), lo cual ya es sin dudas un avance legislativo, aún nos quedan otras limitantes en este sentido, como es; la escasa experiencia profesional, jurídica y económica en la materia, y el hecho de que la búsqueda de mecanismos ágiles y efectivos para dar la adecuada solución a los conflictos presentados por proveedores y consumidores durante el desarrollo de sus relaciones de intercambio, continúe encuadrándose dentro de los conflictos civiles, a pesar de sus singulares diferencias. (Cfr. Art. 5, De los asuntos mediables, inciso a) Conflictos civiles (...) y cualesquiera otros asuntos (...) del Decreto Ley no.69 de 2023, en relación a los arts. 19 inc. a) y 22 inc. a) del Código de Procesos, sobre la competencia de los tribunales civiles y mercantiles, respectivamente.)

A la hora de analizar la protección de los consumidores en Cuba el elemento clave lo constituye la labor del Ministerio del Comercio Interno, Organismo de la Administración Central del Estado que dirige la aplicación de la política del Estado y el gobierno en cuanto al comercio interno. Este Ministerio ha dictado diversas disposiciones que sirven de punto de partida para la promulgación de futuras normativas de protección al consumidor. Entre las intenciones más acertadas destacan; los Proyectos de Resolución ministerial de noviembre del 2006 y del 12 de octubre del 2011 que, aunque no llegaron a tener fuerza jurídica, sí abordaron intencionadamente cuestiones de gran objetividad respecto a la resolución de conflictos de consumo, necesarias para la instauración de un Sistema Público de Protección al Consumidor arraigado a nuestras condiciones políticas, económicas y sociales. Sin embargo, ambos intentos de ordenación quedaron en grado de tentativa y con determinadas deficiencias en su contenido.

El primero de ellos se refería a la mediación desde un pronunciamiento más bien genérico o abierto, al no definir claramente las vías de solución de conflictos, mientras que el segundo contemplaba, como uno de los deberes principales del proveedor la atención inmediata de las quejas de los consumidores y la debida solución a su nivel, a través de los mecanismos que tienen previstos para formular reclamaciones (*cfr. artículo 19 inc. g*).² Otro elemento significativo estaba en un

² Vid. Proyecto de Resolución de 12 de octubre de 2011, MINCIN: “Artículo 19: El Sistema establece para los proveedores los deberes siguientes: (...), g) Atender de inmediato las quejas de los consumidores y ofrecerle la debida solución a su nivel.

artículo destinado a las vías de solución de las quejas y reclamaciones realizadas por los consumidores, reconociendo entre ellas a la mediación, aunque con errores de contenido y gramaticales en su redacción (*cf.* artículo 20)³. El propósito normativo diseñado por el MINCIN en el 2011 contó, además, con novedosos cambios, plausibles en las condiciones actuales del país como: los sujetos del Sistema, reconoce al consumidor y el proveedor, se encarga de regular los principios y estructura del sistema, funciones y obligaciones de sus órganos, los derechos de los consumidores y deberes de su contraparte, el sistema de control y las vías de solución de conflictos.

En el año 2016, este Ministerio se proyecta por una tercera propuesta normativa, con la finalidad de poner en vigor las Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el comercio interno, a tenor de la misión que el Decreto Ley no. 321 de 23 de mayo de 2014, le consolidó en función de dirigir, controlar y fiscalizar las políticas del Estado y el Gobierno en cuanto al comercio interno, mayorista y minorista, la logística de los almacenes y la protección al consumidor en el país. Así se pronunció sólo por las vías administrativa y judicial para que los consumidores pudieran establecer sus reclamaciones (*cf.* numeral 6º inc. q), olvidándose por completo, del discreto avance que ya se había tenido con la intención de reconocer a la mediación como medio alternativo de solución de controversias en el ámbito del consumo en el proyecto de Resolución precedente. Pero este diseño tampoco fructificó, pues no llegó a entrar en vigor; no obstante, los propósitos perseguidos tuvieron materialización en la vigente Resolución ministerial no. 54 de 2018. Texto legal que evidentemente no se trata de una normativa de consumo sino como su denominación muestra, de *Indicaciones metodológicas para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno cubano*, y que establece entre los derechos de los consumidores,

³ Vid. Proyecto de Resolución de 12 de octubre de 2011, MINCIN: “Artículo 20: Las vías de solución a ser utilizadas para solucionar los conflictos en caso de violación de los derechos del consumidor por los proveedores, son las siguientes: a) **Alternativa o mediación**, (...). Esta vía alternativa no sustituirá ni menoscabará las funciones de los órganos administrativos y judiciales; **se actuará a solicitud de las partes o de oficio según la situación y resolverá con carácter vinculante y ejecutivo para las partes (...)**; b) **la administrativa (...)**; c) **la judicial**, (...) cuando no se resuelvan los conflictos por las vías anteriormente enunciadas, de acuerdo a la legislación penal vigente.”

solo a las vías administrativa y judicial para tramitar conflictos con los proveedores⁴. De la manera en que aparece redactado, no hay cabida del derecho de acceso a la justicia alternativa y sus medios autocompositivos y/o heterocompositivos para el consumidor cubano. La disposición ministerial olvida por completo el ejercicio de este derecho fundamental de los consumidores, dejando expedita solamente, la tutela judicial efectiva.

Deberá acudir entonces ineludiblemente, a los tribunales de justicia, vía que requiere de tiempo (al tratarse de procesos civiles con tramitaciones que se dilatan y pueden llegar a extenderse como mínimo dos meses en el órgano judicial) e incurrir en una serie de gastos que en ocasiones es más oneroso el proceso de reclamación que la satisfacción económica del daño causado o derecho vulnerado. (Labañino-Barrera, 2011)

La vía judicial representa aún más, un problema para aquellos consumidores que han sido afectados en una mínima cuantía, porque la contratación de un abogado y la aportación de pruebas, muchas veces sobrepasa el monto de la indemnización de daños y perjuicios ante el Tribunal. En tanto, la falta de profesionalismo, la indefensión e insatisfacción, son el resultado inmediato de una mala aplicación de los procedimientos administrativos establecidos⁵, lo que evidencia también su ineficiencia.

En la Constitución cubana de 2019, las normas relativas a las garantías y la ampliación de las facultades de los jueces giran en torno a los principios de la igualdad efectiva en el goce y el ejercicio de los derechos (artículo 13 inciso d) y la garantía de poder “acceder a los tribunales para obtener una tutela efectiva de sus derechos e intereses legítimos (...)” (artículo 92), a través de normas en las que se debe fundamentar el debido proceso. (Roselló-Manzano y Hung-Gil, 2022). Asimismo, reconoce “el derecho a las personas a resolver sus controversias

⁴ Vid. Resolución no. 54 de 20 de abril de 2018, Resuelvo 6º: Los derechos de los consumidores son los siguientes: (...), inc. 1): disponer de vías y mecanismos para tramitar cualquier insatisfacción, reclamación, conflictos entre consumidores y proveedores por daños, individuales o colectivos, tanto por la vía administrativa como judicial.

⁵ La vía administrativa está relacionada con los mecanismos que establecen los proveedores para prever, atender y compensar las faltas, incumplimientos y daños a los derechos del consumidor, originados en el proceso de intercambio. Estos mecanismos deben ser de conocimiento de los consumidores para que puedan ser utilizados por ellos; en consecuencia, los proveedores están en la obligación de informarlos y divulgarlos sistemáticamente.

utilizando métodos alternos de solución de conflictos (...)” (artículo 93). De este modo, se garantiza a los ciudadanos un acceso efectivo a la justicia y a las formas de tutela efectiva. Los actuales pronunciamientos de la Ley no. 141 de 2021, Código de Procesos, finalmente, dejó fuera las proyecciones de modificación contempladas en sus anteproyectos, entre las que se concibió, la introducción de tutelas breves, ágiles, expeditas y gratuitas para los grupos vulnerables, entre los que califican, los consumidores. En tanto, se aboga por un inmediato pronunciamiento del Consejo de Gobierno del TSP sobre un proceso sumarísimo y expedito para resolver conflictos de consumo, por constituir los consumidores un grupo vulnerable.

La sociedad cubana como toda sociedad moderna, necesita de mecanismos novedosos como la mediación que le posibiliten lograr un nivel superior de autorregulación, siendo este un elemento indispensable para garantizar un satisfactorio desarrollo social de la misma. Las personas necesitan hacer un mayor uso del principio de autonomía de la voluntad durante el desarrollo de su actividad contractual, y al mismo tiempo, desplegar su capacidad de análisis, discusión y reflexión a la hora de enfrentarse a un conflicto de consumo, manteniendo en todo momento el control de su controversia, porque esta sería la vía más adecuada para salvaguardar las relaciones contractuales objeto del conflicto, sin dañar los efectos futuros previstos por las partes.

En el ámbito de los conflictos de consumo, los mecanismos extrajudiciales, en particular la mediación, no pretenden desplazar a la tutela judicial, tampoco convertirse en el único medio de solución de conflictos, sino ofrecer a los ciudadanos un abanico de posibilidades de pacificación social dependiendo de las características de cada controversia. Como bien apunta Calamandrei (1943), uno de los clásicos del Derecho italiano, la justicia, que emana del pueblo, no solo se consigue a través de la función judicial, que corresponde en exclusiva a jueces y tribunales, sino también por estos otros sistemas alternativos de resolución de controversias. Todos así, desde su génesis, completan el verdadero derecho a una tutela efectiva y la materialización del principio de acceso a la justicia.

IV. CONCLUSIONES

Hoy, la mediación se presenta como un procedimiento que puede resultar especialmente apropiado para la solución de los conflictos del ámbito del consumo. Las experiencias en el Derecho comparado parecen confirmarlo, así como los rigurosos estudios que analizan los conflictos en términos de coste-beneficio. En este escenario, y con la ley estatal como instrumento privilegiado, resulta necesaria una reflexión por parte de los operadores jurídicos y la Administración Pública *in situ*, como responsables del devenir del mercado de consumo cubano. Urge una formación de actores mediadores de consumo, en principio juristas, acompañados de profesionales como psicólogos, sociólogos, economistas, pedagogos y técnicos, dotados de las herramientas que requiere un especialista en consumo. Esta necesaria multidisciplinariedad para que resulte efectiva, debe conjugarse desde la Academia con personas de reconocido prestigio y experiencia acreditada, y con especialistas del sector del comercio interno, porque indudablemente, también son las adecuadas para desempeñar una buena función mediadora.

La protección a los derechos básicos de los consumidores debe ir acompañada de la implementación y reforma de acciones y procedimientos que tengan la finalidad de actuar y proteger. La actividad de los órganos administrativos y la actuación de los órganos jurisdiccionales son complementadas hoy con otros mecanismos extrajudiciales como; el arbitraje, conciliación, negociación y la mediación, que desempeñan un importante papel en la solución de los muchos conflictos que genera el fenómeno de las relaciones de consumo. Esta articulación de mecanismos de solución de conflictos es una expresión más del deber básico de los poderes públicos de garantizar, mediante procedimientos eficaces, la defensa de los consumidores a su seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos o de otra índole. Optar por la vía judicial es un modo de disponer del Derecho privado, como consecuencia del respeto a la autonomía de la voluntad en el ámbito de los derechos disponibles, pero también lo es, la elección y utilización de cualquiera de los sistemas de resolución de controversias de la vía extrajudicial. Corresponde a las partes, proveedor y consumidor, decidir la forma de resolverlo, pudiendo optar por otras posibilidades como la mediación.

BIBLIOGRAFÍA

- Argelich Comelles, C. (2019). Mediación de consumo y resolución de conflictos en el ámbito comunitario. *Mediaciones sociales*, 18, 71-83. doi:<https://dx.doi.org/10.5209/meso.67018>
- Blanco-Carrasco, M. (2005). *Mediación y Consumidores*. Madrid: Instituto Nacional de Consumo.
- _____. (2009). La alternativa de mediación en conflictos de consumo: presente y futuro. *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*, XLII, 130-132.
- Calamandrei, P. (1943). *Instituzioni di diritto processuale civile secondo il nuovo codice*. Padova: s.e.
- Carbonell, M. (2018). *Los derechos de los consumidores*. México: Centro de Estudios Jurídicos Carbonell.
- Cayón de las Cuevas, J. (marzo de 2020). *Las partes de la mediación de consumo (I): el consumidor*, 31 págs. Barcelona, España: FUOC. Recuperado el 16 de enero de 2025.
- Fernández-Fígares Morales, M. J. (2021). Los derechos y garantías procesales y los métodos de resolución alternativa de litigios de consumo. En F. Esteban de la Rosa, G. Moreno Cordero, & O. Olariu, *Justicia digital, mercado y resolución de litigios de consumo. Innovación en el diseño de acceso a la justicia*. (1a ed., págs. 205-208). Pamplona: Thomson Reuters Aranzadi.
- Franco Conforti, Ó. D. (7 de mayo de 2015). Mediación de consumo en Cataluña versus tutela judicial efectiva: ¿una apostasía en la resolución de conflictos? *Diario La Ley, Sección Tribuna*(8534), pág. 6 págs. Recuperado el 16 de enero de 2025
- Labañino-Barrera, M. (2011). Protección jurídica del consumidor. En E. Panadero de la Cruz, & R. Pavó Acosta, *El Derecho Civil, de Familia y Agrario al alcance de todos*. (Vol. Primera parte, págs. 228-261). Santiago de Cuba: Editorial Oriente.
- _____. (2017). Dilemas hermenéuticos y de aplicación normativa en la etapa postcontractual de la compraventa minoquista en Cuba. A propósito de

- tres sentencias. En L. B. Pérez Gallardo, *El Derecho de Contratos en clave jurisprudencial*. La Habana: Editorial ONBC.
- _____. (2020). *Resolución extrajudicial de conflictos en España y Cuba. El modelo de la Universidad de Oriente*. (J. Plaza-Penadés, & M. Labañino-Barrera, Edits.) Pamplona, España: Editorial Thomson Reuters-Aranzadi.
- López, S. (2017). *Acceso gratuito a la justicia en la Ley de Defensa del Consumidor*. España: Universidad Siglo.
- Marugán Escobedo, E. (2019). Mediación de consumo: una perspectiva española y europea. *Anuario de la Facultad de Derecho. Universidad de Extremadura*(35), 123-165. doi:<https://doi.org/10.17398/2695-7728.35.123>
- Pérez Daduí, V. (mayo de 2019). La mediación de consumo y el proceso. *Revista General de Derecho Procesal*(48), 1-20.
- Raluca Stroe, I. (2015). ¿Es viable un modelo de mediación de consumo autónomo desde el punto de vista de las materias que pueden ser objeto de mediación? *Revista CESCO*(14), 28-35. Obtenido de <http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>
- Roselló-Manzano, R. y Hung-Gil, F. (2022). Breves notas sobre el acceso a la justicia de las personas en situación de discapacidad en Cuba. *Actualidad Jurídica Iberoamericana* (17), 514-537.
- Velasco Perdignes, J. C. (enero de 2022). Mediación de Consumo y mediación comunitaria y asociativa. En AA.VV., *Estudios. Mediación y Derecho* (2a ed., págs. 1-15). Pamplona: Aranzadi, S.A.U.

FUENTES LEGALES

- BGB alemán de 1976, modificado por Ley alemana de modernización del Derecho de Obligaciones de 21 de noviembre de 2001. (noviembre de 2001). (*Modernisierung des Schuldrechts*), *BGBL no. 461/2001, Teil I, de 29 de noviembre de 2001*.

- Code de la Consommation de 26 de julio de 1993, con las modificaciones por leyes de 27 de noviembre de 2001 y 16 de junio de 2004. (modificación de 2004). Legifrance.
- Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, aprobado por Ley 26.994, según Decreto 1795/2014. (julio de 2014). *1a ed., 6a reimp.* Buenos Aires, Argentina: Ed. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Infojus. Sistema argentino de información jurídica.
- Código Civil belga, modificado por Ley de 10 de septiembre de 2004 relativa a protección del consumidor en la venta de bienes de consumo. (2004). *Moniteur Belge No. 338 de 21 de septiembre de 2004.* Bélgica: Moniteur Belge .
- Código Civil holandés de 1992. (1998). *9a ed.* Holanda, Holanda: Biblioteca de textos legales.
- Código de Defensa del Consumidor de la República de Brasil, ley 8.078 de 11 de septiembre de 1990. (11 de septiembre de 1990). Río de Janeiro, Brasil.
- Código Italiano de Consumo, Decreto Legislativo No. 206 de 6 de septiembre de 2005. (s.f.). *Gazzeta Ufficiale No. 235 de 8 de octubre de 2005.* Gazzeta Ufficiale.