



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

# Ser un consumidor informado es construir democracia

Consulta al Dr. Rafael González Ballar, docente catedrático, experto en Derecho Público, Derecho Administrativo, de Derecho Agrario y Derecho Ambiental.

1 AGO 2017 Gestión UCR





En la fotografía: Mujer comprando en feria de Facultad de Bellas Artes 2016 Karla Richmond

### -¿Tiene el consumidor costarricense potestad para construir democracia y cómo lo hace?

Algunas regulaciones en forma aparente dan la posibilidad de afirmar que un consumidor puede construir democracia (estando informado y participando en consultas y comisiones).

Desde el punto de vista legal las normas que permitirían definir mecanismos, competencias e instrumentos jurídicos para aceptar que el consumidor tiene derechos para construir democracia existen. Con una redacción imperfecta en cuanto a sus alcances y límites pero las encontramos desde la Constitución (máxima jerarquía normativa) cuando el **artículo 11 introdujo el concepto de democracia participativa superando el principio de democracia representativa.**

Luego en el artículo 46 reformado se reconoce al consumidor con derechos a **estar informado y a participar** en consultas y procesos que lo afectan. Luego tenemos leyes que perfeccionan como debe ser la relación del consumidor con la Administración Pública. (Ver recuadro)

El aspecto importante es que no bastan estas y otras disposiciones para regular la construcción de un consumidor informado y participativo. El aparato institucional es imperfecto para garantizar que pueda construir democracia ( nos referimos a estar informado y poder participar y ser tomado en cuenta en forma real).

### - ¿Puntualmente cuáles leyes en Costa Rica hacen referencia a esta relación entre consumidor y ciudadano?

La Ley General de la Administración Pública en su artículo 113 y 114 literalmente dispone:

Artículo 113.-

**1. El servidor público deberá desempeñar sus funciones de modo que satisfagan primordialmente el interés público, el cual será considerado**

**como la expresión de los intereses individuales coincidentes de los administrados.**

2. El interés público prevalecerá sobre el interés de la Administración Pública cuando pueda estar en conflicto.

3. En la apreciación del interés público se tendrá en cuenta, en primer lugar, los valores de seguridad jurídica y justicia para la

comunidad y el individuo, a los que no puede en ningún caso anteponerse la mera conveniencia.

Artículo 114.-

1. El servidor público será un servidor de los administrados, en general, y en particular de cada individuo o administrado que con él se

relacione en virtud de la función que desempeña; **cada administrado deberá ser considerado en el caso individual como representante de la**

**colectividad de que el funcionario depende y por cuyos intereses debe velar.**

2. Sin perjuicio de lo que otras leyes establezcan para el servidor, considérase, en especial, irregular desempeño de su función todo acto,

hecho u omisión que por su culpa o negligencia ocasione trabas u obstáculos injustificados o arbitrarios a los administrados.

**En la Ley de Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor 7472 del 1994**

Art. 32 Derechos del consumidor.

**c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.**

f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.

**g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.**

Art.33. El Poder Ejecutivo

**b) Formular programas de educación e información para el consumidor, con el propósito de capacitarlo para que pueda discernir y tomar**

**decisiones fundadas acerca del consumo de bienes y servicios, con conocimiento de sus derechos.**

c) Fomentar y promover las organizaciones de consumidores y garantizar su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afectan sus intereses.

d) Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial, para defender los derechos y los intereses legítimos de los consumidores.



"Se tienen los mecanismos jurídicos, pero no la posibilidad de construir democracia en forma real y perfecta, en muchos aspectos es solo una expectativa" Dr. Rafael González Ballar.

Anel Kenjekeeva

---

Aporto unas conclusiones de un autor que considero señala muchas verdades tomado en cuenta los valores de una **sociedad capitalista**.

**“La democracia de los consumidores propone una nueva forma de gobernar la sociedad**, partiendo de la teoría de masas, respondiendo a la racionalidad del principio de que las mayorías deben ser gobernadas por mayorías. Con ella se trata, de un lado, de que el poder alienado en favor de las elites vuelva a las masas, y, derivadamente, hacer posible el ejercicio directo del poder político por las nuevas masas.

Se habla de consumidores en tono avanzado y no de masas, porque hoy las masas no son un simple colectivo de individuos, objeto de explotación comercial y de gobierno, definidos en contraposición a las elites, hay que contemplarlas con mentalidad abierta. Los consumidores son hombres autónomos, pero interconectados por la gran red de comunicación social. **Cuentan con una característica diferencial, el consumo, desde cuyas claves pueden interaccionar con el poder, al que llegan a invertir y hacen dependiente. Con lo que el consumo permite establecer unas nuevas relaciones de poder que con anterioridad no se encuentran.** Quien hablaba de individuos, hoy está hablando de consumidores, porque es una condición que, como la humanidad, afecta a todos.

Desde el consumidor es posible definir la nueva sociedad. Y la sociedad de masas, en su estado avanzado, se entiende como sociedad de consumidores.

Las masas tradicionalmente devaluadas, como consumidoras hoy son poder en términos de una sociedad capitalista avanzada atendiendo a la posesión del valor dinero. Su aval de poder es disponer de la fuerza económica que ha impuesto el desarrollo de la ideología capitalista. Por otra parte, las elites políticas ya no están en situación de procurar los objetivos actualmente demandados, puesto que ya no es suficiente la conservación del orden en una sociedad que demanda bienestar y progreso. Pese a todo, la viabilidad del proyecto se ve afectada por una particularidad, se trata de que no se ha llegado a alcanzar la coordinación precisa para llevar a término la acción común. Con lo que la propuesta de gobierno, la democracia dirigida directamente por los consumidores, es decir, la democracia de los consumidores, no como sistema de elección, sino como forma de gobierno, se encuentra en expectativa". Tomado de [El argumento de la democracia de los consumidores, de Antonio Lorca Siera](#)

Basado en lo anterior me permito afirmar que si bien tenemos un marco regulatorio imperfecto lo regulado no lleva a garantizar una coordinación real entre consumidores y serias falencias de los organismos estatales para que el consumidor pueda estar informado y participar en forma real. **Lo cual como dice el autor citado nos encontramos en expectativa de tener una democracia perfecta de los consumidores.**

Se tienen los mecanismos jurídicos, pero no la posibilidad de construir democracia en forma real y perfecta, en muchos aspectos es solo una expectativa.



## Dr. Rafael González Ballar

El Dr. González es docente catedrático de la Universidad de Costa Rica, con especialidad en Derecho Público, Derecho Administrativo, de Derecho Agrario y Derecho Ambiental. Actualmente es el director de [Posgrado en Derecho de la UCR](#) y sus más recientes investigaciones trabajan el tema de ingobernabilidad y los diferentes efectos de la Norma Jurídica en el campo de lo económico y propiedad intelectual en biotecnología.

### Contacto:

Programa de Posgrado en Derecho

Teléfonos 2511-1569 • 2511-1568

Correo electrónico: [derecho@sep.ucr.ac.cr](mailto:derecho@sep.ucr.ac.cr)



[Gabriela Mayorga López](#)  
Editora digital y periodista, Oficina de Divulgación e  
Información  
[gabriela.mayorgalopez@ucr.ac.cr](mailto:gabriela.mayorgalopez@ucr.ac.cr)

**Etiquetas:** [democracia](#), [costa rica](#), [independencia](#), .