

COMITÉ CIENTÍFICO DE LA EDITORIAL TIRANT LO BLANCH

- MARÍA JOSÉ AÑÓN ROIG**
Catedrática de Filosofía del Derecho de la Universidad de Valencia
- ANA CAÑIZARES LASO**
Catedrática de Derecho Civil de la Universidad de Málaga
- JORGE A. CERDIO HERRÁN**
Catedrático de Teoría y Filosofía de Derecho. Instituto Tecnológico Autónomo de México
- JOSÉ RAMÓN COSSÍO DÍAZ**
Ministro en retiro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y miembro de El Colegio Nacional
- MARÍA LUISA CUERDA ARNAU**
Catedrática de Derecho Penal de la Universidad Jaume I de Castellón
- MANUEL DÍAZ MARTÍNEZ**
Catedrático de Derecho Procesal de la UNED
- CARMEN DOMÍNGUEZ HIDALGO**
Catedrática de Derecho Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile
- EDUARDO FERRER MAC-GREGOR POISOT**
Juez de la Corte Interamericana de Derechos Humanos Investigador del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM
- OWEN FISS**
Catedrático emérito de Teoría del Derecho de la Universidad de Yale (EEUU)
- JOSÉ ANTONIO GARCÍA-CRUCES GONZÁLEZ**
Catedrático de Derecho Mercantil de la UNED
- JOSÉ LUIS GONZÁLEZ CUSSAC**
Catedrático de Derecho Penal de la Universidad de Valencia
- LUIS LÓPEZ GUERRA**
Catedrático de Derecho Constitucional de la Universidad Carlos III de Madrid
- ÁNGEL M. LÓPEZ Y LÓPEZ**
Catedrático de Derecho Civil de la Universidad de Sevilla
- MARTA LORENTE SARIÑENA**
Catedrática de Historia del Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid
- JAVIER DE LUCAS MARTÍN**
Catedrático de Filosofía del Derecho y Filosofía Política de la Universidad de Valencia
- VÍCTOR MORENO CATENA**
Catedrático de Derecho Procesal de la Universidad Carlos III de Madrid
- FRANCISCO MUÑOZ CONDE**
Catedrático de Derecho Penal de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla
- ANGELIKA NUSSBERGER**
Catedrática de Derecho Constitucional e Internacional en la Universidad de Colonia (Alemania). Miembro de la Comisión de Venecia
- HÉCTOR OLASOLO ALONSO**
Catedrático de Derecho Internacional de la Universidad del Rosario (Colombia) y Presidente del Instituto Ibero-Americano de La Haya (Holanda)
- LUCIANO PAREJO ALFONSO**
Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad Carlos III de Madrid
- CONSUELO RAMÓN CHORNET**
Catedrática de Derecho Internacional Público y Relaciones Internacionales de la Universidad de Valencia
- TOMÁS SALA FRANCO**
Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad de Valencia
- IGNACIO SANCHO GARGALLO**
Magistrado de la Sala Primera (Civil) del Tribunal Supremo de España
- ELISA SPECKMANN GUERRA**
Directora del Instituto de Investigaciones Históricas de la UNAM
- RUTH ZIMMERLING**
Catedrática de Ciencia Política de la Universidad de Mainz (Alemania)

Fueron miembros de este Comité:

Emilio Beltrán Sánchez, Rosario Valpuesta Fernández y Tomás S. Vives Antón

ESTUDIOS DE DERECHO DEL CONSUMIDOR V

XI Jornadas Nacionales Derecho de Consumo
Universidad Alberto Hurtado

FRANCISCA MARÍA BARRIENTOS CAMUS
Y CAMILO SANTELICES VERGARA

Directores

ANA SOFÍA PÉREZ-TORIL BRAVO

Editora

uah / Facultad de Derecho
Universidad Alberto Hurtado

Procedimiento de selección de originales, ver página web:
www.tirant.net/index.php/editorial/procedimiento-de-seleccion-de-originales

tirant lo blanch
Valencia, 2023

Copyright © 2023

Todos los derechos reservados. Ni la totalidad ni parte de este libro puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, grabación magnética, o cualquier almacenamiento de información y sistema de recuperación sin permiso escrito de los autores y del editor.

En caso de erratas y actualizaciones, la Editorial Tirant lo Blanch publicará la pertinente corrección en la página web www.tirant.com.

© Francisca María Barrientos Camus
Camilo Santelices Vergara

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 13

FRANCISCA BARRIENTOS CAMUS
CAMILO SANTELICES VERGARA

TEMAS DE CONSUMO EN EUROPA Y LATINOAMÉRICA

FOOD TECH & LAW: NOTAS SOBRE UNA RELACIÓN FASCINANTE PARA EL
DERECHO DE LOS CONSUMIDORES 17

SABRINA LANNI

PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES HIPERVULNERABLES: AFIRMACIÓN DE
LA CATEGORÍA EN EL DERECHO ARGENTINO 35

SANDRA ANALÍA FRUSTAGLI

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LOS ENTORNOS DIGITALES. UNA VISIÓN
DESDE LOS PRINCIPIOS 59

GERMÁN ESTEBAN MULERO

EXPERIENCIAS REGIONALES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR, LECCIONES PARA LA ALIANZA
DEL PACÍFICO 83

JAIME GALLEGOS ZÚÑIGA

COMERCIO ELECTRÓNICO E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

LA INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS OBLIGACIONES
DE TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN
E-COMMERCE CON CONSUMIDORES 105

BETTY MARTÍNEZ-CÁRDENAS

CONSENTIMIENTO, DARK PATTERNS Y EL INTERNET
DE LAS COSAS 127

NICOLÁS ROJAS COVARRUBIAS

ÉTICA, ALGORITMOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y OFERTAS
PERSONALIZADAS DE BIENES Y SERVICIOS 145

NATHALIE WALKER SILVA

© TIRANT LO BLANCH
EDITA: TIRANT LO BLANCH
C/ Artes Gráficas, 14 - 46010 - Valencia
TELF.S.: 96/361 00 48 - 50
FAX: 96/369 41 51
Email: tlb@tirant.com
www.tirant.com
Librería virtual: editorial.tirant.com/cl
ISBN: 978-84-1169-170-3

Si tiene alguna queja o sugerencia, envíenos un mail a: atencioncliente@tirant.com. En caso de no ser atendida su sugerencia, por favor, lea en www.tirant.net/index.php/empresa/politicas-de-empresa nuestro procedimiento de quejas.

Responsabilidad Social Corporativa: <http://www.tirant.net/Docs/RSC/Tirant.pdf>

Experiencias regionales en materia de protección del consumidor, lecciones para la Alianza del Pacífico

JAIME GALLEGOS ZÚÑIGA*

INTRODUCCIÓN

Han transcurrido diez años desde que, en Lima, se dieran los primeros pasos para la creación de la Alianza del Pacífico, proyecto del cual son Estados Parte Chile, Colombia, México y Perú, que se formalizó en 2012, a través de la celebración Acuerdo de Paranal¹, y que luego se perfeccionaría con el Protocolo Adicional² de 2014, que entró en vigor en 2016.

Esta iniciativa busca construir un área de integración profunda, para avanzar progresivamente hacia la libre circulación de bienes, servicios, capitales y personas³, aspecto que conceptualmente parecería apuntar a la configuración de un mercado común⁴, aun cuando, por lo pronto, el proyecto se concibe como una zona de libre comercio⁵.

Desde ya creemos pertinente advertir que somos de aquellos que plantean que la integración económica, como tal, supone una reformulación y renuncia de cuotas de soberanía de los Estados que forman parte de un proceso de estas características, llevando implícita la configuración de un nuevo contrato social de alcance internacional⁶, y es desde ese prisma que observamos el desenvolvimiento de las distintas iniciativas.

Relacionado con lo dicho, debe considerarse que, en espacios regionales con mayor trayectoria, se ha llegado al convencimiento de que la protección de los derechos de los consumidores resulta crucial para la construcción de un mercado común⁷, en el entendido que las asimetrías nacionales generan obstáculos para el funcionamiento de las libertades fundamentales⁸ que se esperan conseguir.

* Profesor asociado de la Universidad de Chile, académico externo de las Universidades. Alberto Hurtado y Adolfo Ibáñez. Correo electrónico: jgallegos@derecho.uchile.cl

¹ Decreto N° 98, de 2015.

² Decreto N° 24, de 2016.

³ Artículo 3.1 literal a) del Tratado de Paranal, de 2012.

⁴ BÁRCENA (2016), p. 62.

⁵ Artículo 1.1 del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, de 2014.

⁶ BAPTISTA (2001), p. 42; Pérez (1977), p. 670.

⁷ UNBERATH y JOHNSTON (2007), p. 1238; NICOLAU (2001).

⁸ ESTEBAN (2015), p. 81.

A su vez, estudios⁹ que se han dedicado a precisar el término de “integración profunda” que también se emplea en el Acuerdo Marco de la Alianza de Pacífico¹⁰, apuntan a que aquella supone un aumento de interdependencia, en un contexto de internacionalización y reducción de las brechas entre las políticas nacionales. Lo cual supone una coordinación de las mismas más allá a la mera reducción de aranceles, atendiendo a inversión extranjera, propiedad intelectual y regímenes reglamentarios, entre otros aspectos, los cuales permiten flujos transfronterizos complejos, que actúan sobre la base de armonización de las normas locales.

De modo tal que, más allá de aspiraciones académicas personales o disquisiciones teóricas, si atendemos al tenor de los instrumentos fundacionales de la Alianza del Pacífico, que fueron aprobados por los Congresos Nacionales y las instancias constitucionales, en su caso, no parece antojadizo prestar atención a la manera cómo este proyecto en construcción ha asumido el tratamiento a la protección de los consumidores, efectuando un ejercicio comparativo que nos permita, de un modo general, extraer experiencias dadas en otras propuestas de actuación colectiva de Estados, que ayuden en el propósito (mediato) de la iniciativa gestada en la capital peruana en análisis, de lograr un mayor bienestar, superar las desigualdades socioeconómicas y alcanzar la inclusión social de sus habitantes¹¹.

I. ALIANZA DEL PACÍFICO

La Alianza del Pacífico es el primer esquema que se denomina de integración del cual Chile forma parte de manera plena, desde su retirada del Pacto Andino durante el régimen castrense, y que supone, al menos nominalmente, un mayor involucramiento al que se puede alcanzar como Estados asociado de Mercosur y de la Comunidad Andina.

Ahora bien, desde ya conviene advertir que no obstante los ambiciosos objetivos que se plantea esta propuesta, la estructura institucional conformada al efecto es muy discreta¹², puesto que se construye sobre una base intergubernamental, sin que se haya creado un sujeto de Derecho Internacional, y sin que tampoco se conformasen instituciones permanentes que impulsen (autónomamente) el proceso, lo cual trae como consecuencia que no podamos hablar de que exista un Derecho comunitario, un ordenamiento propio del bloque, atendido que los instrumentos que se concierten en las instancias en las cuales

concurran los representantes de Chile, Colombia, México y Perú, para entrar en vigor, requieren ser aprobados por los Congresos Nacionales de los Estados, engranaje que se ha traducido en que algunos acuerdos pactados dentro de esta propuesta han tardado más de seis años en entrar a regir, como ocurrió con el convenio sobre el fondo sobre cooperación del bloque¹³.

A lo anterior, se suma el hecho de que los Estados Parte optaron por no conformar un tribunal de justicia subregional estable que interprete, uniformemente, los preceptos acordados.

Teniendo en cuenta estas premisas generales, creemos oportuno revisar cómo se ha abordado la temática de la protección de los consumidores con una mirada subregional. En esta línea, en primer término, podemos decir que la Alianza del Pacífico formó un Grupo Técnico intergubernamental en esta materia, pero ello no se ha traducido en resultados significativos.

Luego, creemos pertinente indicar que en diferentes Capítulos de Protocolo Adicional figuran algunas disposiciones (mayormente programáticas) sobre estos asuntos. Así en aquel referente a Comercio Electrónico se consignó que los Estados Parte reconocen la importancia de asegurar que las políticas internacionales y nacionales tengan en cuenta el interés de todos los usuarios, incluyendo empresas, “consumidores”, organizaciones no gubernamentales e instituciones públicas pertinentes¹⁴.

Asimismo, se reconoce la importancia de mantener y adoptar medidas transparentes y efectivas para “proteger a los consumidores” de prácticas comerciales fraudulentas y engañosas en este sector¹⁵, y como consecuencia de ello, se comprometen a intercambiar información y experiencias sobre sus sistemas nacionales en estos asuntos¹⁶.

Además, se indica que los Estados Parte deben evaluar mecanismos alternativos de solución de controversias que se susciten como consecuencia de transacciones celebradas por medios electrónicos.

En esta línea, el 25 de octubre de 2017, se celebró un memorándum de entendimiento entre el Servicio Nacional del Consumidor de Chile, la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, la Procuraduría Federal del Consumidor de México y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú, para el establecimiento de las bases de una plataforma virtual de gestión de controversias en este campo, indicando que se harían los “mejores esfuerzos” para implementar un

⁹ BALDWIN (2011).

¹⁰ Artículo 3.1 literal a) del Tratado de Paranal, *op. cit.*

¹¹ *Id.* Artículo 3.1 literal b).

¹² GALLEGOS (2019), pp. 78-82.

¹³ Decreto N° 84, de 2019.

¹⁴ Artículo 13.3.2 literal d) del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, *op. cit.*

¹⁵ *Id.* Artículo 13.6.1.

¹⁶ *Id.* Artículos 13.6.2 y 13.12 literal b).

modelo virtual de controversias en línea, reduciendo sus costos y evitando desplazamientos, facilitando la conciliación de intereses de consumidores y proveedores.

Ahora bien, es necesario advertir que ese texto indica expresamente¹⁷ que “no creará efectos vinculantes bajo el derecho internacional”.

Luego, como resultado del primer Protocolo modificador del Protocolo Adicional, que entrase en vigor en 2020¹⁸, los Estados Parte se comprometen a: promover la celebración de acuerdos de cooperación para la protección transfronteriza de los derechos de los consumidores; intercambiar información sobre proveedores que hayan sido sancionados por infracción a tales derechos, por desarrollar conductas como, prácticas comerciales fraudulentas y engañosas; promover iniciativas de capacitación relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y con la prevención de prácticas que vulneren esos derechos; procurar se estandarice la información que se debe proporcionar a los consumidores, la cual debe considerar al menos: los términos, condiciones de uso, precios, cargos adicionales, de ser el caso, y formas de pago, y considerar, de manera conjunta, otras formas de cooperación destinadas a proteger a tales sujetos¹⁹.

Asimismo, deben “evaluarse” políticas que incentiven a los proveedores a cumplir las normas de protección del consumidor en el territorio del Estado Parte en que éste se encuentre.

En esta línea de acercamiento, puede entenderse el conversatorio denominado La protección al consumidor digital en la Alianza del Pacífico: Avances y desafíos, que se desarrolló en agosto de 2021²⁰.

Teniendo a la vista el escenario expuesto, se ha afirmado que la Alianza del Pacífico y su ausencia de regulación (real) para garantizar los derechos de los consumidores en transacciones de comercio electrónico permite avizorar un aumento en las tensiones entre las plataformas digitales y las personas que interactúan en ese sector, generando fragmentación e incertidumbre²¹.

Por otro lado, en materia de Telecomunicaciones, en la disposición acerca de *roaming* internacional, se indica²² que los Estados Parte deben adoptar o mantener medidas para minimizar los impedimentos o las barreras al uso de alternativas tecnológicas a éste, que permita a los “consumidores” de las otras

¹⁷ Artículo X.5 del Memorándum de entendimiento, de 2017.

¹⁸ Decreto N° 18, de 2020.

¹⁹ Artículo 13.6.4 del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, *op. cit.*, luego de la mencionada modificación.

²⁰ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (2021).

²¹ CORREDOR (2020), p. 159.

²² Artículo 14.20.2 literal b) del Protocolo Adicional, *op. cit.*

economías del bloque, que visitan su territorio, acceder a servicios de telecomunicaciones usando los dispositivos de su elección.

A su turno, en materia de acceso y uso de redes y servicios públicos de telecomunicaciones (e interconexión), se previene que los Estados Parte pueden adoptar medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los mensajes, o para proteger la privacidad de los datos personales de los “usuarios finales”²³, siempre que tales actuaciones no se apliquen de modo de discriminación arbitraria o injustificable, o supongan una restricción encubierta al comercio de servicios.

Sobre estos tópicos, la CEPAL ha indicado que en el ámbito de telecomunicaciones, atendidas las grandes inversiones involucradas, muchas veces se generan situaciones de monopolios u oligopolios, aspecto que demanda que los Estados cautelen especialmente los derechos de los consumidores. Añadiendo que, la liberalización –sin mayores resguardos– de este sector no es aconsejable, estimándose que una normativa de alcance regional pudiese colaborar para obtener mejores resultados²⁴.

A su vez, en el Capítulo sobre Inversiones (extranjeras), se indica²⁵ que cada Estado Parte debe fomentar que las empresas que operan dentro de su territorio o estén sujetas a su jurisdicción, incorporen “voluntariamente” en sus políticas, estándares de responsabilidad social corporativa reconocidos internacionalmente, tales como declaraciones de principios que hayan sido aprobadas o sean apoyadas por esas economías, en aspectos tales como los “intereses de los consumidores”, teniendo especialmente en cuenta las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, uno de cuyos ejes temáticos versa sobre los asuntos de que se trata.

En tanto que, en el Anexo sobre Servicios Profesionales, se manifiesta que, para el otorgamiento de licencias y certificados a los proveedores de tales prestaciones, cada Estado Parte debe alentar a los organismos pertinentes, en su respectivo territorio, a generar normas y criterios mutuamente aceptables, los cuales “podrán” elaborarse con relación a diferentes aspectos, entre ellos, la “protección al consumidor”.

Así las cosas, revisadas muy someramente las normas, y las actuaciones de los cuerpos intergubernamentales involucrados, creemos necesario sincerar que los resultados son bastante discretos, sin que podamos afirmar que la Alianza del Pacífico, es un motor de cambio y progreso en este campo²⁶, y es por ello que pensamos que resulta oportuno ver cómo se han tratado estas

²³ *Id.* Artículos 14.3.4 y 14.4.3.

²⁴ CEPAL (2016), pp. 95-98.

²⁵ Artículo 10.30.2 del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, *op. cit.*

²⁶ GALLEGOS (2020), pp. 54-61.

cuestiones en otras experiencias subregionales, que pueden serle de utilidad al proyecto del cual Chile es Estado Parte.

II. UNIÓN EUROPEA

Como se sabe, la Unión Europea es un proyecto de integración que congrega a 27 Estados miembros, y que tuvo sus primeros pasos en los años cincuenta del siglo pasado.

Desde un punto de vista orgánico es necesario advertir que la Unión Europea, se ha estructurado a partir de la cesión de competencias soberanas de sus Estados miembros, configurando órganos permanentes, con una burocracia estable (en el buen sentido de la palabra) que le da impulso al proceso, todo lo cual ha permitido generar un Derecho Comunitario que, para nuestros efectos, se compone de diversas fuentes, entre ellas Directivas y Reglamentos. Las Directivas son instrumentos comunitarios tendientes a la armonización de las regulaciones, que suponen un deber de ajustar las preceptivas locales, dentro de un plazo determinado, obligando a los Estados miembros destinatarios a un resultado a conseguir, dejando, sin embargo, a las autoridades nacionales la elección de la forma y de los medios²⁷. Los Reglamentos, en tanto, son normas comunitarias que resultan obligatorias en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro²⁸, pudiendo ser invocada por los ciudadanos, sin la necesidad de un acto de transposición.

Aclarados los aspectos medulares enunciados, observando el devenir de la Unión Europea en la temática que nos convoca, podemos decir que en la década de los setenta –“desde un modelo concebido en términos de productividad y rentabilidad económica se pasa a una política orientada cada vez más hacia los objetivos de la calidad de vida”²⁹– fue construyéndose la idea de dar protección a los consumidores³⁰, planteamiento que, luego, se vería coronado con una sucesión de Directivas³¹, las cuales servirían para armonizar las legislacio-

²⁷ Artículo 288 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Ahora bien, si no se efectúan los ajustes que la Directiva ordena, puede iniciarse un proceso sancionatorio contra ese Estado incumplidor.

²⁸ *Ibidem*.

²⁹ LASARTE (2014), p. 14.

³⁰ ESCAJEDO (2007), pp. 226-227.

³¹ Dentro de los múltiples instrumentos dictados al efecto, podemos mencionar la Directiva 85/374/CEE, sobre responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos; la Directiva 84/450/CEE, sobre publicidad engañosa (materia regulada actualmente en la Directiva 2006/114/CE); la Directiva 85/577/CEE, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (materia regulada actualmente en la Directiva 2011/83/UE, sobre los derechos de los consumidores); la Directiva 87/102/CEE, sobre crédito al consumo (materia regulada actualmente en la Di-

nes de los Estados miembros, sentando sustratos comunes para la construcción de derechos en esta clase de relaciones jurídicas.

Más adelante, el Tratado de Ámsterdam³², de 1997, le concedió a la política de protección al consumidor una importancia notable³³, y el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea³⁴ (en adelante, “TFUE”) contemplaría normas en esta materia, aspecto que iría de la mano con Directivas más sofisticadas y de máximos, que brindan un régimen más uniforme, buscando romper las barreras que trabasen la formación de un mercado interior³⁵, procediendo para ello a la construcción de derechos básicos de los consumidores en el plano comunitario, como son los de protección de: la salud y la seguridad, los intereses financieros, los intereses jurídicos; representación y la participación; información; la educación³⁶, entre otros.

Sin embargo, con el correr del tiempo se constató que para la formulación de un mercado interior era necesario adoptar medidas que fueran más categóricas³⁷, y por ello, se emprendió un proceso de elaboración de reglamentos comunitarios –que, como adelantamos, establecen normas de directa aplicación– en materia de consumo³⁸.

rectiva 2008/48/CE); la Directiva 93/13/CEE, sobre cláusulas abusivas; Directiva 97/7/CE, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia; la Directiva 98/27/CE, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (materia regulada actualmente en la Directiva 2009/22/CE); Directiva 1999/44/CE, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo; la Directiva 2005/29/CE, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior y la Directiva 2014/17/UE, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, entre otras.

³² Tratado de Ámsterdam, de 1997.

³³ MADERA (2008), p. 239.

³⁴ Artículos 4.2. letra f); 12; 114; 153 y 169 del TFUE.

³⁵ ÁLVAREZ (2015), pp. 6-12.

³⁶ MADERA, *op. cit.*, pp. 241-247.

³⁷ GONZÁLEZ (2004), pp. 33-48.

³⁸ Reglamento (UE) 524/2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo; las normas pertinentes en el Reglamento (UE) 1215/2012, sobre competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (artículos 17 a 19); las normas pertinentes en el Reglamento (CE) 593/2008, sobre ley aplicable a las obligaciones contractuales (artículo 6); Reglamento (CE) 2006/2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores; Reglamento (CE) 261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos; Reglamento (UE) 1177/2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables; Reglamento (CE) 1371/2007, sobre derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril; Reglamento (UE) 181/2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar; y Reglamento (UE) 2017/1128, relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea en el mercado interior, entre otros.

Luego, no puede dejar de mencionarse que este proceso caracterizado por la aprobación de la normativa enunciada –que no ha tenido un devenir exento de dificultades³⁹– ha contado con el decidido respaldo de la Comisión⁴⁰ y del Tribunal de Justicia de la Unión, entidad esta última, que ha ido construyendo una jurisprudencia garantista en diferentes aspectos⁴¹, como la proscripción de las cláusulas abusivas en créditos hipotecarios⁴², no reconocimiento a suministros no consentidos⁴³, garantías en el sistema de solución de disputas⁴⁴ y otros tantos elementos, que han sido un bálsamo, que ha empujado a llevar adelante transformaciones en los Estados miembros⁴⁵, bajo la lógica de un ordenamiento jurídico comunitario que goza de primacía por sobre los ordenamientos locales.

III. MERCOSUR

La protección de los consumidores dentro de nuestro continente ha sido una temática que ha ocupado la atención de los especialistas, quienes han planteado la necesidad de afrontar estos asuntos más allá de los Estados nacionales⁴⁶, aspiraciones que, sin embargo, no han sido alcanzadas, por la falta de voluntades políticas tendiente a alcanzar soluciones de alcance panamericano⁴⁷.

Mercosur, que congrega a Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay y Venezuela (esta última se encuentra suspendida) nace 1991, en virtud el Tratado de Asunción, de ese año.

Desde ya vale la pena advertir que Mercosur, en su configuración orgánica –estructurada fundamentalmente con el Protocolo de Ouro Preto, de 1994– fue poco ambicioso, y en el entramado resultante primó el presidencialismo latinoamericano, manifestado en que sus Estados Partes rechazaron ceder competencias a las instituciones conjuntas, de modo tal que, los actos –no obstante deban ser aprobados por consenso y con la presencia de todos los

³⁹ RÖSLER (2012), pp. 184-198; FIORIN (2012), pp. 142-145.

⁴⁰ HOWARTH (2008), pp. 91-107.

⁴¹ ARRIGHI (1991), p. 151.

⁴² CASTILLO (2021), pp. 505-548; Prado (2020), pp. 164-176; Carmona (2017), pp. 307-331.

⁴³ GARCÍA (2021), pp. 11-25.

⁴⁴ DE PALO y CANESSA (2016), pp. 407-426.

⁴⁵ Vid. Palacios (2019), pp. 397-424.

⁴⁶ ALL (2007), pp. 273-302; GHERSI (2002), pp. 17-18.

⁴⁷ Debe tenerse en cuenta que esta temática fue abordada en la VII Conferencia especializada Interamericana sobre Derecho Internacional Privado, de la Organización de Estados Americanos, celebrada en Washington, en 2009, en la cual se propuso la adopción de normas para protección del consumidor a nivel regional. Sin embargo, las distintas iniciativas no prosperaron y no cristalizaron en una convención panamericana. Sobre las propuestas presentadas en esa conferencia vid. FERNÁNDEZ (2009), pp. 693-712; SERRA (2010), pp. 65-84.

Estados Parte⁴⁸–, por sus entidades intergubernamentales requieren, por regla general, de la sanción de los mismos por parte de los Parlamentos nacionales, aspecto que ha dilatado la entrada en vigor de muchos instrumentos en los más diversos ámbitos, entre ellos los relacionados con asuntos de protección del consumidor⁴⁹, y ha hecho ver a esta iniciativa, en algunas ocasiones, como un proyecto poco eficaz, que usualmente veces gasta largos años en consensuar protocolos, decisiones o resoluciones, los cuales, a la larga, en diferentes casos nunca entran en vigor, generando frustración y desencanto.

A ello se añade que la manera cómo se estructuró el Tribunal Permanente de Revisión no le ha permitido cumplir un rol de intérprete uniforme de los instrumentos aprobados por los entes de Mercosur.

Teniendo en claro lo anterior, creemos que se puede comprender de mejor forma y en su real magnitud, la secuencia de acontecimientos que a continuación se describirán.

En el seno de Mercosur comenzó a abordarse la temática de la protección a los consumidores –que se encontraría implícita de una lectura sistemática de su acuerdo fundante⁵⁰– mediante la creación de un Subgrupo de Trabajo especializado y del Comité N° 7, de defensa del consumidor, de cuyo quehacer se fueron aprobando diversas resoluciones en la materia, destacándose aquella sobre derechos básicos de defensa de los consumidores⁵¹, y otros instrumentos de esta clase en diferentes aspectos⁵², que buscaban armonizar las normativas locales de los Estados Parte, todo lo cual era seguido con entusiasmo por especialistas del área⁵³. Sin embargo, estas resoluciones⁵⁴, por su propia naturaleza,

⁴⁸ Artículo 37 del Protocolo de Ouro Preto, de 1994.

⁴⁹ GHERSI, *op. cit.*, pp. 17 y 21.

⁵⁰ ARRIGHI, *op. cit.*, pp. 151-152 y 159-160.

⁵¹ Resolución N° 124/96, de 1996.

⁵² Vid. SCOTTI (2019), pp. 309-312.

⁵³ GAIO (2013), pp. 23-26.

⁵⁴ Todo ello, sin perjuicio, de que el artículo 15 del Protocolo de Ouro Preto disponga que las resoluciones, que es la manera a través de la cual se pronuncia el Grupo Mercado Común, son obligatorias para los Estados Parte. Cuestión que debe relacionarse con lo previsto en los artículos 38, 40 y 42 de ese mismo instrumento normativo, el primero de ellos indica que los Estados Partes se comprometen a adoptar todas las medidas necesarias para asegurar, en sus respectivos territorios, el cumplimiento de las normas emanadas de los órganos del Mercosur que se singularizan, y luego, el segundo prevé que, con la finalidad de garantizar la vigencia simultánea en los Estados Partes de las normas emanadas de los órganos del Mercosur, deberá seguirse el siguiente procedimiento: “i) Una vez aprobada la norma, los Estados Parte adoptarán las medidas necesarias para su incorporación al ordenamiento jurídico nacional, y comunicarán las mismas a la Secretaría Administrativa del Mercosur; ii) Cuando todos los Estados Parte hubieren informado la incorporación a sus respectivos ordenamientos jurídicos internos, la Secretaría Administrativa del Mercosur comunicará el hecho a cada Estado Parte; iii) las normas entrarán en vigor simultáneamente en los Estados Partes 30 días después de la fecha de comunicación efectuada por la Secretaría Administrativa del Mercosur [...]”. PROTOCOLO DE OURO PRETO, *op. cit.*

no supusieron instrumentos imperativos⁵⁵, teniendo en consideración el ya enunciado carácter intergubernamental del bloque, que no cuenta con fuentes de aplicación directa, como los anotados reglamentos, y tampoco con figuras análogas a las Directivas europeas, sobre los cuales ya nos referimos.

En este sentido, no puede pasarse por alto el Protocolo de Santa María, sobre jurisdicción internacional en materia de consumo⁵⁶, que pretendía determinar los tribunales competentes y el procedimiento aplicable cuando consumidor y proveedor tuvieren domicilio en distintos Estados Parte del bloque, o contando con domicilio en el mismo, la prestación característica se verificase en otro de ellos⁵⁷. Este acuerdo establecía, por regla general, como tribunal competente a aquel del domicilio del consumidor, admitiendo que éste opte por otros foros⁵⁸. Tampoco puede omitirse el Acuerdo sobre derecho aplicable en materia de contratos internacionales de consumo⁵⁹, que busca que el consumidor internacional, sea que asuman un rol pasivo o activo dentro de la relación, cuenten con un ordenamiento que les brinde una adecuada protección⁶⁰. Lamentablemente, ninguno de estos dos textos se encuentra en vigor por problemas con la implementación de estas regulaciones en los Estados Parte.

En el último tiempo destacan Principios de Derecho del Consumidor⁶¹, ya incorporados en Argentina⁶² y en Paraguay⁶³, y la regulación relativa a la protección al consumidor en el comercio electrónico⁶⁴, incorporada en tanto en Brasil⁶⁵, Argentina⁶⁶, Paraguay⁶⁷ y Uruguay⁶⁸.

Por último, el artículo 42 prescribe que las normas emanadas de los órganos del Mercosur que se señalan tienen el carácter obligatorio y, cuando sea necesario, deben ser incorporadas a los ordenamientos jurídicos nacionales mediante los procedimientos previstos por la legislación de cada país. PROTOCOLO DE OURO PRETO, *op. cit.*

⁵⁵ Un proyecto uniformador más ambicioso fue presentado en 1997, pero éste fue rechazado, atendidas las diferencias existentes en las legislaciones de los países más avanzados en esta materia, para los cuales plegarse a este instrumento significaría un retroceso en algunos aspectos. *Vid. FIORIN, op. cit.*, pp. 147-149.

⁵⁶ Decisión N° 10/96, de 1996.

⁵⁷ *Vid. FELDSTEIN (2015)*, p. 791.

⁵⁸ Debe advertirse que este instrumento no se encuentra en vigor al no haberse dictado el reglamento que lo implemente.

⁵⁹ Decisión N° 36/17, de 2017, instrumento que aún no ha entrado en vigor, puesto que aún no lo han ratificado dos Estados Parte, que es la exigencia que se establece.

⁶⁰ KLEIN (2018), pp. 620-630.

⁶¹ Resolución N° 36/19, de 2019.

⁶² Resolución N° 310, de 2020.

⁶³ Decreto N° 3.370, de 2020.

⁶⁴ Resolución N° 37/19, de 2019.

⁶⁵ Decreto N° 10.271, de 2020.

⁶⁶ Resolución N° 270, de 2020.

⁶⁷ Decreto N° 4.053, de 2020.

⁶⁸ Decreto N° 167, de 2021.

Además, y aun cuando todavía no ha sido incorporada, no podemos dejar de mencionar la preceptiva sobre protección al consumidor hipervulnerable⁶⁹.

Como puede apreciarse, de esta revisión muy somera, la temática de la protección a los consumidores se viene trabajando prácticamente a lo largo de los treinta años de Mercosur, sin embargo, los resultados tangibles son muy escasos, precisamente, entre otras cuestiones, por las dilaciones (que dan paso a desidias) que se han dado en el bloque, en un contexto de un deficiente sistema de fuentes análogo al que exhibe la Alianza del Pacífico.

Ahora bien, sin perjuicio de esa evaluación general, no creemos adecuado pasar por alto que la regulación relativa a la protección del consumidor electrónico sí fue prontamente incorporada en los Estados Parte, aspecto que permite albergar alguna esperanza en orden a que si existe real voluntad política por abordar seriamente y de modo subregional esta clase de asuntos es posible evitar que las iniciativas de integración de América Latina tiendan a caer en la curva del desencanto.

CONCLUSIONES

Mercosur exhibe avances bastante más discretos que los logrados en la Unión Europea, y ello obedece, entre otros aspectos, a la falta de una voluntad efectiva de sus autoridades (a diversos niveles) de contar (realmente) con instrumentos vinculantes de alcance subregional.

Si bien, el devenir de Mercosur no es del todo auspicioso, si nos permite extraer lecciones. En países como los latinoamericanos, en que predomina un presidencialismo exacerbado, que desconfía de instancias mancomunadas que puedan tener alguna injerencia en decisiones internas, se hace imperioso que las autoridades políticas, tanto del Ejecutivo, como también del Legislativo den un real impulso a la protección de los consumidores, de un modo subregional.

Queda por ver si la Alianza del Pacífico avanza por esa senda, o naufraga en las turbulentas aguas de un escenario tan complejo como el de la pandemia actual y el incierto futuro, y en un par de años pase a formar parte de los anaqueles de las diferentes propuestas de “integración” nuestro entorno, que florecen y se marchitan con el paso de los años.

Es muy probable que sea más complejo postular que tomando en cuenta nuestras historias e idiosincrasias se produzca un brusco giro de timón, en lo que se refiere a la configuración estructural de las propuestas de integración en el área. Mas, aun sin aspirar, que en el corto plazo se pueda alcanzar ello, el devenir de Mercosur nos deja lecciones, en orden a que, a pesar de las deficiencias

⁶⁹ Resolución N° 11/21, de 2021.

institucionales, es posible dar eficacia, mediante un impulso político otorgado en tiempo y forma, que permite que los esfuerzos desplegados en concertar instrumentos no sean en vano.

El desafío de la Alianza del Pacífico es asumir, mediante un compromiso firme de sus autoridades, instrumentos que mejoren los estándares en sus cuatro Estados Parte, a la luz de las mejores experiencias, y en la ausencia de un tribunal supranacional como el que se cuenta en la Unión Europea, se estructuren normas armonizadas que cuenten con un apoyo categórico de las agencias especializadas, para así dar pasos hacia un mercado subregional más equilibrado y previsible.

BIBLIOGRAFÍA

Obras y artículos académicos

- ALL, Paula María (2007): “El diseño y la progresiva construcción de un sistema de protección del consumidor a escala americana. Avances y desafíos pendientes”, en Fernández, Diego y Moreno, José (coords.), *Protección de los consumidores en América* (Asunción, CEDEP/La Ley), pp. 273-302.
- ÁLVAREZ, María Teresa (2015): *La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (normas imperativas y pactos al respecto)* (Madrid, Editorial Reus).
- ARRIGHI, Jean Michel (1991): “La protección de los consumidores y el Mercosur”, *Revista de la Facultad de Derecho*, N° 1, pp. 149-160.
- BALDWIN, Richard (2011): “21st Century Regionalism: Filling the gap between 21st century trade and 20th century trade rules”. Disponible en Internet: https://www.wto.org/english/res_e/reser_e/ersd201108_e.pdf [Fecha de consulta: 07 de diciembre de 2021].
- BAPTISTA, Luiz-Olavo (2001): *Le Mercosul. Ses institutions et sont ordonnancement juridique* (Paris, Montchrestien).
- BÁRCENA, Alicia (2016): “The Pacific Alliance: trade, investment and strategic challenges”, en Torres, Mario y Violante, Jonathan (eds.), *Emerging Markets. The Pacific Alliance Perspectives & Opportunities for Latin America* (Salamanca, European Institute of International Studies), pp. 45-64.
- CARMONA, Ana (2017): “La construcción por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea de un standard común de protección de derechos del consumidor en los procedimientos de ejecución hipotecaria”, *Teoría y Realidad Constitucional*, N° 39, pp. 307-332.
- CASTILLO, Carolina (2021): “Consideraciones sobre la cláusula IRPH a la luz de sus antecedentes y de la doctrina consolidada del Tribunal de Justicia de la Unión Europea”, *Revista Boliviana de Derecho*, N° 31, pp. 504-549.
- CEPAL (2016): *La nueva revolución digital. De la Internet del consumo a la Internet de la producción* (Santiago, CEPAL).
- Corredor, Rodrigo (2020): “The Pacific Alliance Towards a Strategy on Digital Economy?”, *Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, vol. 13, pp. 146-167.

- ESTEBAN, Fernando (2015): “La determinación del derecho aplicable a los contratos de consumo transfronterizos: Perspectiva europea y española”, en Esteban, Fernando (ed.), *La protección del consumidor en dos espacios de integración: Europa y América. Una perspectiva de Derecho internacional, europeo y comparado* (Valencia, Tirant Lo Blanch), pp. 81-109.
- DE PALO, Giuseppe y CANESSA, Romina (2016): “New Trends for ADR in the European Union”, en Cortés, Pablo (ed.), *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution* (Oxford, Oxford University Press), pp. 407-426.
- ESCAJEDO, Leire (2007): “La base jurídico-constitucional de la protección de los consumidores en la Unión Europea”, *Revista de Derecho Político*, N° 70, pp. 225-254.
- FELDSTEIN, Sara (2015): “La (des)protección del consumidor transfronterizo: tres hitos en el Derecho latinoamericano contemporáneo”, *Anuario Español de Derecho Internacional Privado*, vol. 15, pp. 779-809.
- FERNÁNDEZ, Diego (2009): “Current Approach Towards Harmonization of Consumer Private International Law in the Americas”, *Penn State International Law Review*, vol. 27, N° 3/4, pp. 693-712.
- FIORIN, Joséli (2012): “As dificuldades para o alcance da uniformização jurídica em matéria de direito do consumidor na União Europeia e no Mercosul: Empecilhos ao desenvolvimento da integração regional”, *Direito e Desenvolvimento*, vol. 3, N° 6, pp. 139-162.
- GAIO, Antônio (2013): “Proteção consumerista no Mercosul: Por uma harmonização legal”, *Revista de la Secretaría del Tribunal Permanente de Revisión*, vol. 1, N° 2, pp. 23-47.
- GALLEGOS, Jaime (2019): “La Alianza del Pacífico, aspectos jurídicos organizacionales y de su sistema de solución de controversias”, *Estudios Internacionales*, vol. 51, N° 154, pp. 75-94.
- GALLEGOS, Jaime (2020): “La Alianza del Pacífico sustentable y la protección al consumidor”, en Klein, Luciane (Org.), *A proteção do consumidor e o consumo sustentável: A dimensão global e regional do consumo sustentável e as iniciativas nacionais* (São Leopoldo, Casa Leiria), pp. 43-69.
- GARCÍA, Alba (2021): “¿Abrir el grifo equivale a celebrar un contrato? El Tribunal de Justicia de la Unión Europea se pronuncia sobre los suministros no consentidos”, *Revista CESCO de Derecho del Consumo*, N° 38, pp. 11-25.
- GHERSI, Carlos (2002): “El consumidor en el marco de la integración regional”, *Contexto: Revista de Derecho y Economía*, N° 13, pp. 16-21.
- GONZÁLEZ, Luis (2004): “El Derecho del Consumo en la Unión Europea: la problemática planteada por la armonización mínima en las normativas comunitarias relativas a la protección de los consumidores”, *Gaceta Jurídica de la Unión Europea y de la Competencia*, N° 233, pp. 33-48.
- HOWARTH, David (2008): “Internal Policies: The Commission Defends the EU Consumer”, *Journal of Common Market Studies*, vol. 46, N° 1, pp. 91-107.
- KLEIN, Luciane (2018): “La codificación del Derecho Internacional Privado del consumidor en el Mercosur: Las recientes manifestaciones en materia de ley aplicable al contrato internacional con consumidores”, *Anuario Español de Derecho Internacional Privado*, vol. 18, pp. 617-636.
- LASARTE, Carlos (2014): *Manual sobre protección de consumidores y usuarios* (Madrid, Editorial Dykinson, 6ª ed.).

- MADERA, ROSA (2008): “Política de los consumidores en la Unión Europea”, en Programa de Estudios Europeos UdeC (ed.), *Experiencias europeas, ¿un modelo a seguir?* (Santiago, RIL editores), pp. 237-255.
- NICOLAU, Noemí (2001): “El Mercosur como instrumento de cambio en el derecho interno: El caso de la defensa del consumidor”. Disponible en Internet: <http://www.cartapacio.edu.ar/ojs/index.php/ctp/article/view/13/8> [Fecha de consulta: 26 de agosto de 2021].
- PALACIOS, María Dolores (2019): “Tribunal de Justicia de la Unión Europea y Derecho del Consumo en España”, en Sáenz de Santamaría, Paz (coord.), *Una contribución a la europeización de la ciencia jurídica: Estudios sobre la Unión Europea. Homenaje de la Facultad de Derecho de la Universidad de Oviedo al Profesor Gil Carlos Rodríguez Iglesias* (Cizur Menor, Thomson Reuters/Civitas), pp. 397-424.
- PÉREZ, Elisa (1977): “Reflexiones sobre los procesos de integración regional”, *Revista de Instituciones Europeas*, vol. 4, N° 3, pp. 669-700.
- PRADO, Gabriela (2020): “La efectiva protección de los consumidores. Un nuevo aporte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea a la integración europea”, *Estudios Internacionales*, vol. 52, N° 196, pp. 159-177.
- RÖSLER, Hannes (2012): “Fundamentos del Derecho del consumidor en la Unión Europea”, *Ius et Veritas*, vol. 44, pp. 184-198.
- SERRA, Paula (2010): “Regulation of International Consumer Contracts in the Americas”, *Business Law International*, vol. 11, N° 1, pp. 65-84.
- SCOTTI, Luciana (2019): “Avances con miras a la protección de los consumidores en el Mercosur”, *Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales*, vol. 16, N° 49, pp. 295-329.
- SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (2021): “Conversatorio ‘La Protección al Consumidor Digital en la Alianza del Pacífico: Avances y Desafíos’”. Disponible en Internet: <https://www.sic.gov.co/noticias/conversatorio-%E2%80%99Claprotecci%C3%B3n-al-consumidor-digital-en-la-alianza-del-pac%C3%ADfico-avances-y-desaf%C3%ADos%E2%80%99D> [Fecha de consulta: 12 de septiembre de 2022].
- UNBERATH, Hannes y JOHNSTON, Angus (2007): “The double-headed approach of the ECJ concerning consumer protection”, *Common Market Law Review*, vol. 44, N° 5, pp. 1237-1284.

Fuentes formales del derecho

Normativa

Alianza del Pacífico

Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico (2014). Disponible en Internet: https://www.subrei.gob.cl/docs/default-source/acuerdos/alianza/capitulos/protocolo_adicional-al-acuerdo_marco_de_ap_completo.pdf?sfvrsn=da9db3e0_2 [Fecha de consulta: 12 de septiembre de 2022].

Tratado de Paranal – Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico (06 de junio de 2012). Disponible en Internet: https://www.subrei.gob.cl/docs/default-source/default-document-library/acuerdo-marco-de-la-alianza-del-pac%C3%ADfico.pdf?sfvrsn=af905c5a_0 [Fecha de consulta: 12 de septiembre de 2022].

Argentina

- Resolución N° 270, de 2020, de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo la República Argentina (B.O. Arg. 8 de septiembre de 2020), que incorpora al ordenamiento jurídico nacional la Resolución N° 37, de fecha 15 de julio de 2019 del Grupo Mercado Común del Mercosur, relativa a la protección al consumidor en el comercio electrónico.
- Resolución N° 310, de 2020, de la Secretaría de Comercio Interior del Ministerio de Desarrollo Productivo de la República Argentina (B.O. Arg. 11 de septiembre de 2020), sobre principios fundamentales de derechos de los consumidores en Mercosur.

Brasil

Decreto N° 10.271, de 2020, de la Secretaría General de la República Federativa de Brasil (D.O.U. Bra. 9 de marzo de 2020), Dispõe sobre a execução da Resolução GMC N° 37/19, de 15 de julho de 2019, do Grupo Mercado Comum, que dispõe sobre a proteção dos consumidores nas operações de comércio eletrônico

Chile

- Decreto N° 98, de 2015, del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile (D. O. 15 de febrero de 2015), que promulga el Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, entre la República de Chile, la República de Colombia, los Estados Unidos Mexicanos y la República del Perú.
- Decreto N° 24, de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile (D.O. 25 de abril de 2015), que promulga el Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, suscrito entre la República de Colombia, la República de Chile, los Estados Unidos Mexicanos y la República del Perú.
- Decreto N° 84, de 2019, del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile (D.O. 05 de noviembre de 2019), que promulga el Acuerdo para el Establecimiento del Fondo de Cooperación de la Alianza del Pacífico, suscrito en Cali, República de Colombia, el 22 de mayo de 2013.
- Decreto N° 24, de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile (D.O. 13 de octubre de 2020), que promulga el Primer Protocolo modificatorio del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, suscrito en Paracas, Ica, Perú, el 3 de julio de 2015, y el Segundo Protocolo modificatorio del Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico, suscrito en Puerto Varas, Chile, el 1 de julio de 2016.

Decreto N° 18, de 2020, del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile (D.O. 21 de marzo de 2022), que sustituye el párrafo primero del Título II del Decreto N° 41, de 2020, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que aprueba reglamento que determina la organización interna de la subsecretaría de relaciones exteriores y las denominaciones y funciones que corresponden a cada una de sus unidades.

Memorándum de entendimiento para el establecimiento de las bases de una plataforma virtual de gestión de controversias en materia de protección al consumidor, entre el Servicio Nacional del Consumidor de la República de Chile, la Superintendencia de Industria y Comercio de la República de Colombia, la Procuraduría Federal del Consumidor de los Estados Unidos Mexicanos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de la República del Perú, de 25 de octubre de 2017. Disponible en Internet: <https://www.iri.edu.ar/wp-content/uploads/2017/12/bo-alatina-62-alianzapacifico-memorando.pdf> [Fecha de consulta: 14 de septiembre de 2022].

MERCOSUR

Decisión N° 10/96 del Consejo del Mercado Común, de 17 de diciembre de 1996, Protocolo de Santa María sobre jurisdicción internacional en materia de relaciones de consumo.

Decisión N° 36/17, del Consejo del Mercado Común, de 20 de diciembre de 2017, sobre Derecho aplicable en materia de contratos internacionales de consumo.

Protocolo Adicional al Tratado de Asunción sobre la Estructura Institucional del Mercosur – Protocolo de Ouro Preto (17 de diciembre de 1994).

Resolución N° 124/96 del Grupo Mercado Común, de 14 de diciembre de 1996, sobre derechos básicos de defensa del consumidor.

Resolución N° 36/19 del Grupo Mercado Común del Mercosur, de 15 de julio de 2019, sobre principios fundamentales de derechos del consumidor.

Resolución N° 37/19 del Grupo Mercado Común del Mercosur, de 15 de julio de 2019, sobre protección al consumidor en el comercio electrónico.

Resolución N° 11/21 del Grupo Mercado Común, de 26 de agosto de 2021, sobre protección al consumidor hipervulnerable.

Paraguay

Decreto N° 3.370, de 2020, del Ministerio de Industria y Comercio de la República del Paraguay, (G.O. Pgy. 21 de febrero de 2020), por el cual se incorpora al ordenamiento jurídico nacional la Resolución del Grupo Mercado Común del Mercosur No. 36/19 “Defensa del Consumidor – Principios Fundamentales”.

Decreto N° 4.053, de 2020, del Ministerio de Industria y Comercio de la República del Paraguay (G.O. Pgy. 2 de octubre de 2020), por el cual se incorpora al ordenamiento jurídico nacional la resolución del Grupo Mercado Común del Mercosur N° 37/19, sobre protección al consumidor en el comercio electrónico.

Unión Europea

Directiva 84/450/CEE del Consejo, de 10 de septiembre de 1984, (D.O.C.E. 19 de septiembre de 1984), relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa. Diario Oficial L 250, de 19 de septiembre de 1984, pp. 17-20.

Directiva 85/374/CEE, de 25 de julio de 1985, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos. Diario Oficial L 210, 07 de agosto de 1985, pp. 29-33.

Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre de 1985, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales. Diario Oficial L 372, de 31 de diciembre de 1985, pp. 31-33.

Directiva 87/102/CEE del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de crédito al consumo. Diario Oficial L 42, de 12 de febrero de 1987, pp. 48-53.

Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 05 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. Diario Oficial L 95, de 21 de abril de 1993, pp. 29-34.

Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia. Diario Oficial L 144, de 04 de junio de 1997, pp. 19-27.

Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores. Diario Oficial L 166, de 11 de junio de 1998, pp. 51-55.

Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo. Diario Oficial L 171, de 07 de julio de 1999, pp. 12-16.

Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) N° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (“Directiva sobre las prácticas comerciales desleales”). Diario Oficial L 149/22, de 11 de junio de 2005, pp. 22-39.

Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa. Diario Oficial L 376/21, de 27 de diciembre de 2006, pp. 21-27.

Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo. Diario Oficial L 133, de 22 de mayo de 2008, pp. 66-92.

Directiva 2009/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores. Diario Oficial L 110, de 01 de mayo de 2009, pp. 30-36.

- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. Diario Oficial L 304, de 22 de noviembre de 2011, pp. 64-88.
- Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 04 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) N° 1093/2010. Diario Oficial L 60, de 28 de febrero de 2014.
- Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) 295/91. Diario Oficial L 46, de 17 de febrero de 2004, pp. 1-8.
- Reglamento (CE) 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004), sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (“Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores”). Diario Oficial L 364, de 09 de diciembre de 2004, pp. 1-11.
- Reglamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril. Diario Oficial L 315, de 03 de diciembre de 2007, pp. 14-41.
- Reglamento (CE) 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre ley aplicable a las obligaciones contractuales. Diario Oficial L 177, de 04 de julio de 2008, pp. 109-119.
- Reglamento (UE) 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004. Diario Oficial L 334, de 17 de diciembre de 2010, pp. 142-157.
- Reglamento (UE) 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004. Diario Oficial L 55, de 28 de febrero de 2011, pp. 1-12.
- Reglamento (UE) 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, sobre competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil. Diario Oficial L 351, de 20 de diciembre de 2012, pp. 1-32.
- Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. Diario Oficial L 165, de 18 de junio de 2013, pp. 1-12.
- Reglamento (UE) 2017/1128 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017, relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea en el mercado interior. Diario Oficial L 168, de 30 de junio de 2017, pp. 1-11.

Tratado de Ámsterdam, por el que se modifican el Tratado de la Unión Europea, los Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y determinados actos conexos. Diario Oficial C 340, de 10 de noviembre de 1997, pp. 1-144.

Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (D.O.U.E. 26 de octubre de 2012).

Uruguay

Decreto N° 167, de 2021, del Ministerio de Economía y Finanzas de la República Oriental del Uruguay (D.O. Ugy. 8 de junio de 2021), que dispone la incorporación al ordenamiento jurídico nacional de la Resolución N° 37/19 del Grupo Mercado Común del Mercosur “Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico”.