

REPÚBLICA DE PANAMÁ

INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior

Nombre del Funcionario: Juan Carlos González Herrera.

Cedula: 8-797-939.

Cargo: Abogado de Asesoría Legal.

No. Plan. 01 Po. Posic. 934.

Fecha de la Misión: Desde: 20 de mayo de 2019 Hasta: 25 de mayo de 2019.

Número de Cheque: ACH Monto: B/. 500.00

País: Estados Unidos Mexicanos.

Misión Oficial: Taller Conjunto de Capacitación en Materia de Acciones Colectivas.

INFORMACIÓN SUSTANTIVA:

A. OBJETIVO DE LA PARTICIPACIÓN

En esta oportunidad, participamos como parte de la delegación de la República de Panamá en el *Taller Conjunto de Capacitación en materia de Acciones Colectivas*, realizado en la ciudad de Guanajuato, Estados Unidos Mexicanos, organizado por el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor –en adelante **FIAG**–, bajo la presidencia del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor –en adelante **PRO CONSUMIDOR**– de la República Dominicana. Cabe destacar que, a solicitud de la presidencia *pro tempore* de **PRO CONSUMIDOR**, el evento se realizó con la cooperación de la Procuraduría Federal del Consumidor –en adelante **PROFECO**– de México.

Conforme a la programación del evento, el taller se dividió en mesas de trabajos cuya temática se enfocó en las acciones colectivas en la región del **FIAGC**, los logros y beneficios derivados de estas en la región, así como en la implementación de un modelo de justicia restaurativa en forma colectiva. En este sentido, cabe resaltar que uno de los objetivos de este taller era el *seguimiento a los trabajos previos en la materia, específicamente del Grupo de Trabajo en 2018*, el cual estuvo a cargo del Servicio Nacional del Consumidor –en adelante **SERNAC**– de la República de Chile. Sin embargo, una vez iniciado el taller, se nos informó que la delegación chilena no participaría de este evento, presentado las excusas correspondientes. Para los efectos pertinentes, el taller se programó para los días 22 y 23 de mayo de 2019, siendo la sede del evento el Hotel Villa María Cristina, ubicado en la ciudad de Guanajuato, México.

En cuanto a la participación de la delegación de la República de Panamá, por medio de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia –en adelante **ACODECO**–, se programó un itinerario de vuelo que comprendía desde el 20 al 25 de mayo

de 2019, en consideración a que los organizadores del taller cubrirían los gastos de alojamiento entre el 21 al 24 de mayo de 2019, así como a la disponibilidad de los vuelos.

B. DESARROLLO DEL TALLER CONJUNTO DE CAPACITACIÓN EN MATERIA DE ACCIONES COLECTIVAS

1. DÍA 20 DE MAYO DE 2019:

De acuerdo al itinerario de vuelo, abordamos el vuelo CM 148 de la Compañía Panameña de Aviación, S. A. –en adelante **COPA**– con destino a la ciudad de México. Posteriormente, siguiendo el itinerario proporcionado, abordamos un vuelo con destino a Guanajuato, México –vuelo AM 130, operado por **AEROMEXICO**–. En total, nuestro traslado se llevó a cabo en aproximadamente en 10 horas, teniendo como destino final el hotel Holiday Inn Express Guanajuato.

2. DÍA 21 DE MAYO DE 2019:

Nos trasladamos desde el hotel Holiday Inn Express Guanajuato al Hotel Villa María Cristina, sede del evento, previa comunicación con la Licenciada Beatriz Hernández, de la Dirección General Adjunta de Asuntos Internacionales de **PROFECO**.

Cabe resaltar que en el transcurso del día tuvimos la oportunidad de entrevistarnos con el Lcdo. José Luis Laquidara –responsable de las relaciones internacionales de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la República de Argentina–, abordando una diversidad de temas, destacando la situación acaecida con la compañía **HUAWEI** y los efectos de su inclusión en una de listas negras del gobierno de los Estados Unidos de América y las posibles repercusiones en el mercado de las telecomunicaciones y en la comercialización de sus productos, particularmente los teléfonos celulares.

3. DÍA 22 DE MAYO DE 2019:

Una vez recibida la acreditación correspondiente, se dio formal inicio al *Taller Conjunto de Capacitación en materia de Acciones Colectivas*, con las palabras de bienvenida de la Dra. Anina Del Castillo, Directora Ejecutiva de **PRO CONSUMIDOR** de la República Dominicana.

La Dra. Del Castillo destacó la importancia y la necesidad imperante de dar seguimiento a los temas tratados en los foros que antecedieron a este taller, así como la imperiosa tarea de establecer mecanismos de solución a las controversias colectivas, a la búsqueda del resarcimiento efectivos de los daños ocasionados y a la creación de estructuras jurídicas que permitan la implementación efectiva de este tipo de mecanismos, los cuales requieren de un tratamiento distinto a las típicas reclamaciones individuales y que, en la mayoría de los casos, no logran generar satisfacción en los consumidores afectados y mucho menos el resarcimiento de los daños causados por la conducta de los agentes económicos, en abierta contradicción con las normas sobre protección al consumidor.

3.1. MESA DE TRABAJO No. 1: LAS ACCIONES COLECTIVAS EN LA REGIÓN DEL FIAGC

De acuerdo a la programación del taller, el eje temático de la Mesa de Trabajo No. 1 fue el de *las acciones colectivas en la región del FIAGC*. Sin embargo, cabe destacar que ante la ausencia de la delegación de la República de Chile –quienes serían representados por el Lcdo. Lucas del Villar Montt de **SERNAC**–, la mesa fue presidida por la Lcda. Mariela Villacorta, delegada del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual –en adelante **INDECOPI**– de la República del Perú.

La Lcda. Villacorta destacó que **INDECOPI** presentó un proceso colectivo de esta naturaleza, generado por un caso de colusión de precios, cuya investigación y sanción se dio en el año 2016. De acuerdo a la legislación de la República del Perú, en materia de acciones colectivas o procesos colectivos, la Lcda. Villacorta fue enfática al señalar que resulta necesario determinar el *resarcimiento de daños y perjuicios*, la *identificación de los consumidores* –siendo esto uno de los principales obstáculos, de acuerdo a la legislación de la República de Perú para la prestación de los procesos colectivos–, las *acciones administrativas y judiciales* como precedentes a la presentación de este tipo de demandas y la *evaluación de los procesos*, como paso previo a la presentación de estas acciones.

En resumen, podemos señalar que estos puntos deben llevar a las agencias de protección al consumidor a identificar, previa a la presentación de este tipo de acciones, los siguientes puntos: a los consumidores afectados –es decir, a la clase–, el daño causado –de acuerdo a los factores de atribución de responsabilidad de la legislación vigente en cada estado– y que exista, como requerimiento, el conocimiento previo de la causa por parte de la agencia de protección al consumidor dentro de los márgenes o límites de su competencia –en atención a la legitimación para actuar y/o representar al grupo o clase–.

Posteriormente, la Lcda. Villacorta solicitó que los participantes de la mesa expusieran, de manera suscinta, sus experiencias en esta materia y, sobretodo, si dentro de sus legislaciones existía la figura de la acción colectiva o acción de clases.

En este sentido, el delegado de la República de Argentina –Lcdo. José Luis Laquidara– enfatizó que su país no contaba con normas o legislación sobre la acción de clases, pero a raíz de un fallo de la Corte Suprema de la Argentina, a mediados del año 2009, se consagró dicha figura. Por su parte, la delegación de México señaló que, mediante las reformas constitucionales, que han incidido en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se consagró la figura de las acciones colectivas y que, a la fecha, se encuentra regulada por su legislación y coinciden con la necesidad de verificar el número de *reclamaciones*, el *análisis previo de las reclamaciones y/o afectaciones*; y que se trate de una *conducta generalizada* por parte del agente económico. Además, fueron enfáticos en la necesidad de que existan tribunales especializados en esta materia y que la figura, de acuerdo a su legislación, necesita cambios profundos que permitan la presentación de estas acciones fuera de los excesivos formalismos que existen en la actualidad.

Los representantes de la República de Honduras, de El Salvador, de Cuba y del Estado Plurinacional de Bolivia indicaron que esta figura no se encuentra regulada en sus

legislaciones. Sin embargo, indicaron que han desarrollado mecanismos tendientes a ejercitar acciones homologas a esta figura, dentro de los límites de sus legislaciones.

La delegada del Reino de España, Lcda. Alicia Menéndez, señaló que aplican las reglas procesales comunes de la Unión Europea desde el año 2000 y que, de acuerdo a la legislación de España, es más frecuente que se ejerciten las *acciones de cesación* y el *arbitraje de consumo colectivo*.

En cuanto a la República de Panamá, se enfatizó que la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 mantiene una disposición sobre la acción de clases. Sin embargo, se indicó que no se cuentan con antecedentes sobre procesos o acciones de clases de reciente data, salvo las ejercitadas con anterioridad a la Ley 45 de 2007. También se destacó que, de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico, la *conformación de la clase* y la *prueba indiciaria* son requisitos que impiden o imposibilitan el uso de la figura. Por su parte, la representación de **PRO CONSUMIDOR** señaló que la República Dominicana contaba con normas sobre acciones colectivas, pero sus requerimientos han obstaculizado el ejercicio de estas.

De acuerdo a estos señalamientos, somos del criterio que los planteamientos de esta mesa ponen en evidencia que las acciones de clases, tal como se encuentran reguladas en las distintas legislaciones de los países participantes del taller, contienen disposiciones que hacen difícil o que imposibilitan el ejercicio de las mismas. Por otro lado, la falta de tribunales especializados en atención de conflictos colectivos lleva, de manera inequívoca, a que la figura sea desechada o descartada por los operados de justicia de corte tradicional. No obstante, cabe resaltar que la experiencia de los participantes permite concluir que se hacen esfuerzos por atender las necesidades de las colectividades, ya sea por medio de la instauración de procedimientos administrativos o, en su defecto, con la interposición de procesos judiciales encaminados a resolver los conflictos de un número plural de personas, dentro de los márgenes o límites de cada legislación, lo que representa grandes avances encaminados al ejercicio de las acciones colectivas.

3.2. MESA DE TRABAJO No. 2: LOGROS Y BENEFICIOS A LOS CONSUMIDORES DERIVADO DE LAS ACCIONES COLECTIVAS EN LA REGIÓN DEL FIAGC

La mesa de trabajo fue presidida por el Lcdo. José Luis Laquidara, delegado de la República de Argentina, quien señaló que era necesario buscar puntos conexos para la puesta en práctica de las acciones colectivas de clases, como un mecanismo de acceso de los consumidores a la justicia frente a la vulneración de sus derechos. Por otro lado, indicó que la tradición legislativa de los estados conlleva a una individualización de los conflictos de consumo, descartando la puesta en práctica de las acciones colectivas, generando un conflicto latente entre las acciones judiciales y las acciones administrativas que pretenden tratar estos temas.

También se refirió a la falta de legislación en la República Argentina. Sin embargo, tal como se indicó anteriormente, se refirió al precedente que surgió con el fallo del caso *HALABI*, relacionado a temas de telecomunicaciones, en donde se reconoció la figura de la acción colectiva y los resultados posteriores a este reconocimiento, es decir, el incremento de reclamaciones colectivas y el surgimiento de la resolución alterna de conflictos –por medio

del arbitraje de consumo—. En este sentido, la delegación de México hizo mención al caso de *ADIDAS*, por publicidad engañosa, y el caso *MOVISTAR*, los cuales han sido presentados ante los tribunales mexicanos por medio del proceso o acción de clases.

En este punto, la delegada del Reino de España indicó que era necesario judicializar los procesos de protección al consumidor, refiriéndose a la creación de tribunales especializados y normas de procedimientos sobre la materia, planteamiento que fue rebatido por el Lcdo. Laquidara, quien consideró que sería un retroceso judicializar, de manera excesiva, las acciones en materia de protección al consumidor.

De esta mesa consideramos que la presentación de los casos mencionados, más las experiencias aportadas por los participantes, suponen verdaderos logros o avances en materia de acciones colectivas. En este sentido, lo expuesto por la delegación de México y de Argentina, sobre los casos mencionados, resulto sumamente interesante y, desde nuestra perspectiva, suponen verdaderos ejemplos de que las acciones colectivas son necesarias para la restauración de los derechos vulnerados de los consumidores y, a su vez, el resarcimiento de los daños causados, lo que resulta difícil cuando la afectación abarca a un número plural de consumidores y sus causas son sometidas a los procedimientos tradicionales e individualistas de resolución de conflictos.

3.3. CONFERENCIA MAGISTRAL: “LAS ACCIONES COLECTIVAS EN LA EXPERIENCIA IBEROAMERICANA”, BAJO LA PONENCIA DEL DR. JOSÉ OVALLE FAVELA

El Dr. José Ovalle Favela no pudo participar en el taller y, en su reemplazo, la actividad fue dirigida por el Dr. Antonio Gidi –profesor en la Universidad de Siracusa y proponente del *Código de Proceso Civil Colectivo para Latinoamérica*–, quien representaba a la República Federativa del Brasil y a los Estados Unidos de América.

La conferencia giró sobre su obra, es decir, el *Código de Proceso Civil Colectivo para Latinoamérica*. También destacó su participación en la elaboración de la norma mexicana sobre acciones colectivas y su crítica con respecto al resultado final de la norma que rige hoy en día en los Estados Unidos Mexicanos. En esta conferencia hubo una participación activa de los delegados de **PROFECO** y del Procurador Ricardo Sheffield Padilla, en vista de que la discusión se centró en la norma mexicana. Con respecto a lo anterior, resulta importante señalar que tanto el Dr. Gidi como el Procurador Ricardo Sheffield Padilla y los delegados mexicanos coincidieron en que la ley mexicana resulta insuficiente para el tratamiento de los conflictos colectivos. Sin embargo, la misma fue reconocida como un avance importante en materia normativa, sobre todo con la gran cantidad de casos llevados por la Dirección General de Acciones Colectivas de **PROFECO**.

Una vez finalizada la conferencia, se nos invitó a una actividad cultural denominada “*callejonada*”, consistente en una danza folclórica por parte de un grupo de estudiantes de la Universidad de Guanajuato denominado la “*Estudiantina*”, con el relato sobre la historia de la ciudad de Guanajuato y de algunos de sus personajes más icónicos. Dicho evento se realizó en el centro histórico de Guanajuato.

4. DÍA 23 DE MAYO DE 2019:

Continuando con la agenda, se realizaron las actividades programadas en la sede del taller, la cuales consistieron en dos (2) conferencias magistrales, una mesa de trabajo y la conclusión del taller.

4.1. CONFERENCIA MAGISTRAL: “ACCIONES COLECTIVAS Y LA METAMORFOSIS DEL DERECHO”, BAJO LA PONENCIA DEL LICENCIADO LUIS MIGUEL KRASOVSKY PRIETO

El Lcdo. Krasovsky resaltó la importancia de que los ordenamientos jurídicos de los estados cuenten con normas sustantivas sobre los derechos difusos –entendiendo que estos comprenden los derechos de los consumidores, de acuerdo a la doctrina–, ya que no existen normas concretas y, las existentes, resultan insuficientes. También resaltó la necesidad de que los procesos colectivos se alejen o se distancien de los procesos tradicionales, en cuanto a su rigurosidad, formalismos y tramitación. Se nos proporcionó una copia del documento titulado *Acciones Colectivas y la Metamorfosis del Derecho*, de la autoría del Lcdo. Krasovsky.

La ponencia del Lcdo. Krasovsky se fundamentó en las normas mexicanas y, por consiguiente, comentó sobre su experiencia en la práctica privada e hizo serios señalamientos con relación a los cambios que requiere la legislación mexicana para hacer más efectiva la tutela judicial de los derechos de los consumidores.

4.2. MESA DE TRABAJO No. 3: HACIA UN MODELO DE JUSTICIA RESTAURATIVA EN FORMA COLECTIVA

La mesa estuvo presidida por la Lcda. Ariana Leal Romero –Directora General de Acciones Colectivas de **PROFECO**–, quien resaltó la necesidad de crear tribunales especializados en materia de protección al consumidor, que logren conducir a la resolución de los conflictos colectivos.

De igual forma, los delegados de cada país participaron en la discusión del tema principal, coincidiendo que resulta necesario la interposición de acciones colectivas o acciones de clases, dentro de los límites de competencia de cada agencia y del ordenamiento jurídico de cada estado. Además, la discusión del tema se centró en la necesidad imperante de crear normas de derecho sustantivo y adjetivo que amparen estas acciones, que tomen en consideración las limitantes de cada agencia y que se ajusten a las realidades de los estados.

Por otro lado, también resulto evidente la necesidad de crear departamentos o direcciones enfocadas al tratamiento de las acciones colectivas, dado al alto grado de complejidad de estos procedimientos. Como corolario, se nos comentó sobre el caso más reciente que lleva adelante la Dirección General de Acciones Colectivas de **PROFECO**, relacionado a la empresa de telecomunicaciones *AT&T* y que, de resolverse en favor de los consumidores, supondría el resarcimiento de grandes sumas de dineros a los clientes y/o consumidores de los servicios de telecomunicaciones de dicho agente económico. A la fecha, el caso se encuentra pendiente de resolución por parte de los tribunales de justicia de México.

Finalmente, intervino el Procurador Ricardo Sheffield Padilla quien se pronunció de manera favorable al trabajo realizado por esta dirección y, en general, sobre la interposición de las acciones colectivas como mecanismo restaurativo de los derechos de los consumidores.

4.3. CONFERENCIA MAGISTRAL: “HACIA UN CÓDIGO DE PROCESO CIVIL COLECTIVO PARA LATINOAMERICA”, BAJO LA PONENCIA DEL DR. ANTONIO GIDI

La conferencia fue dictada por el Dr. Antonio Gidi, previa entrega de un documento titulado “*Código de Proceso Civil Colectivo. Un modelo para países de derecho civil*”, el cual esboza en su exposición de motivos que el objeto de dicho proyecto *es inspirar la elaboración del Código de Procedimientos Civiles Colectivos que mejor se adapte a la realidad de los países cuyas tradiciones se derivan del derecho continental europeo, teniendo presente la experiencia internacional acumulada en la práctica de las acciones colectivas*, plasmando la iniciativa de su autor sobre *las posibles soluciones de los distintos problemas que se presentan en la tutela jurisdiccional colectiva, cada cual con sus propias ventajas, desventajas y posibilidades de abuso*.

El texto objeto de la ponencia se divide en títulos. El primero de ellos trata sobre *disposiciones generales*; luego se abarca lo concerniente al *procedimiento colectivo*, a la *tutela colectiva de las pretensiones indemnizatorias transindividuales del grupo* y a la *tutela colectiva de las pretensiones indemnizatorias individuales de los miembros del grupo*; además, también contiene un título sobre las *acciones colectivas pasivas*, los *principios de interpretación* y otro sobre *disposiciones finales*. El cuerpo normativo de esta propuesta consta de 33 artículos, en comparación con la disposición única contenida en la Ley 45 de 2007. La ponencia magistral conto con una serie de aportaciones e intervenciones de los delegados de las agencias de protección participantes, en virtud de que se adoptó una mecánica de revisión del artículo del proyecto.

Los artículos que más llamaron la atención de los participantes, particularmente por su talante innovador, fueron sobre los *requisitos de la acción colectiva* –artículo 3 del proyecto–, la *notificación adecuada* –artículo 5 del proyecto–, la *intervención colectiva* y el *objeto del proceso colectivo* –artículos 6 y 7 del proyecto–, las facultades que se le conceden a los jueces bajo la figura del *saneamiento* –artículo 9 del proyecto– y los efectos de la *sentencia colectiva* –artículo 16 del proyecto–. Cabe destacar que la discusión de estos puntos agoto el tiempo programado para la disertación del Dr. Gidi, motivo por el cual no se logró revisar el resto del articulado.

Sin embargo, consideramos que la propuesta presentada por el Dr. Gidi resulto ser sumamente interesante y que, en la medida de nuestras posibilidades, debería ser tomada en cuenta para la puesta en práctica de las acciones colectivas en la República de Panamá, ya sea como un documento guía en cuanto a sus principios o, de ser el caso, en su adopción como texto de reforma a la legislación vigente de la República de Panamá, en franco cumplimiento con su objetivo, tal como se indicará en líneas anteriores, que no sería otro que *se adapte a la realidad de los países cuyas tradiciones se derivan del derecho continental europeo, teniendo presente la experiencia internacional acumulada en la práctica de las acciones colectivas*.

4.4. CONCLUSIÓN DEL TALLER: PALABRAS DE CLAUSURA POR PARTE DEL PROCURADOR RICARDO SHEFFIELD PADILLA

Como parte de la clausura del evento el Procurador de **PROFECO**, Ricardo Sheffield Padilla, ofreció unas palabras y agradeció la participación de las distintas delegaciones, así como la escogencia de México como anfitrión del taller, en vista de que la presidencia *pro tempore* correspondía a **PRO CONSUMIDOR** de la República Dominicana.

Posterior a las palabras del Procurador Ricardo Sheffield Padilla, la Dra. Anina Del Castillo, Directora Ejecutiva de **PRO CONSUMIDOR** agradeció, nuevamente, el interés por parte de los países miembros del **FIAGC** e invitados especiales por la temática de las acciones colectivas, exhortando al ejercicio de este tipo de acciones como mecanismo de solución de controversias que revesan la tradición individualista de nuestros ordenamientos jurídicos y, además, a la realización de otros foros o talleres de seguimiento sobre estos temas. De igual forma agradeció la disponibilidad y los buenos oficios de **PROFECO** para la realización de este taller.

Tanto el Procurador Ricardo Sheffield Padilla como la Dra. Anina Del Castillo hicieron entrega de sendos certificados como constancia de participación en el taller, así como reconocimientos especiales al Lcdo. José Luis Laquidara –delegado de la República Argentina–, al Dr. Antonio Gidi –delegado de la República Federativa del Brasil y de los Estados Unidos de América– y a la Lcda. Yalina Garbey Rivera, en su calidad de Directora de Protección al Consumidor del Ministerio del Comercio Interior (**MINCIN**) de la República de Cuba.

Se incorpora, como adjunto al presente informe, el certificado expedido a nuestro favor como parte de la delegación de la República de Panamá.

5. DÍA 24 DE MAYO DE 2019:

En vista de que nuestra estadía estaba programada en la sede del evento hasta el 24 de mayo de 2019, regresamos al hotel Holiday Inn Express Guanajuato, previa reservación.

6. DÍA 25 DE MAYO DE 2019:

De acuerdo al itinerario de vuelo, tomamos el vuelo AM 153 de **AEROMEXICO** con destino a la ciudad de México. Posteriormente, siguiendo el itinerario proporcionado, abordamos el vuelo CM 149 de **COPA**, con destino a la ciudad de Panamá.

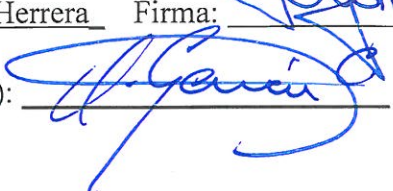
El impacto en las funciones bajo su responsabilidad, será a:

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Juan Carlos González Herrera

Firma: 

Fecha: 27 de mayo de 2019.

Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional): 

27 de mayo
de 2019.

PARA USO DE LA OFICINA DE FISCALIZADOR GENERAL EN:

Fecha de recibido: _____ ¿Cumple el término? SI__ NO__

Comentario sobre el informe:

Firma del Fiscalizador:

Observación: Cuando la modalidad esté relacionada con una capacitación deberá adjuntar copia del certificado que otorga al Organismo respectivo.

Fundamento Legal: Artículo 270 de la Ley No. 67 del 13 de diciembre de 2018 “Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2019”.

El Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor

Otorga la presente

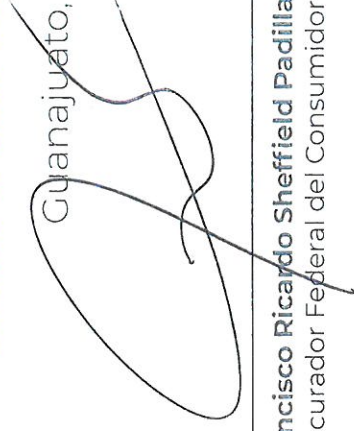
CONSTANCIA

A

JUAN CARLOS GONZÁLEZ HERRERA

Por su participación en el
“TALLER CONJUNTO DE CAPACITACIÓN
EN MATERIA DE ACCIONES COLECTIVAS”

Guanajuato, México a 23 de mayo de 2019



Francisco Ricardo Sheffield Padilla
Procurador Federal del Consumidor



Anina del Castillo Cazaño
Directora Ejecutiva del Instituto Nacional de
Protección de los Derechos del Consumidor