

**PROBLEMÁTICAS Y RETOS FUNDAMENTALES
DEL MARCO GENÉRICO DE PROTECCIÓN A LOS
CONSUMIDORES EN CUBA. ESPECIAL
REFERENCIA A LA PROTECCIÓN CIVIL EN LOS
CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PROBLEMS AND FUNDAMENTAL CHALLENGES
OF THE GENERIC FRAMEWORK OF CONSUMER
PROTECTION IN CUBA. SPECIAL REFERENCE TO
CIVIL PROTECTION IN CONTRACTS FOR THE
PROVISION OF SERVICES**

Nancy de la C. Ojeda Rodríguez¹ – <https://orcid.org/0000-0002-8184-2191>

María Soledad Racet Morciego² – <https://orcid.org/0000-0002-8528-5126>

Resumen

En este artículo se analiza la situación actual del marco genérico de protección a los consumidores en Cuba, teniendo en cuenta los cambios que se han ido produciendo en la economía. Se esboza el diseño del sistema de protección al consumidor previsto en el Ordenamiento jurídico cubano, teniendo en cuenta la doctrina cubana más reciente, y en particular las normativas vigentes. Se analizan además las principales dificultades relativas a la protección civil del consumidor en sede de contratos de prestación de servicios a la luz de los cambios en el sistema contractual cubano, así como en el reciente proceso de reforma constitucional.

Palabras claves: Protección civil al consumidor; Contratos de prestación de servicios.

Abstract

In this article, the current situation is analyzed from the generic mark of protection to the consumers in Cuba, keeping in mind the changes that have left taking place in the economy. The design is sketched from the protection system to the consumer foreseen in the Cuban juridical classification, keeping in mind the most recent Cuban doctrine, and in particular the normative ones effective. They are also analyzed the main relative difficulties to the consumer's civil protection on contracts for provision of

¹ Dra. en Ciencias Jurídicas, profesora titular principal de Derecho de Contratos del Departamento de Derecho Civil de la Facultad de Derecho la Universidad de la Habana, Cuba.

² Máster en Derecho y Globalización por la Universidad de Granada, profesora auxiliar de la Facultad de Derecho de la Universidad de Camagüey, doctoranda en formación por el Dpto. de Derecho Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad de La Habana, Cuba.

services by the light of the changes in the Cuban contractual system, as well as in the recent process of constitutional reformation.

Keywords: Consumer's civil protection; Contracts for provision of services.

Recibido 28.06.2019 / Aprobado 19.07.2019

NOTAS INTRODUCTORIAS

En Cuba, los primeros antecedentes legislativos en materia de protección al consumidor datan de 1960 con la promulgación de la Ley 697 de Protección al Consumidor, que tenía como objetivo evitar el encarecimiento en los productos indispensables, impidiendo toda forma de especulación mercantil, dado que el comercio interno estaba en manos de comerciantes privados. Esta ley perdió eficacia a los pocos años, ya que el contexto social para el cual fue promulgada varió años después por la socialización de los medios de producción y por pasar a ser la actividad comercial una función del Estado, ejercida por sus dependencias; en consecuencia, esta ley es obsoleta e inoperante. También para proteger los intereses de la población consumidora, mediante la Ley 1015 de 1962 se creó la Junta Nacional para la distribución de los abastecimientos, ante el incremento del poder adquisitivo de la población y la escasez relativa de ciertos productos alimenticios. Esta propia junta dispuso la sujeción a régimen de racionamiento, de un significativo grupo de productos básicos, creándose un Sistema Nacional de Garantía de Alimentos básicos para todo el país que dio lugar a que el 12 de julio de 1963 surgieran las Oficinas para el Control y Distribución de los Abastecimientos (OFICODA)³.

Es por esta razón que, en materia de protección al consumidor, no puede hablarse aún de un marco normativo genérico, estructurado de manera coherente. Esto está motivado en primer lugar por las propias características de la economía socialista, sustentada en la propiedad social sobre los medios fundamentales de producción, donde la mayoría de los establecimientos para la venta de productos son estatales, y donde ha sido también el Estado quien tradicionalmente se ha responsabilizado con la prestación de los servicios fundamentales a la población, erigiéndose en oferente casi exclusivo de bienes y servicios. El sistema de protección al consumidor nunca corrió a la par de otros países, pues la cubana no es una sociedad diseñada en función del consumismo, sino que durante muchos años se fue construyendo una sociedad donde las instituciones gubernamentales trabajaban en función de los ciudadanos y donde las prácticas comerciales despiadadas y los avatares del mercado no pudiesen afectarlos, pues la cubana no es una sociedad de consumo, por cuanto, entre nosotros no existe una cultura, un modo de vida, una organización del tiempo para el consumo de lo que otros intereses producen. Sin embargo, el ciudadano consume ya que el consumo es una actividad humana necesaria y es una etapa propia del proceso económico; en consecuencia, los ciudadanos cubanos adquieren, disfrutan y utilizan bienes y servicios para satisfacer sus necesidades personales, familiares y domésticas, las cuales han de solventar,

³ RODRÍGUEZ PALACIO, E. *El consumidor y el usuario en Cuba*. Instituto Cubano de Investigaciones y Orientación de la Demanda Interna, MINJUS, La Habana. 1987, p. 9.

sino de forma exclusiva en nuestras condiciones sí de modo preponderante, a través de la concertación de contratos de prestación de servicios⁴.

De cualquier modo, la defensa del consumidor en Cuba ha tenido finalidades diferentes a las de otros países; ha ido más bien dirigida a superar el desequilibrio que se origina a partir de la ventaja económica y profesional que presentan las entidades que contratan con los consumidores, las que además han utilizado tradicionalmente la adhesión a condiciones generales como procedimiento para llegar a la perfección del contrato. Esta posición del empresariado cubano frente al consumidor se potenciaba por la escasez de fuentes de donde este último podía escoger para satisfacer sus necesidades, condiciones que lo sometían a la voluntad de los proveedores.

Además, ante la crisis económica provocada por la caída del campo socialista se adoptaron medidas para salvar el proyecto social cubano; tales como cambios en la planificación que dejó de ser material para convertirse en financiera, lo cual conduce a una mayor autonomía de las empresas en la ejecución de sus planes económicos y al establecer sus relaciones contractuales, la apertura a la inversión extranjera, el fomento del turismo como locomotora de la economía, la descentralización del comercio exterior, el perfeccionamiento de las Cooperativas de crédito y servicio y de producción agropecuaria, y creación de granjas estatales de nuevo tipo, la reforma del mercado de artículos industriales y artesanales, la despenalización de la tenencia, circulación y uso de la divisa, la Reforma del Sistema Bancario-Financiero, el desarrollo del autoempleo o el trabajo por cuenta propia y la ampliación y reformulación del sistema impositivo, medidas estas que comenzaron a cambiar ese contexto⁵ y, sin lugar a dudas, han influido directamente en la problemática de la protección de los consumidores. Estos cambios fueron presididos por la Reforma Constitucional de 1992, legitimadora de la existencia de nuevos actores que operan en el plano de la economía nacional, gracias a la transmisión de otros derechos sobre bienes del Estado, a empresas estatales y otras entidades autorizadas para el cumplimiento de sus fines⁶. Dichas transformaciones determinaron la aparición de nuevos agentes económicos, de nuevas formas de propiedad, de nuevas formas de organización y funcionamiento, de cambios en la rectoría estatal que han conducido a la apertura de ciertos espacios de mercado⁷ en los que coexisten el estatal, cooperativo, privado y mixto, y donde se opera en dos monedas, lo cual diversifica el modo de actuación del proveedor.

En este contexto se habla de una heterogeneidad del mercado nacional de bienes y servicios, dado que estos ya no son suministrados solo por el Estado; junto con él se encuentran diversidad de agentes como los trabajadores por cuenta propia, las empresas mixtas y privadas, y más recientemente las cooperativas no

⁴ OJEDA RODRÍGUEZ, N. *El control de las condiciones generales de contratación como forma de protección a los consumidores*. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Jurídicas, Universidad de La Habana, Facultad de Derecho, La Habana, 2003, p. 5.

⁵ Cobo ROURA, N., "El régimen jurídico del sistema empresarial cubano. Derecho Económico y cambios en el marco jurídico", en AA.VV, *Temas de Derecho Económico*, Ed. Félix Varela, La Habana, 2004, p. 2 y ss.

⁶ PÉREZ MARTÍNEZ, Y., *Fundamentos jurídicos para la armonización de intereses públicos y privados en sede de alojamientos turísticos en Cuba*. Tesis en opción al grado científico de Dr. En Ciencias jurídicas, Universidad de la Habana, 2015, p. 25.

⁷ ODRIOZOLA GUITART, J., "Derecho de la competencia *strictu sensu* ¿Mito o realidad en Cuba?", *Revista cubana de Derecho* No 23, UNIJURIS, La Habana, 2004, p. 106

agropecuarias⁸, realidad que puede traer como resultado la aparición de conductas nocivas y sancionables contra el consumidor, quien puede encontrarse hoy más desprotegido. Al respecto alega PÉREZ VILLANUEVA⁹

que las transformaciones ocurridas en la economía cubana, en particular las desarrolladas en el proceso de cambio del modelo económico cubano, se concentran en una apertura hacia el sector privado y cooperativo de pequeña escala y la eliminación de las prohibiciones al consumo (mercado de casas y autos), dando mayor espacio a las relaciones de mercado y el reconocimiento de nuevos agentes en él; condiciones que estimulan el desarrollo de la competencia¹⁰ por existir mayor variedad en la oferta y establecerse una mayor diversidad de relaciones de consumo que no encuentran hoy amparo normativo suficiente.

EL MARCO GENÉRICO ACTUAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN CUBA

Ante los cambios económicos operados en Cuba subsiste todavía un modelo fraccionado de protección al consumidor y, en consecuencia, no se puede hablar de un marco genérico clásico. Esto no significa que no esté diseñado, sino disperso, un marco normativo a través de diversas ramas del Sistema Jurídico: penal, administrativo (donde ha alcanzado mayor desarrollo a través del ejercicio por los Organismos de Administración Central del Estado de sus funciones concretas) y civil, siendo en este último donde se enmarcan las cuestiones contractuales. No obstante, la necesidad de reformar el sistema vigente de protección al consumidor ha sido expresada en numerosas oportunidades, desde el año 1995 se comenzó el trabajo en un grupo dirigido por el Ministerio de Economía, en el cual participaron los demás organismos de la Administración Central del Estado y los Órganos Locales del Poder Popular, siendo coordinador la Oficina Nacional de Normalización. Se aprobó y elaboró por el grupo una “propuesta de estructura, contenido y cronograma de la Ley para la protección del consumidor en Cuba”, con vistas a redactarse al cierre del primer trimestre de 1997, pero luego se acordó detener el proceso de elaboración del proyecto hasta que existieran las condiciones para ello¹¹ encontrando un nuevo impulso a partir de los Lineamientos de la política económica.

Para la estructuración de un marco genérico básico de defensa del consumidor, en primer lugar, se parte de la necesidad de reconocimiento constitucional. La Constitución cubana, ni directa ni indirectamente había hecho

⁸ Nueva forma de gestión concebida en un ámbito económico diferente al ya reconocido agropecuario, que se configura a partir de la aplicación de los Lineamientos del Partido y que se regula en el Decreto-Ley No. 305 de fecha 15 de noviembre de 2012. *Gaceta Oficial de la República*, Edición extraordinaria, No. 53, año CX, La Habana, 2012.

⁹ PÉREZ VILLANUEVA, O. E., y VIDAL ALEJANDRO, P., *Miradas a la economía cubana .El proceso de actualización*, Ed. Caminos, La Habana, 2012, p. 12.

¹⁰ Sobre la existencia de competencia en los marcos de una economía planificada, Vid. ODRIOZOLA GUITART, J., *op cit.*, p. 100 y ss.

¹¹ MORENO CEBALLO, Y. y RODRÍGUEZ APONTE, L., “La protección jurídica del consumidor y la solución de conflictos de consumo en Cuba”, VI Jornada de Derecho de Contratos, La Habana, 2007.

alusión al derecho del consumidor, entendido como el derecho que este especial sujeto tiene a que le sean reconocidos un conjunto de facultades y prerrogativas, en ocasión de las relaciones de consumo en que interviene, encaminadas a satisfacer sus necesidades personales, familiares o domésticas¹². Las autoras han insistido en la necesidad de regular esta cuestión en la dogmática constitucional cubana para cristalizar legalmente la estrategia llevada a cabo por el Estado cubano en la materia, teniendo en cuenta que la Constitución, en tanto fuente principal del Derecho, es un programa de acción en la esfera jurídica, además de ser un conjunto de normas de Derecho¹³. Resultaba entonces muy necesario consagrar este derecho en la Constitución como garantía primaria que vinculara a su vez a los Organismos de la Administración Central del Estado a adoptar las disposiciones que propiciasen su ejercicio y defensa ante amenazas y lesiones. El reconocimiento constitucional de la protección de los derechos de los consumidores, si bien es la primera garantía del Derecho, no basta para asegurar su realización, se precisa de la previsión de los medios materiales, a fin de propiciar su ejercicio y defensa, algunos de los cuales están previstos en nuestro Ordenamiento¹⁴.

Finalmente en el proceso de reforma constitucional¹⁵ que ha vivido el país se han tenido en cuenta estos aspectos, pues en el Capítulo III, dentro de los Derechos Sociales, Económicos y Culturales se incluye un reconocimiento al derecho de los consumidores en el art. 78¹⁶, aunque incompleto en criterio de las autoras¹⁷.

En cuanto a la protección penal, el Código Penal vigente tipifica el delito de engaño al consumidor, según establece en su artículo 227 modificado¹⁸, estableciendo sanciones de privación de libertad de seis meses a dos años o multas de trescientas a mil cuotas, pero en la realidad es una figura muy poco utilizada actualmente, excepto para determinados casos que involucren consecuencias severas para los ciudadanos o de alta repercusión social.

Por su parte la protección administrativa, se basa en el procesamiento de quejas de los consumidores ante los diferentes órganos estatales creados a tales

¹² OJEDA RODRÍGUEZ, N., *El control... cit.*, p. 23.

¹³ PRIETO VALDÉS, M., *El Derecho, la Constitución y su interpretación*. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Jurídicas, La Habana, 2002.

¹⁴ OJEDA RODRÍGUEZ, N., *El control... cit.*, p. 75.

¹⁵ La nueva Constitución de la República de Cuba fue aprobada por referendo el 24 de febrero de 2019.

¹⁶ Todas las personas tienen derecho a consumir bienes y servicios de calidad, y que no atenten contra su salud; acceder a información adecuada y veraz sobre estos, así como a recibir un trato equitativo y digno de conformidad con la ley.

¹⁷ En tal sentido se despliega el contenido de este en algunos de los derechos materiales e instrumentales que lo integran; si bien no agota toda la gama de facultades a este reconocido, lo que deberá desplegarse luego en la ley especial, además, se debió reconocer el deber del Estado como garante de los mismos.

¹⁸ El Decreto Ley #175 Modificativo del Código Penal, emitido el 26 de junio de 1997 incorporó los siguientes elementos sancionables, al que:

- Omite adoptar medidas para evitar la sustracción, el extravío, el deterioro o la distribución de bienes, o parte de ellos, que le entreguen los usuarios del servicio a los efectos de su prestación.
- Oculte mercancías al público o niegue injustificadamente los servicios que se prestan en pro de la entidad.
- Venda, ponga a la venta, tenga en su poder con el propósito de traficar, elabore, disponga para la exportación, exporte o importe un producto industrial o agrícola con indicaciones de calidad o designación, de manera que no corresponda al producto.
- Utilice ilegalmente, marca, modelo industrial o patente, en algún producto.
- Cobre mercancías o servicios por encima del precio o tarifas aprobados por la autoridad u organismo competente, oculte mercancías al público o niegue injustificadamente, los servicios que se prestan en la entidad.

efectos. Mediante el Acuerdo No. 3529 del 17 de agosto del 1999, del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros, se declaró al Ministerio de Comercio Interior, como el organismo encargado de dirigir, ejecutar y controlar la aplicación de la política del Estado y el Gobierno, con respecto al abastecimiento y distribución de los bienes de consumo y de los servicios de consumo personal y comercial, para lo cual ha de establecer y controlar las normas que regulen la circulación mercantil y la distribución de los bienes de consumo mediante el comercio mayorista y minorista, los servicios comerciales, gastronómicos, de alimentación social y de uso personal, y el acopio de producción agropecuarios; además, ha de elaborar, desarrollar y asegurar la aplicación de sistemas de ventas, requeridos para regular y promover el proceso de circulación mercantil¹⁹.

El referido Ministerio creó el Sistema de Protección al Consumidor mediante la Resolución 1/2002, estableciendo el Sistema de Inspección de la Protección al Consumidor en los Organismos de la Administración Central del Estado, los órganos estatales y las entidades nacionales²⁰, cuya misión es la defensa de consumidores y usuarios, educarlos en el conocimiento de sus derechos y prepararlos para un consumo responsable y racional; a tales efectos establecerá las normativas y reglamentaciones que deberán cumplir las entidades que realicen actividades de intercambio con el consumidor, quedando también en sus manos, el control de la ejecución de estas²¹.

Este sistema está integrado a su vez por dos subsistemas: el sistema rector y las entidades rectoradas. El sistema rector lo encabeza la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, a estos se les subordinan los Grupos Provinciales y las áreas de Control. El sistema de entidades rectoradas lo componen los Organismos de la Administración Central del Estado y demás entidades de subordinación nacional; que crean su propio sistema de protección al consumidor a partir de las directrices planteadas por la ONU y las indicaciones del subsistema rector, adaptándolas a sus características particulares.

Recientemente y ante el reclamo de una reorganización de las cuestiones relativas a la materia, la Ministra de Comercio Interior dictó la Resolución 54 de 4 de mayo de 2018 “*Nuevas indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno*”²².

Estas Indicaciones están dirigidas a las personas naturales y jurídicas que realizan la actividad de comercio, relacionadas con la venta de mercancías, gastronomía, servicios técnicos, personales y alojamiento, para proteger los intereses y derechos de los consumidores, y parte de reconocerlos directamente²³. No obstante,

¹⁹ Decreto Ley 147/94, Disposición Final Primera y Decreto Ley 67/83, Arts. 66 a y b y 18.

²⁰ El Sistema de Inspección es el medio que tiene el órgano rector para coordinar e integrar las acciones de control e inspección, con la finalidad de hacer cumplir y verificar la aplicación de las normas para la protección integral de los consumidores en sus necesidades legítimas.

²¹ MORENO CEBALLO, Y. RODRÍGUEZ APONTE, L. La protección jurídica...cit. p. 12.

²² Gaceta Oficial de la República de Cuba, Edición Extraordinaria, No.26, AÑO CXVI, viernes 4 de mayo de 2018, La Habana, 2018, pp. 281 y ss. Accedida en <http://www.gacetaoficial.gob.cu/> el 5 de mayo de 2018.

²³ Los derechos reconocidos son: a) Recibir productos y servicios que cumplan con los requisitos de calidad; b) recibir protección contra la publicidad comercial falsa o engañosa y práctica desleal de los proveedores; c) satisfacer sus necesidades con un adecuado y oportuno abastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad, con especial atención a los grupos vulnerables; d) la protección de sus intereses económicos que les permita adquirir productos y servicios con adecuada relación calidad-cantidad-precios, recibir la factura o comprobante de venta en los servicios que se establezcan o se soliciten por el cliente, así como, la entrega completa del dinero que excedió al efectivo entregado por el bien o servicio recibido, incluyendo la moneda fraccionaria; e) comprobar el peso del producto adquirido en el área destinada al respecto; f) que se muestren en lugar visible los precios de los productos y servicios que se ofertan; g) acceder a una

el mero reconocimiento de dichos derechos no resulta suficiente para lograr una tutela efectiva, sino que se debe crear la condicionalidad material para el ejercicio de los mismos, es decir, han de establecerse adecuadamente las vías necesarias para ampararlos, en lo que todavía queda mucho camino por recorrer en Cuba²⁴.

Dicha resolución también reconoce las obligaciones generales de los proveedores de productos y servicios, tanto del sistema estatal como del no estatal, sin embargo, se mantiene como dificultad el hecho de que los consumidores, para presentar sus quejas y reclamaciones, han de dirigirse a la propia Unidad donde recibe el servicio o en todo caso a la instancia a la que esta se subordina; a las direcciones estatales de Comercio y a la dirección de Protección al Consumidor del Ministerio del Comercio Interior. Ellas están obligadas a su vez a responder las quejas y otros planteamientos con prontitud y eficacia; garantizar las informaciones y facilidades necesarias al consumidor, para realizar sus consultas, reclamaciones o sugerencias; y los elementos sobre la tramitación en las diferentes instancias, dejando constancia en los registros de la entidad. Sin embargo, en la práctica no resuelve el problema porque no existe un procedimiento sancionador previsto con coherencia en la vía administrativa y en realidad en Cuba no existe un sistema estandarizado de reclamaciones. Además, el propio Ministerio de Comercio Interior se erige en juez y parte, al ser sus entidades subordinadas unas de las más involucradas en la oferta de servicios y productos a los consumidores.

PROBLEMÁTICAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN CIVIL EN CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En cuanto a las regulaciones específicas para la protección civil del consumidor hay que partir del Código Civil, Ley 59 de 1987. No obstante, resulta pertinente aclarar, que en Cuba, además del Código Civil, se encuentra vigente un Decreto- Ley de contratos, que vino a derogar las antiguas regulaciones que en materia contractual hacía el vetusto Código de Comercio, algo que tiene relevancia particular por haber existido tradicionalmente un sistema contractual bifronte o dualista²⁵, así como

información veraz que posibilite elegir conforme a las necesidades, expectativas, deseos y preferencias; h) acceder a la información sobre los requisitos a cumplir en los establecimientos en aras de un mejor disfrute de los servicios que se oferten; i) contar con garantía, compensación, indemnización y reparación por daños y perjuicios causados, cuando corresponda; j) participar, en el intercambio de opiniones en los procesos de decisiones que los afecten; k) acceder a modalidades sostenibles de consumo, en las que se reduzca el uso indiscriminado de recursos naturales, materiales tóxicos y la emisión de desperdicios y contaminantes ;l) 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; m) que se le dispense un trato amable, transparente, equitativo, no discriminatorio ni abusivo en relación a las condiciones de calidad, cantidad, precio, peso, volumen, medida de los productos y servicios de cualquier naturaleza que adquieran; n) que se le muestre el funcionamiento, manipulación o las propiedades de los productos o servicios ofertados ;o) protección a la privacidad y seguridad de los datos de los consumidores. *Vid.* Numeral 6 de la Resolución 54 de 4 de mayo de 2018.

²⁴ En Cuba no se reconocen vías alternativas para la solución de conflictos de consumo, y la vía administrativa, como es sabido, no resuelve las pretensiones indemnizatorias. Solo queda, si no se logra un acuerdo directo entre el consumidor y el prestador del servicio, el acceso a vía judicial que, aun cuando ofrece las garantías necesarias con respecto a la imparcialidad en las decisiones, resulta poco ágil. En este sentido se ha planteado con mucha fuerza la propuesta del establecimiento del arbitraje de consumo.

²⁵ En Cuba se han mantenido vigentes, al estilo del sistema español, tanto el Código Civil como el de Comercio, para regular disposiciones generales sobre contratos civiles y mercantiles, por lo que ha

jurisdicciones²⁶ diferentes para resolver los conflictos surgidos por incumplimientos de contratos. En tal sentido al abordar las cuestiones contractuales, habrá de realizarse un análisis, tanto de las regulaciones del Código Civil, como de las introducidas en 2012 por el Decreto-Ley 304 de la Contratación económica.

Partiendo del Código Civil, cabe recordar que las condiciones económico-sociales eran diferentes al momento de su promulgación y que en materia de consumidores la Administración Pública era la principal proveedora y prestataria de bienes y servicios. En el Segundo por cuanto, el legislador cubano justifica la inclusión de determinados contratos que no eran de naturaleza civil y que estaban destinados a satisfacer necesidades de la población, con el objeto de ofrecer garantías inherentes a la legislación civil. En este caso es obvio que se refiere de manera indirecta a los consumidores acogiéndose a la denominada por BERCOVITZ noción abstracta, referido a todas las personas que aspiran a tener calidad de vida.²⁷ a diferencia de la mayoría de las legislaciones protectoras de estos, las que optan por la noción concreta. Estos contratos son los de prestación de servicios, recogidos en el Capítulo III, Título II, del Libro Tercero del citado cuerpo legal. En tal sentido se entiende entonces que , los contratos de consumo son de prestación de servicios, en tanto, según OJEDA RODRÍGUEZ , se entiende por servicio aquella esfera de actuación que tiende a solventar necesidades genéricas y disímiles de carácter público y social a través de la entrega en posesión de un bien, la realización de cierta actividad o la ejecución de un trabajo, que será desplegada por personas naturales o jurídicas autorizadas para ello y que habitualmente se dedican a ese fin²⁸. Por último, la disposición final primera del Código civil declara aplicable la legislación especial a la regulación de estos servicios sin perjuicio del carácter supletorio del Código. A juicio de las autoras, el legislador optó por acogerse al carácter mixto²⁹ de los contratos de prestación de servicios, a los que le son aplicables normas de Derecho Civil y Administrativo, pero no hizo una referencia expresa a esta naturaleza.

sido tradicionalmente un sistema contractual dualista con la supletoriedad civil. En 1979 cuando se dicta el Decreto-Ley 24 se prohíbe la aplicabilidad de ambos códigos a la empresa estatal socialista, teniendo en cuenta que sus postulados no se correspondían con este tipo de relaciones económicas y ya se había dictado el Decreto-Ley 15 de 1978, regulador de la contratación económica. Sin embargo, en 1987 se dicta un nuevo Código civil aunque continuaba vigente el viejo Código de comercio español, a pesar de la prohibición de su uso en materia contractual. No fue hasta la promulgación del Decreto-Ley 304 de 2012 que se derogan todas las disposiciones del año Código de Comercio en materia contractual, por lo que los tipos contractuales que en su día habían sido regulados por legislación especial dictadas por el Consejo de Ministros (que también fueron derogados), pasaron a ser regulados por el Decreto 310 de 2012. La supletoriedad inversa declarada por el legislador en la disposición final cuarta del Decreto-Ley 304 ofrece la posibilidad de extender sus nuevas regulaciones a contratos de otra naturaleza, dentro de los que se encuentran los civiles, y dentro de estos los de consumo, aun cuando estos últimos hoy no cuentan con la requerida regulación independiente, solo con una poco acabada dentro del propio Código Civil

²⁶ En materia de jurisdicción, la reforma introducida en su día por el Decreto-Ley 241/06 también clarifica que de la jurisdicción económica se excluirán los litigios que surjan en la esfera de consumo en la población, de lo que se colige que los litigios en materia de contratación de consumo se resuelven en la jurisdicción civil. Cf. art. 739 de la LPCALE en relación con el art. 1 del Decreto-Ley 304 de 2012.

²⁷ BERCOVITZ, A., “La protección de los consumidores, la Constitución española y el Derecho Mercantil”, en *Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores*, Madrid, 1987, p. 27.

²⁸ OJEDA RODRÍGUEZ, N., *El control...*, cit, p. 20.

²⁹ HORTA HERRERA, EMILIA, OJEDA RODRÍGUEZ, NANCY Y PÉREZ GALLARDO, LEONARDO, “Los derechos del consumidor y su protección jurídica”, en PÉREZ GALLARDO (coord.), *Lecturas de Derecho de obligaciones y contratos*, Ed. Félix Varela, La Habana, 2000, p.325.

El legislador del Código Civil cubano se pronunció sin definir expresamente cuáles son los contratos de prestación de servicios; más bien optó por regular disposiciones generales en tres escasos artículos dedicados a la identificación de los prestatarios³⁰, al reconocimiento del deber de estos de informar³¹ al usuario así como el derecho de este último a la resolución del contrato y a la indemnización por perjuicios causados³². En cuanto a los sujetos del contrato, a tenor de los cambios que ocurren en la economía cubana, se advierte que el relanzamiento del sector privado, ha tenido un impacto positivo en la oferta de bienes y servicios de consumo, entre ellos se destaca la elaboración y venta de alimentos y el transporte³³, servicios que se prestan hoy por una variedad de sujetos (tanto por entidades estatales como por cuentapropistas³⁴ o cooperativas no agropecuarias) por lo que ya no debe ser entendida como regla, que los servicios los presten entidades estatales³⁵. Esta adjetivación (estatal) para los sujetos que prestan servicios, a criterio de la autora, no se aviene con las actuales circunstancias económicas en Cuba.

Con respecto a los derechos y deberes, su enunciado resulta muy escueto, para luego repetir y enunciar otros vinculados expresamente a ciertos tipos contractuales reconocidos, entre los que se destacan el derecho a la resolución del contrato³⁶, a la garantía de la calidad³⁷, a la reducción de precios³⁸, la indemnización de los daños y perjuicios³⁹, a interponer reclamación⁴⁰, y el derecho a ser informado⁴¹. En correlato a este último derecho, es menester aclarar que en el en el contexto cubano no existe un precepto dentro del Código civil que consagre expresamente el deber de información contractual, excepto en sede de los contratos de prestación de servicios en el art. 321 en la fase precontractual, cuando reconoce que el prestador del servicio deberá informar al usuario sobre las características del mismo: tarifas, tiempo de ejecución y demás particularidades, antes de la concertación; algo que, coincidiendo con RODRÍGUEZ APONTE resulta atinado, “pues situar tal obligación en esta fase contractual, permite a la parte que recibirá la información decidir si le resulta satisfactorio concertar el contrato o no; además, delimita los términos del mismo antes de su celebración, en conclusión, el legislador busca la protección del consentimiento. En tanto más exquisita sea la información ofrecida en el entorno tratativo o previo al contrato, más preciso será este y mayor seguridad tendrán los contratantes,

³⁰ Que son por excelencia las entidades estatales, aunque permite a otros prestatarios debidamente autorizados. art. 320, CCC.

³¹ Art. 321.

³² Art. 322-2.

³³ VIDAL A., y PÉREZ VILLANUEVA, O., “Apertura al cuentapropismo y la microempresa, una pieza clave del ajuste estructural”, en *Miradas a la economía cubana*, Ed. Caminos, La Habana, 2012, p. 44.

³⁴ La actividad por cuentapropia o autoempleo constituye hoy el molde institucional del sector privado que emerge en el país y participa de la economía nacional. PÉREZ MARTÍNEZ, Y., *Fundamentos jurídicos para la armonización de intereses públicos y privados en sede de alojamientos turísticos en Cuba*. Tesis en opción al grado científico de Dr. En Ciencias jurídicas, Universidad de la Habana, 2015, p. 44.

³⁵ El Estado, sus entidades, no pueden continuar asumiendo toda la gama de servicios que requiere la población y para ello se busca la participación de otros sectores e introducir formas no estatales de gestión en el comercio; en lo fundamental, en los servicios gastronómicos, personales y técnicos de uso doméstico. *Vid.*, “Lineamiento 308”, en *Lineamientos...cit.*, p. 36.

³⁶ Art. 327, 333-2 y 364-1.

³⁷ Arts. 355-1 y 361.

³⁸ Arts. 333-1, 355-2 y 364-4.

³⁹ Arts. 322-2, 325-2 y 333-2.

⁴⁰ Art. 325-1.

⁴¹ Arts. 321, 324 y 358.

especialmente quien recibiría la información como destinatario del servicio según la regla del Código⁴². A pesar de ello poco abunda el legislador en los requisitos de la información, que deberá ser adecuada, suficiente, veraz y comprensible.

En cuanto a la oferta tampoco goza de una regulación adecuada en el Código Civil, a decir de TOLEDANO CORDERO en sus juicios respecto a la regulación de los art. 317 y 319; “en tanto confunde oferta con promesa. La oferta de contrato es una declaración de voluntad que realiza una persona proponiéndole a otra, u otras, la celebración de un contrato; no es, pues, una promesa sino una propuesta para concertar un negocio jurídico de carácter contractual⁴³ mucho menos se hace referencia a esta en los contratos de adhesión. En el Decreto-Ley 304, en cambio, se reconoce expresamente el deber de información en el art.14, sin embargo, solo vincula el deber de información estrictamente a la oferta, cuando debe extenderse a todo el vínculo contractual⁴⁴. En cuanto a la oferta sí prevé un concepto, así como enuncia los requisitos de claridad y precisión⁴⁵, añadiendo que puede hacerse por medio de comunicación oral o escrita, incluyendo los medios telemáticos y especifica que puede estar contenida en condiciones generales de los contratos y en contratos concertados por adhesión, empero, solamente se reconoce como tal a los contratos de prestación de servicios públicos⁴⁶, quedando el resto de los servicios fuera de esta categoría, cuando en la realidad social cubana, los contratos de prestación de servicios en su mayoría, son concertados utilizando la fórmula de la adhesión, en tanto los destinatarios solo se limitan a aceptar las condiciones impuestas por el oferente, ya sea público o privado, si desean recibir cualquier prestación.

En el sistema contractual cubano no existe un precepto general que establezca específicamente la integración de la oferta al contenido contractual, salvo el mentado art. 322 del Código Civil referido a los contratos de prestación de servicio, que puede ser entendido en el supuesto de que toda la información ofrecida antes de la concertación estará contenida en el contrato, de lo que se colige establece la integración de la información precontractual al contenido del contrato, pero no de una manera lo suficientemente clara. En tal sentido deberá reconocerse directamente la relación entre oferta y publicidad.

En este último aspecto, aunque la mentada Resolución No. 54 de 2018 del Ministerio de Comercio Interior reconoció como derecho de los consumidores el de recibir protección contra la publicidad comercial falsa o engañosa y práctica desleal de los proveedores, no se desarrolla este derecho ni se explicita entre los deberes de los últimos, por lo que no queda claro cómo se garantizará el ejercicio del mismo; pues, como es sabido, no existe en Cuba una ley de publicidad. Mientras las actuales

⁴² RODRÍGUEZ APONTE, L., *La información como expresión jurídica en la contratación civil cubana*. Tesis en opción al grado de especialista en Derecho Civil y Patrimonial de Familia, La Habana, 2012, p. 57.

⁴³ TOLEDANO CORDERO, D., *Derecho de contratos. Teoría General del contrato*, T I, Ed. Félix Varela, La Habana, 2001, p. 157.

⁴⁴ Al estipular que el oferente debe poner al alcance del destinatario de la oferta toda la información necesaria sobre hechos relativos al contrato que puedan influir sobre su aceptación.

⁴⁵ Esta regulación no resuelve el problema de la oferta en los contratos concertados con consumidores, que generalmente son de adhesión, en los que la manifestación de una oferta ocurre de diferentes formas, además, el consumidor nunca podrá hacer una contraoferta y le corresponde simplemente aceptar o no. La oferta en contratos concertados con consumidores merece una regulación propia.

⁴⁶ El Decreto-Ley de Contratos reconoce en su art.17 que los contratos de prestación de servicios públicos de gas licuado, telefonía, agua, electricidad y bancarios son contratos por adhesión.

normativas sectoriales que regulan la materia resultan incompletas, se limitan a abordar la publicidad discriminatoria⁴⁷.

Al realizar un análisis del contexto contractual de Cuba se aprecia, según VALDÉS DÍAZ⁴⁸ que en el Código civil aparecen referencias generales a la forma, como exteriorización de la voluntad interna de lo querido por el sujeto, en el art. 50 y siguientes. El art. 51 inicia con una disposición referida a que deben constar por escrito aquellos actos en los que el valor del objeto de las prestaciones sea superior a los \$ 500.00; sean realizados por personas jurídicas o lo disponga la ley. Pero estos supuestos comprendidos en el art. 51, a criterio de PÉREZ GALLARDO, no suponen en modo alguno una solemnidad constitutiva, sino meramente precautoria, “se trata de una forma escrita, sin más, ni tan siquiera esta resulta cualificada, adjetivada. Suficiente con la existencia de un medio de prueba que dé fijeza y certeza a ese acto jurídico. Se trata de la necesidad de exteriorizar la voluntad con un ropaje formal dispuesto por el ordenamiento”⁴⁹. Por otro lado, de la interpretación del controvertido art.313 se colige que, en lo relativo a las disputas relacionadas a la forma contractual, siguiendo a HERNÁNDEZ GUZMÁN Y HIERRO SÁNCHEZ prima de modo general la validez del contrato aun sin haberse observado la forma prescrita⁵⁰.

También de la interpretación del art. 322 del referido cuerpo legal, se colige que los contratos de prestación de servicios deben constar por escrito, estableciendo este precepto que el contenido debe ser consignado en el contrato; no obstante, no hay pronunciamiento expreso respecto a la función de la forma, aunque se deduce que reitera la probatoria a tono con la regulación del art. 51 del Código Civil. En la realidad social cubana muchos de los contratos de prestación de servicios, con excepción de los bancarios, telefónicos, de gas licuado, están exentos de forma escrita y generalmente se entrega un comprobante del pago efectuado, como prueba de su existencia; cuestión que en su día deberá ser perfeccionada.

En cuanto al contenido contractual, aparece una regulación de carácter general de los contratos de prestación de servicios en el art. 322 en relación al 321 del Código Civil, donde se declara que dichos contratos contendrán particulares como tarifas, características de los servicios, tiempo de ejecución y demás particularidades y recomendaciones, en cuyos términos no se resumen las reglas de conducta a seguir por las partes en estos contratos, que a fin de cuentas son contratos de consumo.

En lo relativo a la posibilidad de modificación, se regula en el art. 322.2 *in fine* del Código Civil, entendido en el sentido de que el servicio no se preste en el término y condiciones previstas. El mentado artículo refiere la posibilidad que tiene el consumidor de elegir entre aceptar una modificación, o el ejercicio de la facultad resolutoria. De esta redacción se colige que se trata de modificaciones estructurales

⁴⁷ La Resolución 201/2003 del Ministerio de Comercio, no responde el meridiano del derecho a la información del consumidor, se limita afijar los lineamientos para el programa de comunicación comercial.

⁴⁸ VALDÉS DÍAZ, C., “Requisitos del contrato”, en *Derecho de contratos. teoría general del contrato*, TI, Ed. Félix Varela, La Habana, 2001, p. 89.

⁴⁹ PÉREZ GALLARDO, L., “¿*Quo vadis* Derecho de contratos? Una reflexión crítica sobre los principios generales de la contratación inspiradores de las normas del Código Civil cubano. (A propósito de sus veinte años)”, en PÉREZ GALLARDO, L., (coord.) *El Derecho de contratos en los umbrales del siglo XXI...* p. 155.

⁵⁰ HERNÁNDEZ GUZMÁN, S., HIERRO SÁNCHEZ, LUIS A., “El rol de la forma en los contratos: su expresión en el Derecho contractual cubano”. *Revista cubana de Derecho* (46), UNIJURIS, La Habana, 2015, p. 141.

del contrato propuestas por el prestador del servicio, pero nada dijo el legislador respecto a la modificación subjetiva.

En cuanto a la extinción del contrato de prestación de servicios, puede ocurrir por tres causas fundamentales: cumplimiento de las obligaciones, resolución por incumplimiento, o desistimiento del usuario antes de su ejecución. La facultad resolutoria se reconoce de manera general en el art. 306 del Código civil y en particular para los contratos de prestación de servicios en el art. 322.2 *in fine* .

Respecto al desistimiento o *ius poenitendi*⁵¹, que según Diez Picazo “resulta una solución cada vez más frecuente en el ámbito de la legislación de protección del consumidor, permitiendo así que este pueda extinguir una relación obligatoria mediante un acto libre y voluntario”, no es reconocido como causa de extinción del contrato en el Código civil cubano, en cambio, se reconoce con enfoque de responsabilidad del usuario por desistimiento extemporáneo del viaje en el contrato de transporte de pasajeros en el art.434, el que remite a las normas administrativas que reglan estos servicios⁵².

Luego se regulan los contratos que requieren la entrega de un objeto para prestar el servicio⁵³: la compraventa en comercio minorista⁵⁴, contrato de transporte de pasajeros y carga⁵⁵, contrato de hospedaje⁵⁶, contratos de servicios bancarios (de cuenta corriente, de cuenta de ahorro y préstamo bancario)⁵⁷, contrato de seguro⁵⁸; los que de conjunto, al menos, reúnen como elemento común que se trata de prestaciones de carácter masivo. Sin embargo, no queda claro porque si la *ratio* de protección era sobre las relaciones de consumo, el legislador no los reguló de un modo más coherente, lo que evidencia falta de sistematicidad. En este sentido, se requiere de una regulación más amplia de cada uno de los contratos, aun cuando sean necesarias posteriores disposiciones complementarias emitidas por los Organismo de la administración Central del Estado, encargados de dictar las normas que regulan la prestación de servicios atendiendo a la rama que dirige cada uno.

Las autoras han insistido en la regulación expresa de los contratos concertados con consumidores dentro del Código Civil, partiendo de disposiciones generales relativas a esta modalidad de contratación, que incluye condiciones generales, tipos de cláusulas abusivas y su ineficacia, formación del contrato, principios generales de la contratación como la buena fe y la conservación del contrato; soluciones que conformarían un marco contractual de consumo.

Aunque en alguna medida al perfeccionamiento del sistema contractual cubano incidió en estas cuestiones el Decreto-Ley 304 de 1 de noviembre de 2012, al consignar cuestiones tales como el reconocimiento expreso de los principios generales de la

⁵¹ DÍEZ-PICAZO, Luis, Fundamentos de Derecho Civil Patrimonial, tomo II, 4a ed., Tecnos, Madrid, 1996., pp. 891-893.

⁵² Tanto en el transporte aéreo como terrestre se establecen las penalidades correspondientes en los reglamentos o manuales internos de las entidades prestatarias, en caso de desistimiento extemporáneo, caracterizado por el aumento de la penalidad en la medida en que se acerca la fecha de salida.

⁵³ Cf. arts. 323-331.

⁵⁴ Cf. arts. 353-366.

⁵⁵ Arts.429-437.

⁵⁶ Arts. 438-443

⁵⁷ Arts. 444-447.

⁵⁸ Arts. 448-465.Estos artículos quedaron derogados, pues el contrato de seguro se regula actualmente por una ley especial, el Decreto Ley 263 del Contrato de Seguro, del 23 de diciembre de 2008, quedando solo el CCC como norma general supletoria en materia de obligaciones y contratos.

contratación⁵⁹, las regulaciones sobre la formación del contrato, la fijación de su contenido y ejecución del mismo cuando han sido concertados con arreglo a condiciones generales⁶⁰, así como los principios de interpretación⁶¹ y fuentes de integración del contrato⁶² por obra de la llamada supletoriedad inversa⁶³; no resultan soluciones totalmente extensibles a la contratación con consumidores, donde no existe poder de negociación por parte de estos, realidad que demanda todavía una regulación propia para estos contratos, con la correspondiente reorganización de un marco contractual de consumo⁶⁴.

Dentro de las cuestiones más novedosas que regula el Decreto-Ley de contratos ,se encuentra la positivación de los principios generales de la contratación, entre los que destaca la igualdad de las partes, en cuya regulación se declara la nulidad de las cláusulas abusivas⁶⁵, al ofrecer un concepto que puede ser extendido a contratos de cualquier naturaleza; empero, el legislador optó por utilizar la técnica de la regla de carácter general, al configurar un concepto amplio y abierto de cláusula abusiva, por lo que aún se requiere de un precepto que regule sus tipos⁶⁶ en la contratación con consumidores. Además, resulta todavía insuficiente la regulación al respecto si se tratara de extender a la contratación de consumo, dado que, aun cuando prohíba las cláusulas abusivas y las sancione con nulidad, no se establece sistema de control sobre las condiciones generales de contratación. Recuérdese que en Cuba no existen asociaciones de consumidores⁶⁷ ni tampoco registro especializado que dictamine sobre condiciones generales presentadas por las empresas para su uso, lo que provoca que no exista filtro alguno, quedando solamente la posibilidad del posterior control judicial. De este modo solo el juez⁶⁸ podrá

⁵⁹ Principios universalmente aceptados como la autonomía de la voluntad, la buena fe, la igualdad entre las partes y la confidencialidad. A pesar de que no poseen carácter vinculante, al ser formulados por UNIDROIT se convierten en modelos para las legislaciones internas de los Estados.

⁶⁰ El uso de condiciones generales de los contratos ha sido reconocido por el Decreto Ley-304 de 2012 en su art. 16, pero desde la perspectiva de la oferta, apegándose al concepto de proforma y siempre en base a la igualdad entre partes, al consagrar en su Apartado 2 la posibilidad de negociar las proformas, algo que es propio de relaciones interempresariales. art. 16 del Decreto-Ley 304 del 27 de diciembre de 2012, en *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, No.62, Ed. Ordinaria, año CX, jueves 27 de diciembre, La Habana, 2012.

⁶¹ El legislador reconoce varias reglas de interpretación conforme a las técnicas modernas, tales como las de la especialidad, sistemática, prevalencia y contra *proferentem*. art 55 y ss., del Decreto-Ley 304 del 27 de diciembre de 2012, *Idem*

⁶² El legislador reconoció como fuentes de integración de los contratos económicos el derecho imperativo, la voluntad de las partes, el derecho dispositivo y, finalmente, las prácticas y usos del comercio. *Ibidem*.

⁶³ Disposición Final Cuarta del Decreto-Ley 304 de 1 de noviembre de 2012, *Ibidem*.

⁶⁴ Las regulaciones previstas por los códigos civiles y de comercio no son hoy suficientes para regular soluciones particulares en la contratación con consumidores, lo que ha motivado la necesidad de regulación de reglas especiales del Derecho del Consumo, aun cuando estas puedan estar contenidas dentro de los códigos civiles, dependiendo de la técnica legislativa utilizada en los distintos sistemas contractuales.

⁶⁵ Entendidas como aquellas por las que se obliga a una de las partes a someterse a condiciones gravosas o desproporcionadas y que sean el resultado de una imposición derivada del posicionamiento de una de las partes en la relación contractual art. 4.2, Decreto-Ley 304 de 2012.

⁶⁶ *Supra* 1.2.

⁶⁷ A pesar de que existe la Ley de Asociaciones, Ley No 54 de 1985, que desarrolla el ejercicio del derecho de asociación consagrado en el art. 54 de la Carta Magna de 1976, por las propias características y objetivos del consumo en los marcos de la economía socialista cubana, hasta el momento no existen grupos u organizaciones de consumidores.

⁶⁸ En el derecho cubano no existe un precepto expreso que autorice la intervención judicial en los contratos predispuestos ,en todo caso, se da por entendida la regulación que ofrece el art. 4.2 del Decreto-Ley 304, dado que es solo el juez quien puede declarar la nulidad de una cláusula. Es solo en materia económica que se establecen criterios de interpretación contractual, en este caso el *contra proferentem*, así como las

pronunciarse sobre la calificación de la cláusula como abusiva, lo cual hará, teniendo en cuenta los preceptos generales o regla abierta recogida en el Decreto- Ley 304 de 2012. En cuanto a las reglas de interpretación en materia contractual civil, la regulación del Código Civil es insuficiente, en tanto, la disposición contenida en el art. 52⁶⁹ es general, aplicable a todo tipo de acto jurídico y requiere del reconocimiento de principios de interpretación⁷⁰ propios para los contratos; algo que se intenta suplir en parte por las reglas generales que hoy tutela el Decreto-Ley 304 de 2012 en sus arts. 57 y ss., tales como el principio *contra proferentem*. No obstante, en el ámbito contractual de consumo se requiere del reconocimiento del principio rector de interpretación de dichos contratos: *el favor consummatoris*. Tampoco la regulación ofrecida en el Título VII del Decreto 310 del 2012, dedicado a los contratos interempresariales⁷¹, se extiende a la contratación con consumidores; incluso, se excluye expresamente de esta regulación a los mentados contratos de prestación de servicios públicos, por lo que las cuestiones referidas a contratación con consumidores de manera general, y en sede de prestación de servicios, continúa reducida a las regulaciones del Código Civil.

En suma, la novedosa regulación contractual del Decreto-Ley 304 de 2012, a pesar de introducir conceptos como el de cláusula abusiva, concertación con arreglo a condiciones generales y por adhesión, se limita a configurar un concepto amplio y abierto de la primera y a cerrar la tercera solo a prestación de servicios públicos, con lo que se contribuye poco a la contratación de consumo entendida como civil, e indica la necesidad de regulación en materia contractual de soluciones que contribuyan a la defensa del consumidor.

A estas insuficiencias del sistema contractual cubano se adiciona el hecho de que a pesar de los recientes esfuerzos para regular la protección al consumidor en Cuba, en respuesta a lo establecido en los Lineamientos de la política económica⁷², hasta hoy no existe una ley de defensa del consumidor que además de establecer este estatuto y los deberes de los proveedores, incluya entre otras cuestiones, la lista de infracciones de los empresarios y las sanciones aplicables a los mismos, algo planteado reiteradamente en la doctrina cubana.

CONSIDERACIONES FINALES

En el Derecho cubano la protección jurídica al consumidor se ha caracterizado por el fraccionamiento legislativo y la filiación a un modelo sectorial, en el que la

fuentes de integración del contrato. arts. 57.1y 63, Decreto-Ley 304 de 2012, además de la regulación expresa de la Ley Rituaria al reconocer la competencia de las Salas de lo económico de los Tribunales Provinciales Populares para conocer de demandas, con motivo de la modificación, nulidad o ineficacia de contratos económicos. art. 746, LPCALE. En la jurisdicción civil solo se recoge la competencia de los Tribunales Provinciales para conocer de proceso de nulidad o ineficacia de actos jurídicos de manera general. art. 6.6, LPCALE, Revisada y actualizada. Ediciones ONBC, La Habana, 2012.

⁶⁹ Cuando los términos de una manifestación de voluntad no son suficientemente claros deben ser interpretados teniendo en cuenta la voluntad presumible del que lo emitió, la significación generalmente aceptada de las palabras y las demás circunstancias concurrentes.

⁷⁰ La realidad social ha dado la razón a la necesidad de particularizar en cada acto, pues en sede de interpretación *v.gr.* las reglas de interpretación del contrato no tienen por qué ser idénticas a las del testamento o a las del matrimonio. PÉREZ GALLARDO, L., *Interpretación...cit.*, p. 218.

⁷¹ Art. 45 y ss., del Decreto 310 del 17 de diciembre del 2012, *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, Edición ordinaria, número 62, año CX, jueves, 27 de diciembre, La Habana, 2012, pp. 2087 y ss.

⁷² Lineamiento 313 que señala aplicar una eficaz protección del consumidor que garantice el cumplimiento de los deberes y derechos de todos los prestatarios y consumidores de bienes y servicios. *Vid. Lineamientos... cit.*, p. 36.

protección administrativa ha sido priorizada, aun cuando no logre cumplir a cabalidad con sus fines. Tampoco están regulados adecuadamente los causes o mecanismos para el ejercicio de los derechos reconocidos a los consumidores por vía reglamentaria.

En el ámbito civil las cuestiones referidas a contratación con consumidores en sede de prestación de servicios, continúan reducidas a las reglas del Código Civil, en el que, dada la época de su promulgación, se reconoció una noción abstracta de consumidor en la figura de los contratos de prestación de servicios, caracterizados por la falta de sistematicidad en su regulación. Se requiere acudir a una noción concreta y consecuentemente a ello sistematizar estas figuras contractuales.

Las cuestiones novedosas reguladas en el Decreto-Ley 304 de 2012 en materia contractual, aunque resultan avanzadas y a tono con las tendencias internacionales unificadoras en materia contractual, no constituyen soluciones totalmente extensibles ni suficientes para la contratación de consumo, caracterizadas por la ausencia de poder de negociación por parte del consumidor.

La utilización de cláusulas abusivas se prohíbe en el sistema contractual cubano en los contratos de adhesión, considerando como tal solo a los contratos de prestación de servicios públicos. Esto, unido a la ausencia de mecanismos idóneos de control sobre condiciones generales de contratación utilizadas, tanto por prestadores de servicios del sector público como del privado, coloca a los destinatarios finales en una posición desventajosa en los contratos de prestación de servicios en Cuba.

Los cambios que están ocurriendo en la economía cubana, exigen y anuncian un nuevo rumbo en la materia, que parte del reciente reconocimiento constitucional del derecho del consumidor, y de su posterior desarrollo en la ley material de consumo cuando en su día se regule, además de la correspondiente reorganización del marco contractual de consumo.

BIBLIOGRAFÍA

RODRÍGUEZ PALACIO, E., *El consumidor y el usuario en Cuba*. Instituto Cubano de Investigaciones y Orientación de la Demanda Interna, MINJUS, La Habana. 1987.

OJEDA RODRÍGUEZ, N., *El control de las condiciones generales de contratación como forma de protección a los consumidores*. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Jurídicas, Universidad de La Habana, Facultad de Derecho, La Habana, 2003.

COBO ROURA, N., “El régimen jurídico del sistema empresarial cubano. Derecho Económico y cambios en el marco jurídico”, en AA.VV, *Temas de Derecho Económico*, Ed. Félix Varela, La Habana, 2004.

PÉREZ MARTÍNEZ, Y., *Fundamentos jurídicos para la armonización de intereses públicos y privados en sede de alojamientos turísticos en Cuba*. Tesis en opción al grado científico de Dr. En Ciencias jurídicas, Universidad de la Habana, 2015.

ODRIOZOLA GUITART, J., “Derecho de la competencia strictu sensu ¿ Mito o realidad en Cuba? , Revista cubana de Derecho No 23 ,UNIJURIS ,La Habana, 2004.

PÉREZ VILLANUEVA, O. E., Y VIDAL ALEJANDRO, P., Miradas a la economía cubana. El proceso de actualización, Ed. Caminos, La Habana, 2012.

MORENO CEBALLO, Y. Y RODRÍGUEZ APONTE, L., “La protección jurídica del consumidor y la solución de conflictos de consumo en Cuba”, VI Jornada de Derecho de Contratos, La Habana, 2007.

PRIETO VALDÉS, M., El Derecho, la Constitución y su interpretación. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Jurídicas, La Habana, 2002.

BERCOVITZ, A., “La protección de los consumidores, la Constitución española y el Derecho Mercantil”, en Estudios jurídicos sobre protección de los consumidores, Madrid, 1987.

HORTA HERRERA, Emilia, OJEDA RODRÍGUEZ, Nancy Y PÉREZ GALLARDO, Leonardo, “Los derechos del consumidor y su protección jurídica”, en PÉREZ GALLARDO (coord.), Lecturas de Derecho de obligaciones y contratos, Ed. Félix Varela, La Habana, 2000.

VIDAL A., Y PÉREZ VILLANUEVA, O., “Apertura al cuentapropismo y la microempresa, una pieza clave del ajuste estructural”, en Miradas a la economía cubana, Ed. Caminos, La Habana, 2012.

PÉREZ MARTÍNEZ, Y., Fundamentos jurídicos para la armonización de intereses públicos y privados en sede de alojamientos turísticos en Cuba. Tesis en opción al grado científico de Dr. En Ciencias jurídicas, Universidad de la Habana, 2015.

RODRÍGUEZ APONTE, L., La información como expresión jurídica en la contratación civil cubana. Tesis en opción al grado de especialista en Derecho Civil y Patrimonial de Familia, La Habana, 2012

TOLEDANO CORDERO, D., Derecho de contratos. Teoría General del contrato, T I, Ed. Félix Varela, La Habana, 2001.

LABAÑINO BARRERAS, Maidolys, La protección civil de los consumidores en la compraventa celebrada en el comercio minorista cubano. Tesis presentada en opción al grado científico de doctora en ciencias jurídicas, Santiago de Cuba, 2012

VALDÉS DÍAZ, C., “Requisitos del contrato”, en Derecho de contratos. teoría general del contrato, TI, Ed. Félix Varela, La Habana, 2001.

PÉREZ GALLARDO, L., “¿Quo vadis Derecho de contratos? Una reflexión crítica sobre los principios generales de la contratación inspiradores de las normas del Código Civil cubano. (A propósito de sus veinte años)”, en PÉREZ GALLARDO, L., (coord.) El Derecho de contratos en los umbrales del siglo XXI , Memorias de las Jornadas internacionales de Derecho de contratos celebrados en La Habana, Cuba, en el periodo 2001-2007, MP, Sao Paulo, 2007

HERNÁNDEZ GUZMÁN, S., HIERRO SÁNCHEZ, Luis A., “El rol de la forma en los contratos: su expresión en el Derecho contractual cubano”. Revista cubana de Derecho (46), UNIJURIS, La Habana, 2015.

DÍEZ-PICAZO, Luis, Fundamentos de Derecho Civil Patrimonial, tomo II, 4a ed., Tecnos, Madrid, 1996.

Legislaciones

Constitución de la República de Cuba, de 24 de febrero de 1976; reformada en 1978, 1992 y 2002. Impresa en el Combinado del Periódico Granma, La Habana, 2004.

Constitución de la República de Cuba, Empresa de Artes Gráficas Federico Engels, 2019

Decreto 310 del 17 de diciembre del 2012, Gaceta Oficial de la República de Cuba, Edición ordinaria, número 62, año CX, jueves, 27 de diciembre, La Habana, 2012.

Decreto-Ley 304 del 27 de diciembre de 2012, en Gaceta Oficial de la República de Cuba, No. 62, Ed. Ordinaria, año CX, jueves 27 de diciembre, La Habana, 2012.

Ley de procedimiento Civil, Administrativo y Laboral, Revisada y actualizada. Ediciones ONBC, La Habana, 2012.