

“Consumidores somos todos”

“El Estado Tiene la especial obligación de estar alerta en lo que se refiere a las necesidades de los consumidores y de hacer progresar sus intereses”.

Discurso de JFK. 15 DE MARZO DE 1962.

Discurso que John Fitzgerald Kennedy pronunció ante el Congreso de los Estados Unidos, donde destacó la universalidad del concepto de consumidor.



Traducción del discurso (Introducción)

“Consumidores, por definición, somos todos. Son el grupo mayoritario de la economía, afectando y siendo afectados por la práctica totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas. Dos tercios del gasto total en la economía provienen de los consumidores. Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada.

El Gobierno Federal –por su condición el principal portavoz en nombre de todos– tiene la especial obligación de estar alerta en lo que se refiere a las necesidades de los consumidores y de hacer progresar sus intereses. Desde la entrada en vigor de la legislación de 1872 para proteger a los consumidores de los fraudes relativos al uso del correo de los Estados Unidos, el Congreso y el Poder Ejecutivo han estado de manera progresiva al corriente de su responsabilidad para hacer realidad que la economía de nuestra Nación esté al servicio de los intereses de los consumidores de una forma idónea y adecuada.

En lo fundamental, les ha beneficiado extremadamente bien. Cada generación sucesiva ha disfrutado de mayores ingresos y una más rica variedad de bienes y servicios. Resultado de esto es que nuestro nivel de vida es el mejor del mundo – y, en menos de 20 años, mejorará otro 50%–.

Siendo tan afortunados, no podemos sin embargo permitirnos el derroche en el consumo al igual que no podemos permitir la ineficiencia en los negocios o en el Gobierno. Si los consumidores reciben productos inferiores, si los precios son exorbitantes, si los medicamentos son inseguros o ineficaces, si el consumidor no es capaz de decidir partiendo de la información, entonces estamos tirando su dinero, su salud y seguridad pueden estar amenazadas, y el interés nacional sufre. Por otra parte, el creciente esfuerzo para hacer el mejor uso posible de sus ingresos puede contribuir mejor al bienestar de la mayoría de las familias que el esfuerzo equivalente de incrementar los mismos [los ingresos].

La evolución de la tecnología – afectando por ejemplo a los alimentos que consumimos, las medicinas que tomamos y muchos de los electrodomésticos que usamos en nuestros hogares– ha incrementado las dificultades del consumidor al tiempo que sus oportunidades; y ha invalidado mucha de la legislación anterior y hecho necesaria una nueva regulación. El supermercado típico de antes de la II Guerra Mundial almacenaba en torno a 1.500 productos alimenticios distintos, una cantidad impresionante como se mire. Pero en la actualidad maneja en torno a los 6.000. El 90% de las recetas médicas que se emiten actualmente son de medicinas que eran totalmente desconocidas hace 20 años. Muchos de los nuevos productos de uso diario en los hogares son altamente complejos. Se requiere al ama de casa para que sea un electricista amateur, o un mecánico, químico, toxicólogo, dietista y matemático, pero en raras ocasiones se le proporciona la información que necesita para desempeñar estas tareas adecuadamente.

La comercialización es cada vez más impersonal. La decisión del consumidor se ve influenciada por la publicidad masiva que utiliza

mecanismos de persuasión altamente desarrollados. Normalmente el consumidor no puede saber si la elaboración de las medicinas reúne los estándares mínimos de seguridad, calidad y eficacia. Normalmente tampoco sabe cuánto paga por los préstamos al consumo; si una comida preparada tiene mayor poder nutritivo que otra; si el resultado de un producto satisfará sus necesidades; o si el “paquete tamaño económico” es realmente una ganga.

La mayoría de los programas emanados de esta Administración –por ejemplo la expansión del comercio mundial, la mejora de las prestaciones médicas, la disminución de impuestos a los viajeros, el refuerzo de los transportes colectivos, el desarrollo de las áreas de conservación y recreativas y la energía más barata– son de incumbencia directa o inherente a los consumidores. Necesitamos acción legislativa y administrativa adicional, no obstante, si el Gobierno Federal tiene que hacer frente a su responsabilidad de cara a los consumidores en el ejercicio de sus derechos. Éstos incluyen:

1) El derecho a la seguridad, a ser protegidos contra la comercialización de productos que sean peligrosos para la salud o la vida.

2) El derecho a la información, a ser protegidos contra la información, publicidad, etiquetado, o cualesquiera otras prácticas fraudulentas, engañosas o básicamente confusas, y a que le sean suministrados todos los hechos que necesita para tomar una decisión basada en la información.

3) El derecho a elegir, a que se le asegure, siempre que sea posible, el acceso a una variedad de productos y servicios a precios competitivos; y en aquellos sectores en los que la competencia no es operativa y la regulación gubernamental es reemplazada, la seguridad de una calidad y servicio satisfactorio a los mejores precios.

4) El derecho a ser oídos, a tener la seguridad de que los intereses de los consumidores serán tenidos de total y comprensivamente en consideración la elaboración de las políticas del Gobierno, y a un tratamiento adecuado y ágil en los tribunales administrativos.

Para promover el mayor cumplimiento de estos derechos de los consumidores, es necesario que los programas vigentes del Gobierno sean reforzados, una mejora en la organización gubernamental, y, en determinadas áreas, que se implemente nueva legislación.

I. REFORZAMIENTO DE LOS PROGRAMAS VIGENTES

Esta Administración ha promovido una amplia gama de acciones concretas para reforzar los programas actualmente en vigor. Los mayores progresos se han conseguido o están camino de hacerlo en muchas áreas importantes. Y el presupuesto de 1963 incluye recomendaciones para mejorar la eficacia de casi todos los programas principales de protección al consumidor.

1) Protección en la alimentación y medicación. Miles de productos comunes para el hogar actualmente a disposición de los consumidores contienen sustancias potencialmente dañinas. Cada año cientos de nuevos usos para productos como los aditivos alimentarios, colorantes alimentarios y pesticidas salen a la luz, añadiendo nuevos peligros potenciales. Para ofrecer una mejor protección y regulación legal en esta área vital, he recomendado un incremento del 25% en la plantilla del Departamento de Alimentación y Medicamentos que está actualmente pendiente de aprobación en el Congreso, el mayor incremento en la historia del departamento. Adicionalmente, para asegurar el efectivo registro de los pesticidas, se ha creado una nueva división dentro del Departamento de Agricultura; y se están exigiendo mayores requisitos en la regulación de pesticidas y en lo que concierne a las actividades de inspección en la ganadería y en la cría de aves.

2) Transporte más seguro. Dado que América (Estados Unidos) hace un uso de autopistas y de transporte aéreo mayor que el de ninguna otra nación, el incremento de la velocidad y de la congestión nos ha exigido adoptar medidas especiales de seguridad.

La Agencia Federal de Aviación ha reexaminado los requisitos de control del tráfico aéreo y está diseñando un sistema mejorado para reforzar la seguridad y la eficiencia del futuro tráfico aéreo.

El Secretario de Comercio ha creado la Oficina de Seguridad en las Autopistas dentro de la Agencia de Carreteras Públicas para promover el apoyo público a los estándares de seguridad de las autopistas, coordinar el uso de nuevos hallazgos en la investigación de seguridad en las autopistas y fomentar la cooperación del Estado con los gobiernos locales, la industria y grupos relacionados –el Departamento de Salud, Educación y Bienestar está asimismo reforzando su actividad en la prevención de accidentes– y la Comisión de Comercio Interestatal está reforzando el cumplimiento de las exigencias de seguridad para los transportes por carretera.

Adicionalmente, estoy solicitando a los Departamentos de Comercio y de Salud, Educación y Bienestar que revisen, con representantes de la industria del automóvil, aquellos cambios en el diseño y equipamiento de los automóviles que contribuyan a ayudarnos a reducir la inasumible cifra de vidas humanas que se cobran las autopistas y la contaminación del aire que respiramos. Una nueva legislación no parece necesaria por el momento a la vista de la acción de la industria del automóvil en el diseño de cambios en los nuevos modelos que reducirán la contaminación atmosférica.

3) Protección financiera. Se están tomando importantes medidas que contribuyan a asegurar una más adecuada protección a los ahorros que los consumidores prudentes guardan para la adquisición de bienes caros, para el día de la tormenta, para la educación de sus hijos, o para hacer frente a sus necesidades en la jubilación”.