



## LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS EN EL MUNICIPIO DE PALMIRA.

Msc. Gladys Suárez Guardado  
Lic. Isabel Cristina Cervantes Agramon  
Lic. Maidalina Vives López  
[gsguardado@ucf.edu.cu](mailto:gsguardado@ucf.edu.cu)

### Resumen

Los servicios eléctricos es uno de los ámbitos donde la estandarización contractual ya es regla, y es que los imperativos de la sociedad moderna, hacen de este servicio imprescindible para la vida de los seres humanos. Esto conlleva a que las empresas eléctricas hayan acudido a la utilización de preformas contractuales, que encierran todas las pautas que regirán la potencial firma del contrato y que en su generalidad, incluyen diversas disposiciones que hacen gravoso para el cliente el cumplimiento de sus prestaciones.

En el presente estudio se realiza un análisis crítico de los contratos en masa a partir de las transformaciones sufridas por la dogmática contractual, brindando consideraciones que permitan fortalecer en Cuba, la protección al consumidor a partir de la intervención del Estado, utilizando mecanismos de control que contribuyan a garantizar seguridad jurídica y por tanto, la protección a los derechos de los consumidores de los servicios eléctricos, parte siempre más débil en la contratación.

**Palabras clave:** Contratación en masa, dogmática contractual, autonomía de la voluntad, consumidor, derechos del consumidor, protección, control, servicios públicos, servicios eléctricos.

### Sumario:

1. Introducción. 2. El concepto de contrato y las nuevas consideraciones de la dogmática contractual. 3. El principio de Autonomía de la voluntad. 4. Criterios doctrinales de la contratación en masa: Los contratos por adhesión y condiciones generales de la contratación. 5. El Derecho del Consumidor. 6. El Control del Estado. 7. La prestación de los Servicios Eléctricos como actividad de servicio público. 8. Protección al consumidor en el contrato de servicios de suministro de energía eléctrica en la OBE de Palmira. 9. Análisis de los resultados. 10. A modo de conclusión.



## **Introducción**

A nivel internacional el fenómeno de la globalización ha permeado todos los aspectos de la vida, incluyendo las instituciones jurídicas como el contrato, lo que impide que la empresa moderna utilice el mecanismo de contrato por negociación para acordar las relaciones con cada uno de sus eventuales clientes, es decir la vinculación jurídica de productores y adquirentes no puede realizarse dentro del esquema clásico o tradicional.

Es por ello que una de las formas de garantizar la proliferación del intercambio de bienes y servicios con la consiguiente reducción de costos, racionalización y organización empresarial, en las condiciones actuales, es lo que se conoce como tráfico en masa, como una respuesta a las exigencias de la sociedad. Al respecto Manuel de la Puente expresa que “frente a los requerimientos del tráfico masivo la contratación en masa se presenta como un sistema que permite reducir al mínimo las tratativas del contrato”<sup>1</sup>, y es que se trata de agilizar la celebración de contratos de manera tal que, sin suprimir el consentimiento, pueda alcanzarse con rapidez el acuerdo contractual mediante la reducción del ámbito de las negociaciones. Carlos Cárdenas al definir esta institución jurídica, señala que “la contratación en masa aparece para facilitar el comercio de bienes y servicios a gran escala”<sup>2</sup>

Los servicios eléctricos es uno de los ámbitos donde la estandarización contractual ya es regla, y es que los imperativos de la sociedad moderna, hacen de este servicio imprescindible para la vida de los seres humanos. Esto conlleva a que las empresas eléctricas hayan acudido a la utilización de preformas contractuales, que encierran todas las pautas que regirán la potencial firma del contrato y que en su generalidad, incluyen diversas disposiciones que hacen gravoso para el cliente el cumplimiento de sus prestaciones. Por tal motivo existe tendencia a fortalecer la protección al consumidor<sup>3</sup> a partir de un movimiento internacional, donde, a través de la intervención del Estado, se utilicen mecanismos de regulación que contribuyan a garantizar seguridad jurídica y por tanto, la protección a los derechos de los consumidores de los servicios eléctricos, parte siempre más débil en la contratación.

El Código Civil Cubano no mantiene una sistemática adecuada con respecto a los contratos de prestación de servicios, lo cual no impide a la doctrina reputar algunos contratos en especie como contratos de servicio<sup>4</sup>, presentándose la característica de que la mayoría de los servicios que se prestan a la población se realizan por entidades estatales.

El Ministerio de la Industria Básica dirige, ejecuta y controla la política del Estado Cubano en cuanto las actividades de generación, transmisión, distribución y

---

<sup>1</sup> De la Puente y Lavalle, M. El Contrato en general .Tomo I 1990 p71.

<sup>2</sup> Cárdenas Quiróz, C. Las cláusulas generales de contratación y el control de las cláusulas abusivas. Ius Et verita (14). Lima Perú ,1996 p 20.

<sup>3</sup> Hernández Fernández, L y Martell Toledo, M “La protección del consumidor en el comercio electrónico” Trabajo de Diploma. Universidad de las Villas 2005.

<sup>4</sup>Vid., RAPA ÁLVAREZ, Vicente. “El régimen de los contratos en el nuevo Código Civil Cubano”. Revista Cubana de Derecho Año XVIII # 39. La Habana, Cuba 1989.



comercialización de la energía eléctrica en todo el territorio nacional<sup>5</sup>, asimismo los contratos de prestación de servicios que tienen que ver con el suministro de energía eléctrica se rigen por la Ley 1287 de 1975 en relación con lo dispuesto en el Código Civil Cubano<sup>6</sup>, que según lo consignado up-supra no regula los contratos por adhesión y de condiciones generales, por lo que existe una carencia de mecanismos de control de los contratos concertados con consumidores de los servicios eléctricos que garanticen la protección de los derechos de éstos en la relación jurídica contractual creada.

Debido a esta problemática las personas naturales van a ser las más afectadas, ya que al adherirse al contrato, quedan atadas al conjunto de disposiciones redactadas previa y unilateralmente por la Unión Eléctrica, que no están sujetas a control alguno, por lo que se aprecia una total desprotección de los consumidores de los servicios eléctricos, lo que ha motivado la realización de este trabajo, que tiene como objetivo general analizar los derechos de los consumidores en los contratos de prestación de servicios eléctricos en el municipio de Palmira, a partir de una sistematización de las transformaciones sufridas por la dogmática contractual, aplicada a las nuevas condiciones económicas en Cuba, a fin de propiciar la aplicación práctica de estas novedosas formas de contratación, brindando una adecuada seguridad jurídica a los usuarios de los servicios eléctricos, que constituyen la parte más débil en esta relación, siendo la que más los necesita y utiliza.

## **2. El concepto de contrato y las nuevas consideraciones de la dogmática contractual.**

El contrato<sup>7</sup> va a constituir una institución tradicional del Derecho para hacer posible el tráfico e intercambio de bienes y servicios. Pero este ha sufrido varias transformaciones desde sus inicios hasta la actualidad, ya que la concepción del contrato como fuente de obligaciones en base exclusivamente al acuerdo o consentimiento de las partes es fruto de una larga evolución histórica en la que se han cruzado corrientes de pensamiento muy heterogéneas, que se inician en el Derecho Romano, y llegan hasta la actualidad en lo que se ha dado en llamar las nuevas consideraciones de la dogmática contractual<sup>8</sup>.

En este caso se aprecia una decadencia en el mecanismo de gestación del contrato, en cuanto la masificación contractual, conlleva una inversión en la

---

<sup>5</sup>Decreto – Ley No 67 De la Organización de la Administración Central del Estado. Prieto Valdés Marta y Lisette Pérez Hernández. Selección Legislativa de Derecho Constitucional Cubano. Editorial Félix Varela, La Habana 2005.

<sup>6</sup> El Código Civil Cubano, tiene un carácter supletorio de este lo cual se refleja en la Disposición Final Primera del propio cuerpo legal al disponer en ella que estos se regirán por una legislación especial.

<sup>7</sup> El contrato es un negocio jurídico (esfera de la voluntad y de la libertad individual), bilateral (esfera de la igualdad de las partes) en cuya virtud se crean, modifican o extinguen relaciones jurídicas obligatorias. Su naturaleza jurídica es mixta ya que en esta institución confluyen el Derecho Civil, Mercantil, Económico y otros. “ Se producen entrecruzamientos con instituciones de Derecho Público que determinan que el contrato desborde el marco del Código Civil” (Teresa Vergara en el texto Lecturas de Obligaciones y Contratos. Pág. 109).

<sup>8</sup>Delgado Vergara, Teresa: "El Contrato como institución central del ordenamiento jurídico", en Lecturas de Derecho de Obligaciones y Contratos, Ed. Félix Varela, La Habana, 2000, pp. 130 -134.



relación mercado - servicios, donde a través de la publicidad se atrae al mercado potencial. Habrá de tenerse en cuenta que la oferta lanzada requiere ser lo suficientemente precisa como para que de ella se puedan determinar los elementos esenciales de la relación contractual; ha de ser una demostración de la voluntad real del oferente de contratar. No son admisibles las cláusulas reservorias a favor del oferente una vez que la información que conforma la oferta se encuentra al alcance del aceptante. Tampoco se considerarán como ofertas para contratar aquellos mensajes cuya única finalidad sea la informativa o publicitaria. Es así que del análisis de los conceptos antes expuestos se entiende que la utilización de los contratos, de forma general y más específicamente, en el ámbito de la prestación de los servicios debe velar por la observancia de los principios básicos que informan esta institución, por lo que en este sentido, no pueden vulnerarse en las relaciones contractuales los principios de la autonomía de la voluntad, el justo equilibrio entre las partes y la buena fe.

### 3. El principio de Autonomía de la voluntad

Uno de los principios básicos, en que se apoya todo el Derecho Civil es el de autonomía de la voluntad. La autonomía privada es el poder de autodeterminación de la persona; es el poder complejo reconocido a la persona para el ejercicio de sus facultades, sea dentro del ámbito de libertad que le pertenece como sujeto de derechos, sea para crear reglas de conducta para sí y en relación con los demás, con la consiguiente responsabilidad en cuanto actuación en la vida social<sup>9</sup>.

El clásico principio de la libertad de pacto, suma expresión de la autonomía de la voluntad, acuñado por las legislaciones decimonónicas, para Álvarez González<sup>10</sup> presupone la concurrencia de determinados factores, verbigracia: libertad de elección de la parte contratante, libertad de negociación, elaboración del contrato y libertad de conclusión efectiva del contrato. Sin embargo, se considera que en la actualidad el fenómeno de la estandarización contractual y la contratación en serie, reclaman una nueva lectura de este principio, en sede de contratación interna e internacional.

Al decir de Toledano Cordero y González Quevedo<sup>11</sup> el sistema autocompositivo privado y de autorregulación se ve limitado por ocupar una de las partes una posición de dominio en el contrato al sujetarse muchos tipos contractuales a formas predeterminadas por condiciones generales de la contratación, contratos por formularios, contratos tipos rígidos o contratos de adhesión. Consecuentemente, es cada vez más común la intervención del Estado en la configuración del principio de la autonomía de la voluntad para moderar el ejercicio de las libertades individuales de los grupos de poder que actúan en detrimento de los sujetos con quien contrata; la participación del

<sup>9</sup> Diez - Picazo, Luis y Guillón, Antonio: Sistema de Derecho Civil, Volumen I, 7ma ed, Ed. Tecnos SA, Madrid, 1990, p. 389, dicen de la autonomía privada que "puede conceptuarse como el poder de la persona para reglamentar y ordenar las relaciones jurídicas en las que es o ha de ser parte".

<sup>10</sup> Álvarez González, Santiago: Condiciones generales en la Contratación Internacional, 1 ed., Ed. Distribuidores de la Ley S.A., España, (1992), p. 22.

<sup>11</sup> Toledano Cordero, Dangniselys y González Quevedo



Estado se erige como defensa del principio de igualdad contractual y ofrece una mayor seguridad jurídica<sup>12</sup>.

Este principio de autonomía de la voluntad se aplica a todo el ámbito de la contratación, sea en los contratos típicos del Código Civil<sup>13</sup>, en los del Código de Comercio, en los contratos atípicos civiles y mercantiles y también en los contratos de adhesión en general y en las condiciones generales de la contratación en particular. Aquéllos y éstas son expresión, precisamente, de dicho principio; pero con una doble particularidad: significan una exageración del mismo para una de las partes y una reducción para la otra, la cual puede ver limitada su autonomía a un solo extremo, el de contratar o no, pero no el de fijar elementos, cláusulas y contenido.

En definitiva el principio de autonomía de la voluntad no es ilimitado. Todo negocio jurídico y por consecuencia, todo contrato, está basado en este principio, pero tiene límites tanto porque se le impone un techo que las partes no pueden traspasar, como por salvar y mantener incólume el mismo en beneficio de las propias partes o de otros intereses jurídicos en juego. También existen limitaciones que coartan el principio y lo restringen, por la actuación de una parte -la más fuerte- sobre otra -la más débil- y que pueden dar lugar a una intervención legal, que tendrá por objeto limitar tal actuación.

La proliferación de la contratación en masa, el afianzamiento económico de un grupo de sujetos en la prestación de bienes y servicios, así como el desarrollo de las técnicas de la informática y las comunicaciones han conmocionado las bases conceptuales de la teoría general de los contratos como consecuencia de la estandarización, muchas veces impositiva de cláusulas contractuales. "Los principios de la autonomía de la voluntad y el equilibrio contractual resultaron ser los más afectados."<sup>14</sup>

Según Delgado Vergara<sup>15</sup> el fenómeno, conocido como "crisis del contrato" reafirma que la voluntad ya no opera soberanamente como otrora y tiene sus causas no sólo en el orden económico en el cual se manifiesta la tendencia a la desaparición de la igualdad entre los sujetos, lo que subsiste únicamente en el plano jurídico pero que en la práctica económica demuestra que el papel preponderante (lo que conduce a la desigualdad) lo tienen las grandes empresas que han monopolizado las actividades de producción de bienes y prestación de servicios también en el orden político por el llamado principio de la justicia distributiva; en el orden moral, en tanto se alega que el contrato debe ser un instrumento de realización del bien común; y en el orden *ius* filosófico, por cuanto existen dudas acerca del poder jurígeno de la voluntad en el seno de algunas corrientes doctrinales.

---

<sup>12</sup>Idem pág. 99

<sup>13</sup>El Código Civil Cubano regula la autonomía de la voluntad en su Art 312 "las partes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que estimen por convenientes salvo disposición legal en contrario.

<sup>14</sup>Toledano Cordero, D y González Quevedo, J. "La contratación en el Derecho Marítimo y las tendencias de contratación". Revista Cubana de Derecho No.32 Julio-Dic.2008 pág. 97.

<sup>15</sup>Delgado Vergara, T. Texto Derecho de Contratos. Colectivo de Autores. Transformación moderna de la dogmática contractual. (págs. 11-14)



Los cambios acaecidos en la dogmática contractual<sup>16</sup>, han motivado que desde hace ya algún tiempo, exista una real preocupación por una de las partes que interviene en los contratos que se realizan para acceder a bienes y servicios: el consumidor o usuario<sup>17</sup>. Lo anterior no significa un abandono absoluto y definitivo de la concepción tradicional del contrato. Aunque el dogma de la voluntad haya cedido terreno a las limitaciones basadas en el interés social, el orden público; a la intervención estatal en la contratación dadas las nuevas condiciones socioeconómicas; no puede abandonarse la idea de la libertad de contratación adaptada a los nuevos esquemas contractuales. Esto es, el contrato puede formarse con un contenido distinto al que las partes en otras circunstancias le hubieran dado, puede una de las partes encontrarse en una posición preponderante, pero en todo caso el contrato se ha formado, ha existido una voluntad contractual, un consentimiento, y de lo que se trata es de actuar a partir de ese momento conforme con las exigencias de la buena fe.

La teoría general del contrato y sus fundamentos esenciales son válidos en las condiciones actuales. El contrato no es sólo institución central en el ordenamiento jurídico, lo es también en la sociedad actual, continúa siendo el instrumento jurídico fundamental para la consecución de los fines económicos de los operadores del tráfico mercantil. Es necesario adaptar la concepción tradicional a las realidades actuales, con una interpretación de las normas legales y contractuales a tenor de los Principios Generales del Derecho de aplicación en la actualidad.

Se considera para esta investigación que no existe en modo alguno crisis del contrato, como institución jurídica civil, sino que se debe partir del hecho que la evolución reclamada por las circunstancias actuales, fundamentalmente en el plano económico, ha conllevado a una crisis del contrato sólo en el orden conceptual, por cuanto la concepción tradicional se encontraba orientada desde el dogma de la autonomía de la voluntad y de la uniformidad conceptual.

#### **4. Criterios doctrinales de la contratación en masa. Los contratos por adhesión y condiciones generales de la contratación.**

Es un criterio, hoy extendido, que contratos por adhesión y condiciones generales de la contratación, son resultados de un mismo fenómeno: la masificación contractual. Y sucede que con la celeridad que en el mundo de hoy, parece imposible sentarse a negociar, como antaño, cada uno de los puntos de lo que será el vínculo jurídico que permitirá dar satisfacción a los intereses de las partes que intervienen.

---

<sup>16</sup>Se pueden valorar, así los cambios en la forma de la oferta y la aceptación de la misma; mayores límites a la autonomía privada; intervención más fuerte del Estado en la libertad contractual; aparición de nuevos tipos contractuales; nuevas formas de contratación; influencia fuerte de los medios publicitarios en la contratación; la marcada profesionalización que ha tenido alguna de las partes en la relación contractual. Vid. Horta Herrera, E.; Ojeda Rodríguez, N. y Pérez Gallardo, L., "Los derechos del consumidor y su protección jurídica" en Colectivo de Autores, *Lecturas de Derecho de Obligaciones y Contratos*, Editorial Félix Varela, La Habana, 1999, p. 259.

<sup>17</sup>Se reputa consumidor o usuario al destinatario final de bienes y servicios, que son utilizados para la satisfacción de sus necesidades básicas, las cuales no pueden estar vinculadas a una actividad de cara al mercado.



Así se plantea por la doctrina<sup>18</sup> que no es posible que la empresa moderna utilice el mecanismo de contrato por negociación para acordar sus relaciones con cada uno de sus eventuales clientes es decir la vinculación jurídica de productores y adquirentes no puede realizarse dentro del esquema clásico o tradicional.

Surge así la contratación masiva como una respuesta a las exigencias de la sociedad de intercambiar bienes y servicios lográndose además una mejor racionalización y organización empresarial, que es también reducción de costos. Al respecto Manuel de la Puente expresa que “frente a los requerimientos del tráfico masivo la contratación en masa se presenta como un sistema que permite reducir al mínimo las tratativas del contrato”<sup>19</sup> No obstante la producción masiva de bienes y servicios, la fabricación de miles de artículos en serie acompañada de una adquisición y consumo también masivos han generado lo que se conoce como tráfico en masa, imponiéndose nuevas formas de contratación que han dejado atrás la contratación tradicional.

Lo que se busca con esta fórmula es agilizar la celebración de contratos de manera tal que, sin suprimir el consentimiento, pueda alcanzarse con rapidez el acuerdo contractual mediante la reducción del ámbito de las negociaciones. Carlos Cárdenas al definir esta institución jurídica, señala que: la contratación en masa aparece para facilitar el comercio de bienes y servicios a gran escala<sup>20</sup> Si aceptamos que todo contrato se basa en la autonomía de la voluntad, o en la autonomía privada, y esta a su vez comprende la libertad de contratar y la libertad contractual las cuales están presentes en la estructura del contrato clásico o tradicional, tenemos que decir que en el campo de la contratación masiva estas libertades se encuentran reducidas o incluso anuladas en cuanto al usuario, ya que esta se limita a la libertad de contratar o no el servicio, teniendo que adherirse a este, siendo el empresario el que estipula las reglas por las cuales se van a regir las cláusulas y condiciones del contrato.

Al respecto plantea Ojeda Rodríguez “... Comienzan a proliferar los contratos atípicos, los contratos de prestación de servicios, las normas de protección a consumidores y usuarios, a tal punto que algunos han hablado de un Derecho del Consumo o Derecho de los Consumidores” (...) “Ya no puede hablarse de libertad contractual en los mismos términos, pues ella ha significado elección del otro contratante, autorregulación de los intereses, exclusión voluntaria de las normas legales reguladoras del contrato; todo lo cual ha variado. No siempre puede elegirse la contraparte (contratos por adhesión), aparecen esquemas contractuales predeterminados (condiciones generales de contratación), aumentan las normas imperativas irrenunciables para los contratantes.”<sup>21</sup>

### **Contratos por adhesión**

Según Diez Picaso la expresión «contrato por adhesión» fue acuñada por Saleilles a principios del presente siglo, y se ha generalizado en la doctrina. Se

<sup>18</sup> Ver Diez Picaso, Luis, op.cit. pag.117

<sup>19</sup> De la Puente y Lavalle, Manuel .El Contrato en general .Tomo 1 1990 p71.

<sup>20</sup>Cárdenas Quiroz, Carlos. Las cláusulas generales de contratación y el control de las cláusulas abusivas. Ius Et verita (14). Lima Perú ,1996 p 20.

<sup>21</sup> Colectivo de Autores, Lecturas de Derecho de Obligaciones y Contratos, edición computarizada, Biblioteca Facultad de Derecho, Universidad de La Habana, pág. 122



designan con ella aquellos supuestos en los cuales una de las partes, que generalmente es un empresario mercantil o industrial que realiza una contratación en masa, establece un contenido prefijado para todos los contratos de un determinado tipo que en el ejercicio de su empresa se conciertan. Su característica más importante es que no van precedidos de una posible discusión sobre su contenido, sino que sus cláusulas han de ser aceptadas o rechazadas. Es la contratación por medio de modelos preestablecidos, muy frecuente en la práctica bancaria, seguros, transportes y servicios eléctricos.

Castán Tobeñas<sup>22</sup> refiere que los contratos por adhesión son “aquellos en que el contenido, esto es, las condiciones de la reglamentación, son obra de una sola de las partes, de tal modo que el contrayente no presta colaboración alguna a la formación del contenido contractual, quedando así sustituida la ordinaria determinación bilateral del contenido del vínculo por un simple acto de aceptación o de adhesión al esquema predeterminado unilateralmente”. Presenciamos la existencia de modelos uniformes de contratación predeterminados por una de las partes, a los que la otra debe adherirse si quiere recibir la prestación solicitada<sup>23</sup>.

Se trata, sin más, de una política de “tómalo o déjalo”, que poco margen permite a esa libérrima autonomía de la voluntad en la que otrora se fundó el concepto “moderno” de contrato, o de una nueva era del *laissez faire*, donde solo pueden llevar a cabo sus objetivos la parte fuerte en el negocio jurídico; se trata, en fin, de la asistencia a una época donde esa bandera alzada de la igualdad de los contratantes da al traste con lo que realmente acontece.

De tal modo, que si el contrato es acuerdo de voluntades, donde los que intervienen se encuentran en una posición simétrica, en la figura contractual que analizamos, esa disposición perfecta no parece dibujarse. Existe una parte débil (el consumidor o usuario), una parte que poco tiene que decir o plantear, al no ser el “sí o no”. Puesto que esta manera de contratar se extiende a todas las áreas de

---

22Vid. Castán Tobeñas, José, Derecho Civil español, común y foral, Tomo 2, 5ta edición, Editorial Ariel, Madrid, 1985, p. 135.

23 Criterio que es asumido por la jurisprudencia española, la cual ha manifestado que: “El contrato de compraventa objeto de esta “litis” reúne las características de los denominados contratos de adhesión, entendidos como aquellos acuerdos contractuales celebrados en base a previas “condiciones generales”; es decir, que la cualidad específica de los mismos radica o viene referida a la predeterminación de su contenido por la voluntad de una de las partes del contrato que se impone a la otra parte del mismo, sin que ésta tenga oportunidad de influir o alterar en los términos de dicho contenido. En consecuencia, se trata de determinados contratos en los que su contenido o algunas de sus cláusulas no fijan en relación o a tenor de las conveniencias particulares de las personas que se adhieren a los términos del acuerdo, sino que tales contratos responden o hacen referencia a concretas esferas del tráfico jurídico, y van dirigidos a una pluralidad o variedad de situaciones contractuales que se repiten de forma semejante” (JUR 2003\70074). Una definición legal la encontramos en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario de la República Bolivariana de Venezuela, que en su artículo 81 prevé que: A los efectos de esta Ley se entenderá como contrato de adhesión aquel cuyas cláusulas han sido aprobadas por la autoridad competente o establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar substancialmente su contenido al momento de contratar.





obtención de bienes y servicios<sup>24</sup>, el cliente tendrá que acudir a su firma para poder ver apaleadas sus vicisitudes.

Sin embargo, conviene diferenciar dos fenómenos. El primero se produce cuando todas las cláusulas han sido puestas en conocimiento de los interesados en el momento en que éstos dan su conformidad (es la «letra chica» de los contratos de seguros, de suministro de electricidad, y otros). El segundo se da cuando han quedado fuera del contrato, y el contratante parece adherirse a ellas (cuando se compra un billete en un transporte público no se nos dice cuáles son las condiciones del contrato que celebramos). Esta distinción ha permitido doctrinalmente separar lo que son contratos de adhesión (los primeros) y lo que son condiciones generales de la contratación (las segundas).<sup>25</sup>

### **La contratación bajo condiciones generales.**

Como se había apuntado *supra*, las personas para poder acceder a los bienes y servicios, y de esta forma hacer viables sus necesidades, en la inmensidad de las situaciones fácticas, deben someterse a las reglas que se establecen por los empresarios o profesionales. De tal modo, que el contenido del contrato, dígame, las obligaciones que surgen para ambas partes en el curso de vida del mismo, quedan predispuestas por una de esas partes que intervienen, es decir se trata del sometimiento a condiciones generales de los contratos.

Varias son las definiciones que han dado los tratadistas. Así García Amigo<sup>26</sup> las define como “aquella serie de cláusulas que al ser aceptadas por las partes pasan a reglar la relación contractual determinando su contenido, sin que por otro lado coincidan con normas legales o consuetudinarias: dichas estipulaciones se redactan preventivamente y en forma general y abstracta para una serie indefinida de futuros contratos, generalmente por una de las partes”. Carlos Lasarte<sup>27</sup> es del criterio que constituyen “cláusulas, estipulaciones o contenido contractual seguido en los actos en masa por las grandes empresas y potentes suministradores de bienes y servicios”.

La doctrina ha entendido como condiciones generales al conjunto de reglas que un particular (empresario, grupo o rama de industriales o comerciantes) ha establecido para fijar el contenido (derechos y obligaciones) de los contratos que sobre un determinado tipo de prestaciones se propone celebrar; eliminándose los tratos previos entre las partes. Las condiciones se imponen de tal modo inexorable que pueden calificarse de apéndice de la prestación; se redactan en la forma abstracta y articulada que se acostumbra en las leyes. En algunos casos las condiciones generales se consideran como declaración de un empresario, grupo o asociación que establece las normas a que han de ajustarse sus contratos (Condiciones Generales de la Contratación), en el otro se refieren a un determinado contrato en el que

---

24 Piénsese en la perfección de un contrato de seguro, préstamo bancario, solicitud de telefonía celular, servicio de TV por cable, medicina prepaga, entre otros.

25 Ibid. Diez Picaso pág. 77)

26 Ojeda Rodríguez, Nancy C: “ El Control de las Condiciones Generales de Contratos como forma de Protección a los Consumidores ”, Tesis en opción de grado científico de Doctor en Ciencias Jurídicas, Facultad de Derecho, Universidad de la Habana, Ciudad de la Habana, 2002, p. 9.

27 Cit. por Delgado Vergara, Teresa, en *op. cit.*, p. 14.



mediante la aceptación presunta o la firma del cliente, las condiciones entraña formar parte de su contenido (Condiciones Generales del contrato).

Los elementos antes expuestos inciden en el hecho de que se observe un desequilibrio negocial dado por la imposibilidad que trae consigo la contratación en serie o en masa, de que cada empresario pueda discutir con cada uno de sus clientes las condiciones y cláusulas de cada contrato cuyo contenido suele ser idéntico para todos ellos.

En cuanto definición legal, la Ley 7, "sobre condiciones generales de la contratación"<sup>28</sup>, de España, preceptúa en su artículo 1.1 que "son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos".

Como se evidencia, al tratar las condiciones generales de los contratos, estamos significando la manera en que el vendedor de bienes o el prestador de servicios impone a los potenciales clientes o consumidores su patrón de *lex privata*, compeliendo esto ineludiblemente a la homogeneización contractual.<sup>29</sup>

El concepto de las condiciones generales de los contratos, son: cláusulas o pactos que se incluyen en todos los contratos relativos a concretos objetos y que se imponen a todos los que quieran celebrar aquellos contratos. Se pueden reproducir una a una en cada contrato o pueden imponerse en los impresos o formularios del contrato. Quedan eliminados los tratos previos de las partes: una de ellas establece las condiciones generales, y la otra, las acepta o bien no contrata.<sup>30</sup>

Resulta difícil determinar las diferencias existentes entre los contratos por adhesión y condiciones generales de la contratación. Los primeros se tratan de un convenio completo, del continente donde se vierten todas las estipulaciones que conformarán el negocio jurídico que se pretende perfeccionar; mientras que las segundas se presentan como un conjunto de estipulaciones que pueden estar insertadas o no en un marco contractual determinado, que no agotan todo los requerimientos de un contrato en sí.

---

<sup>28</sup> Norma jurídica de 13 de abril de 1998, publicada en BOE núm. 89, de 14 de abril de 1998, que tiene por objeto la transposición de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, así como la regulación de las condiciones generales de la contratación.

<sup>29</sup> El Tribunal Supremo español ha manifestado que: "Es condición general la que está predispuesta e incorporada a una pluralidad de contratos exclusivamente por una de las partes (predisponente)" (AC 1999\7501).

<sup>30</sup> Ley 26/1984, de 19 de julio, "Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios" "las cláusulas, condiciones o estipulaciones que con carácter general, se apliquen a la oferta, promoción o venta de productos o servicios". Y el mismo art. 10. 2 da un concepto más técnico: "se entiende por cláusulas, condiciones o estipulaciones de carácter general el conjunto de las redactadas previa y unilateralmente por una empresa o grupo de empresas para aplicarla a todos los contratos que aquella o ésta celebren, y cuya aplicación no puede evitar el consumidor o usuario, siempre que quiera obtener el bien o servicio de que se trate".



## 5. El Derecho del Consumidor.

El concepto de Derecho del consumidor se analiza desde diferentes puntos de vista, e incluso tomando diferentes denominaciones, a saber, se le ha llamado Derecho de Consumo adoptando una posición objetiva, en cuanto a la protección que en las relaciones de consumo se confiere al consumidor, considerando estas el objeto de su regulación. Por otro lado se le denomina Derecho del Consumidor o Derecho de los Consumidores, partiendo del consumidor con una posición subjetiva, como sujeto titular de los derechos que se protegen.<sup>31</sup>

Otros tratadistas, distinguen entre Derecho del Consumidor, visto como un conjunto de normas, principios, instituciones e instrumentos tendentes a proteger al consumidor y los Derechos del Consumidor, que se consideran la proyección individual del Derecho del Consumidor, ya que dimanar de este, entendidas como el conjunto de facultades que le son conferidas al consumidor.<sup>32</sup>

A los efectos de esta investigación se toma la denominación de Derecho del Consumidor coincidiendo con aquellos que consideran referirse al conjunto normativo multidisciplinario, tendente a la protección efectiva del consumidor.<sup>33</sup>

Este derecho, es un derecho subjetivo, pues se reconocen al consumidor determinadas facultades o prerrogativas, cuya violación es sancionada por el ordenamiento jurídico, y al tener como centro al consumidor, ya sea persona física o jurídica, tiene carácter personal.

Constituye un derecho de crédito u obligación, ya que la relación de consumo, entraña una relación de derechos y obligaciones para ambas partes, concretadas en la posibilidad de exigir determinado comportamiento de dar, hacer o no determinada prestación, y en consecuencia tiene un carácter patrimonial, porque como tal se concede a los consumidores para satisfacer intereses, que de ser lesionados pueden ser valubles pecuniariamente.<sup>34</sup>

La desventaja en que se encuentra el consumidor en la relación de consumo, con respecto a su contraparte, por las razones que se han expuesto, provoca que el ordenamiento jurídico le conceda un conjunto de facultades, conocidas como derechos básicos de los consumidores, los cuales ha sido reconocidos por normas internacionales y así como por distintas legislaciones que los relacionan de una u otra forma.

En el año 1985, la ONU<sup>35</sup> emitió las directrices para la protección a los consumidores que fueron ampliadas en 1999, en ellas refiere los derechos básicos o – como las nombra - necesidades legítimas de los consumidores, los citados derechos básicos se han ido perfilando en las distintas legislaciones internas y han tomado denominaciones que facilitan su mención, entre estas se encuentran:

<sup>31</sup> Ojeda Rodríguez, Nancy C, " El Control de las Condiciones....op. cit., p. 35

<sup>32</sup> Soto Castro, Rolando., El problema de la ciencia..., op.cit.

<sup>33</sup> Ojeda Rodríguez, Nancy C, " El Control de las Condiciones....., op. cit., p. 35

<sup>34</sup> Valdés, Caridad Del C : " La relación jurídica civil ", en Derecho Civil. Parte General, Ed. Félix Varela, La Habana, 2000, p.97.

<sup>35</sup> Dirección de Protección al Consumidor (2001): Directrices de Trabajo para la protección al consumidor del Sistema del MINCIN, Grupo Empresarial del MINFAR, Corporación CIMEX y Corporación Gaviota, Ciudad de La Habana



- **SEGURIDAD FÍSICA:** La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad, debiendo contar los diferentes productos o procesos productivos y de servicios las características deseadas a estos fines.
- **PROTECCIÓN DE LOS INTERESES ECONÓMICOS:** Obtener el máximo beneficio de sus recursos económicos mediante la adquisición de bienes o servicios en las mejores condiciones de calidad y precio que permita el mercado.
- **ESCOGER O SELECCIONAR:** La posibilidad de elegir entre varias opciones de bienes de consumo y servicios, el que resulte más conveniente a sus intereses.
- **INFORMACIÓN:** El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual, esta información debe ser veraz, clara, completa y oportuna.
- **EDUCACIÓN:** La educación del consumidor, incluida la educación sobre la repercusión ambiental social y económica que tienen las elecciones del consumidor.
- **REPARACIÓN O COMPENSACIÓN:** La posibilidad de compensación efectiva al consumidor, mediante la indemnización efectiva o la reparación de los daños y perjuicios atribuibles a responsabilidades de los proveedores
- **ORGANIZACIÓN:** La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
- **CONSUMO SOSTENIBLE:** La promoción de modalidades sostenibles de consumo.

Estas directrices han servido a los diferentes estados para la ejecución de sus políticas y regulaciones de protección al consumidor, si bien como ya se ha valorado, también han sido clasificados por la doctrina en:

- Esenciales, pues tienen un contenido propio y sustantivo, encontrándose dentro de ellos: el derecho a la protección de la salud y la seguridad física, el derecho a la protección de sus intereses económicos y el derecho a la protección del medio ambiente.
- Instrumentales, porque constituyen los medios para la realización efectiva de los primeros, dentro de los que se encuentran: el derecho a la información, a la educación en materia de consumo, derecho a la reparación de daños e indemnización de perjuicios y derecho de representación, consulta y participación.

Dos principios, en el entorno contractual, valen de correctores ante cualquier manifestación de desigualdad, que hiciera demasiado gravosa la realización de las prestaciones que surgen para una de las partes, a saber: la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.



La buena fe<sup>36</sup> implicará un conjunto de criterios valorativos que éticamente conducen a un enjuiciamiento de la justicia interna de la ordenación contractual<sup>37</sup>, se trata de una especial manera de actuar conforme a los moldes que establece el derecho y de un respeto a las consecuencias que de él se derivan.

Por su parte, el justo equilibrio de las prestaciones, engloba la valoración de los derechos que la ordenación del contrato atribuya a cada parte y las obligaciones o cargas que para el ejercicio de los mismos nacen en cabeza de cada sujeto interviniente; es decir, lograr que las partes tengan una afectación patrimonial proporcional a los beneficios que en la ejecución del contrato puedan obtener cada una de ellas.

Así, buena fe y justo equilibrio de las prestaciones constituyen elementos esenciales para evitar la inclusión en los contratos bajo condiciones generales, de cláusulas abusivas, leoninas, vejatorias o desproporcionadas para el consumidor. Si bien es lesivo para el consumidor o usuario la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos que debe firmar, más grave resulta que los mismos no cuenten con medios eficaces para atacar cualquier situación de daños causados por estas estipulaciones que significan un desequilibrio contractual. Se trata, entonces, de valorar cuáles son los mecanismos con que hoy cuenta, según las disposiciones jurídicas, un usuario que considera lesionados sus derechos porque sobre él gravita una cláusula abusiva.

#### **6. El Control del Estado.**

En algunos países se consideran protegidos constitucionalmente los consumidores, a través de la protección que se le otorga como ciudadanos, fundamentalmente mediante el reconocimiento de los derechos socioeconómicos y culturales; sin embargo, esta protección en nuestra opinión no alcanza todo el espectro de consecuencias que se derivan de la relación de consumo en que el consumidor se vincula a otros sujetos, por lo que subestimar la necesidad de una protección específica como sujeto de este tipo de relaciones, sería negar la relevancia que en las condiciones actuales ha alcanzado este nuevo derecho.

A los efectos de esta investigación se considera que independientemente del carácter constitucional o no de este derecho, partiría de la necesaria intervención del Estado, con el control del poder de una de las partes en el contrato, que es capaz de imponer condiciones generales a la otra parte, solo así se evitarían situaciones de injusticia. Este control que ejercería el Estado a partir de la legislación tendría un fin preventivo en contraposición a un control judicial que como se aprecia up-supra solo se utilizaría cuando el daño ya estuviera hecho. La doctrina distingue tres tipos de control:<sup>38</sup>

- control legal,
- control administrativo,
- control judicial

<sup>36</sup> El Tribunal Supremo español en sentencia de 22 de marzo de 1994 (RJ 1994\2564), define la buena fe contractual, como aquella consistente en «dar al contrato cumplida efectividad, en orden a la realización del fin propuesto, lo que exige comportamientos justos, adecuados, y reales de los interesados».

<sup>37</sup> Vid. Ojeda Rodríguez, Nancy de la C., *op. cit.*, p.19.

<sup>38</sup> Sánchez-Bella Caswell, Alfredo, versión digital ponencia serie civil Las condiciones generales de contratación en los contratos mercantiles.



**El control legal**, Por la existencia de legislación general de las condiciones generales de los contratos, y una legislación para la defensa de los consumidores. **El control administrativo** de las condiciones generales tiene especial trascendencia por su actuación a priori, en el concurren tres peculiaridades: en primer lugar, que se refiere más a contratos de adhesión que a condiciones generales; en segundo lugar, que afecta más a contratos mercantiles que a los pertenecientes al Derecho civil; en tercer lugar, que alcanza sólo a determinados contratos, a saber, son objeto de control administrativo los contratos de seguro, los bancarios y los relativos a servicios públicos.

**El control judicial**, independientemente de lo consignado up-supra sobre los posibles remedios procesales a la situación de afectación del consumidor, el auténtico control judicial se da en la interpretación del contrato celebrado con condiciones generales.<sup>39</sup>

El control por los Jueces, o por el Estado a través de la iniciativa legislativa o de los Órganos de la Administración, del contenido de las condiciones generales de la contratación no es más que una modalidad para paliar la utilización abusiva o lesiva para una de las partes de los contratos de condiciones generales y por adhesión.

### **7. La protección a los Derechos del Consumidor en Cuba.**

La ley de protección al consumidor vigente en Cuba de 22 de enero de 1960, Ley No. 697 de Protección al Consumidor, tuvo como objetivo fundamental evitar el encarecimiento injustificado de la vida, impidiendo toda forma de especulación mercantil; en virtud de ella, se faculta al Ministerio de Comercio para que indicase la retención de artículos, productos y materias primas para proceder a su ulterior venta o distribución, debidamente supervisada y sujeta a acción oficial cuando se iniciasen actuaciones motivadas por la infracción de las disposiciones legales o administrativas relativas al abastecimiento o a los precios de dichos bienes; o por tener lugar prácticas contrarias al ejercicio normal del comercio; o que constituyan una alteración dolosa de las condiciones del mercado. Asimismo establece el procedimiento a seguir respecto a los objetos sujetos a la citada retención.

Según la Dra. Nancy Ojeda<sup>40</sup>, esta Ley que conserva vigencia, perdió eficacia a los pocos años de su promulgación, ya que su objetivo era evitar el encarecimiento de los productos indispensables, por estar el comercio interno en manos de comerciantes privados, este contexto social para el cual fue promulgada varía años más tardes, por la socialización de los medios de producción y la actividad comercial pasar a ser una función del Estado, ejercida por sus dependencias, en consecuencia esta Ley es obsoleta e inoperante.

En este sentido y a pesar de lo consignado up-supra, aunque Cuba no cuenta con una adecuada protección al consumidor, el sistema económico y jurídico del Estado busca y propicia el control efectivo y el ejercicio adecuado de la protección de estos derechos. En el aspecto normativo, existen un conjunto de

---

<sup>39</sup> Frente al contratante que las impone se utiliza la regla contra proferentem, que significa que en la duda sobre el significado, la interpretación se hará de modo que no favorezca al que las ha impuesto.

<sup>40</sup> Ojeda, Nancy, Condiciones generales de los contratos y su control.....



normas y disposiciones de distinta jerarquía que establecen aspectos relacionados con dichos derechos.

Se designó al Ministerio del Comercio Interior<sup>41</sup> para dirigir, ejecutar y controlar la aplicación de la política del Estado, en cuanto a comercio interno minorista y mayorista de alimentos y otros bienes, y de los servicios de consumo personal y comercial, así como de la protección al consumidor.

En el año 2000, se implementa un programa denominado Sistema de Protección al Consumidor<sup>42</sup>, el cual se conforma por el conjunto de principios, disposiciones y acciones dirigidos a orientar, amparar, informar, auxiliar y favorecer los intereses económicos y sociales de los consumidores y el reconocimiento de sus derechos, para que puedan ser ejercidos frente a los proveedores en el acto de intercambio, caracterizándose por el alcance nacional y sus procedimientos ágiles y eficaces en correspondencia con los requerimientos de los consumidores.

El Sistema de Protección previsto para la defensa de los consumidores se estructura de la siguiente manera:

I) Un sistema de rectoría estatal integrado por el MINCIN, quien llevará a cabo la máxima dirección a través de la Dirección de Protección al Consumidor, los Grupos Provinciales de Protección al Consumidor ubicados en las Direcciones Provinciales de Comercio y Servicios y las Áreas de Control de la Protección al Consumidor .

II) Los sistemas propios de los proveedores.

Las Direcciones Provinciales de Comercio se apoyan en:

- Oficinas de Registro de Consumidores, que atienden las reclamaciones de los consumidores no resueltas por los procedimientos establecidos.
- El Sistema de Inspección Estatal.
- El Registro Central Comercial.
- Las Direcciones Ramales y Funcionales del Comercio Interior.

Este sistema está basado en los principios de eficacia, profesionalidad, transparencia, eficiencia y flexibilidad.

En la base, la OFICODA será el órgano encargado de atender las Quejas del Consumidor<sup>43</sup> y dar solución inmediata, solicitando del imputado la respuesta y si este no lo hace dentro del término de 10 días hábiles, deberá elevar entonces el caso al Grupo Provincial. Para resolver y dirimir las controversias entre proveedores y consumidores que no sean resueltas por los sistemas de protección al consumidor, se establece la creación de los Órganos de Arbitraje adscriptos a la Dirección de Protección al Consumidor.

---

<sup>41</sup> Acuerdo No. 3529 del 17 de agosto de 1999, del Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros.

<sup>42</sup> Esta política de protección al consumidor se ha elaborado teniendo como bases los principios aprobados por la Resolución 39/248 de la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas de 1985, y la Ley Modelo para la Protección del Consumidor en América Latina y el Caribe, De Consumers International de 1994.

<sup>43</sup> Esta política de protección al consumidor se ha elaborado sobre la base de los principios aprobados por la Resolución No. 39/248 de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas de 1985 (De Consumers Internacional, 1994)



Estos órganos actúan de oficio y de manera gratuita, bajo el principio del derecho irrenunciable del consumidor; las audiencias son públicas, las decisiones tomadas tienen fuerza ejecutiva, son inapelables y sólo podrán anularse por defectos de forma ante el órgano de rectoría de la Protección al Consumidor. Todo esto sin perjuicio de la protección judicial o administrativa que fuere procedente. Se integran por personas de prestigio social y que cumplan determinados requisitos para esa función, elegidos a propuestas de los órganos de gobierno y las organizaciones políticas y sociales.

Se concibe además un sistema de control de la protección al consumidor cuya finalidad es la de hacer cumplir y verificar la aplicación de las normas para la protección integral de los consumidores y para sustentar este se puso en vigor la Resolución 1 de 3 de Enero del 2002 de la Ministra del Comercio Interior implementando el Sistema de Inspección de la Protección al Consumidor.

Se reconocen como derechos al consumidor los siguientes:

- \* Derecho a la satisfacción de necesidades básicas
- \* Derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales
- \* Derecho a escoger
- \* Derecho a la protección de la vida, la salud y la seguridad del consumidor
- \* Derecho a que no se atente contra la conservación y preservación del medio ambiente
- \* Derecho a la información
- \* Derecho a la educación y la divulgación
- \* Derecho a la reparación integral, oportuna y adecuada por daños y perjuicios
- \* Derecho a acceder a los órganos correspondientes para la protección de sus derechos

Un aspecto novedoso del Sistema es que contempla no solo derechos para los consumidores, sino también deberes dentro de los que se encuentran: una conciencia crítica para analizar objetivamente sus relaciones de consumo, informarse de las características de productos y servicios antes de consumirlos, ejercer el derecho a defenderse, manifestar preocupación social y ser solidario.

De igual manera establece como deberes de los proveedores:

- Respetar los derechos de los consumidores, prestar buena atención y trato equitativo.
- Clara información sobre las especificidades del producto o servicio de manera oral y en el empaque, envase, etiqueta del producto o anaquel del establecimiento comercial.
- Instrucciones adecuadas sobre el artículo que adquiere y acerca de los riesgos que pudiera entrañar su uso, sobre garantías.
- Información sobre el tipo de repuestos utilizados en reparaciones y sobre su existencia o no en el país para su reparación.
- Asumir responsabilidad por resolución contractual cuando tenga la obligación de reparar el bien y no lo haya hecho en tiempo razonable.
- Poner en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio.
- Buenas condiciones de los instrumentos de medición.
- Extender factura o comprobante de compra con los datos necesarios.





- Instruir a su personal sobre atención al consumidor.
- Atender quejas de los consumidores y darle solución.

### **7. La prestación de los Servicios Eléctricos como actividad de servicio público.**

Se considera entonces por contrato de prestación de servicios aquel en virtud del cual una persona presta un servicio a otra, para la satisfacción de determinado interés, teniendo que pagar esta a cambio determinado precio, que ya se encuentra establecido de antemano.

Su naturaleza jurídica es la de ser un negocio jurídico bilateral o sinalagmático, oneroso conmutativo, principal, típico, de consumación sucesiva o inmediata y consensual<sup>44</sup>.

Este contrato se caracteriza por:

- ❖ Se concierta para satisfacer necesidades materiales o espirituales.
- ❖ Es un contrato por adhesión.
- ❖ Le es aplicable normas de Derecho Civil y Administrativo por lo que es una institución mixta.
- ❖ La parte que presta el servicio es una entidad estatal, por regla, aunque puede prestarse por otras personas naturales, las cuales tienen que dedicarse habitualmente a ello y estar autorizados al efecto.
- ❖ No tiene un objeto único, porque depende de la necesidad que el servicio va a satisfacer<sup>45</sup>.

El Código Civil Cubano no mantiene una sistemática adecuada con respecto a los contratos de prestación de servicios ya que dispone en el Capítulo III del Libro III, Título II sobre los contratos de prestación de servicios sin definir cuáles son estos, lo cual no impide a la doctrina reputar algunos contratos en especie como contratos de servicio<sup>46</sup>. En virtud del artículo 320<sup>47</sup> del Código Civil se puede advertir que la mayoría de los servicios que se prestan a la población se realizan por entidades estatales aunque alguno de ellos pueden ser prestados por otras personas debidamente autorizadas. Según lo establecido antes de la concertación del contrato la entidad encargada de esta actividad deberá informar al usuario acerca de sus características y particularidades, además de hacerle las

---

<sup>44</sup> Según Ojeda Rodríguez. Es un negocio jurídico bilateral o sinalagmático ya que ambas partes resultan obligadas, ambas son al mismo tiempo acreedoras y deudoras, pero además existe una interdependencia entre sus prestaciones; es oneroso conmutativo, oneroso en virtud de que media un precio, o sea existe un interés pecuniario por la prestación de dicho servicio, y conmutativo porque cada una de las partes tiene en cuenta la adquisición de un equivalente de su prestación pecuniariamente apreciable y bien determinada desde el momento mismo de celebración del contrato; es principal ya que para su validez y cumplimiento no requiere de un acto *a latere* que lo refuerce pero que de existir ese acto no implica menoscabo de la fuerza propia del contrato principal; es típico pues posee una regulación legal; de consumación sucesiva o inmediata pues las prestaciones son exigibles desde el momento de su celebración; y por último es consensual ya que amén de que exista un contenido previamente establecido por una de las partes se necesita del consentimiento de la otra para su perfección. Ob. Cit Derecho de Contratos Tomo I Teoría general del contrato. Clasificación de los contratos Pág. 101 y ss.

<sup>45</sup> Vid., Pérez Gallardo, Leonardo B Ob. Cit. Pág. 326.

<sup>46</sup> Vid., Rapa Álvarez, Vicente. "El régimen de los contratos en el nuevo Código Civil Cubano". Revista Cubana de Derecho Año XVIII # 39. La Habana, Cuba 1989.

<sup>47</sup> Cfr., Artículo 320 del Código Civil cubano: Los servicios se prestan por las entidades estatales, pero algunos pueden ser prestados por otras personas debidamente autorizadas.



recomendaciones pertinentes de modo que le resulte más beneficioso. Igualmente debe comunicarle la tarifa y el tiempo de ejecución probable<sup>48</sup>.

En el proceso que permite disponer de la electricidad como energía útil en los centros de consumo, se distinguen tres actividades:<sup>49</sup>

Generación o producción; transmisión o transporte, y distribución.

Los sistemas eléctricos permiten ejecutar estas actividades en forma simultánea, asegurando el necesario ajuste instantáneo entre producción y consumo, simultaneidad esta que influye en las características de la regulación jurídica del uso de la energía eléctrica.

La **generación de energía eléctrica** consiste en la producción de la misma, ya sea a través del aprovechamiento del agua (centrales hidroeléctricas), ya sea a través de otros medios (centrales térmicas o nucleares). El **transporte de energía eléctrica** consiste en su transmisión a través de líneas conductoras físicas de alta tensión, desde las centrales generadoras pasando por terrenos públicos y privados, ríos, caminos y todo accidente geográfico intermedio hasta las subestaciones de transformación, que reducen el voltaje de la corriente eléctrica.

La **distribución** consiste en la conducción del fluido a tensión reducida, desde las estaciones transformadoras hasta los lugares de consumo; la distribución permite llevar energía eléctrica desde líneas aéreas y subterráneas, extendidas a lo largo de calles y caminos, hasta los empalmes de los consumidores finales.

Entre estas características, resalta una que es superlativa, y que se manifiesta claramente en la legislación, con diferentes matices: su característica de "servicio de extrema necesidad pública", o simplemente de servicio de utilidad pública.

Como se ha explicado la expresión "servicio público" tiene dos acepciones: ella designa a un organismo, a una estructura, por una parte; y, también, a una actividad, siendo de interés para esta investigación la relativa a la noción funcional de servicio público: la que dice relación con una actividad.

En efecto, en materia eléctrica es la "actividad" consistente en la distribución o "suministro" a usuarios finales la que reviste la condición de servicio público<sup>50</sup>. Por lo tanto, que la distribución de energía eléctrica sea una actividad de servicio público, tiene una serie de implicancias que es necesario examinar, pues ello incide esencialmente en el contenido del "derecho de explotación" de que es titular la empresa respectiva, y permite conocer sus facultades y sus obligaciones: su estatuto jurídico de gestión.

A nivel internacional la única actividad de servicios eléctricos publicada, y que por lo tanto constituye un "servicio público" en el orden jurídico vigente es el suministro que efectúe una empresa concesionaria de distribución a usuarios finales ubicados en sus zonas de concesión, o bien a usuarios ubicados fuera de dichas zonas, que se conecten a las instalaciones de la concesionaria mediante Líneas propias o de terceros<sup>51</sup>. De este modo, el concepto de "servicio público

<sup>48</sup> Cfr., Código Civil cubano Artículo 321.

<sup>49</sup> Vergara Blanco, A. Pontificia Universidad Católica de Chile. Revista de Derecho No. 19 Modificaciones a la Legislación eléctrica en Chile. Versión digital.

<sup>50</sup> Arts. 2 No 2: "servicio público de distribución"; y No 7: "[el servicio público eléctrico, el suministro (. .) a usuarios finales", DFL 1/1982, Ley General de Servicios Eléctricos de Chile, en adelante: LGSE)

<sup>51</sup> Ibid LGSE (art. 7 inc. 1°)



eléctrico” está referido únicamente a la actividad de suministro de energía eléctrica que un concesionario de distribución efectúa a usuarios finales en su zona de concesión o a los que se conectan a sus instalaciones con tal fin.

En Cuba, al decir de Matilla Correa<sup>52</sup> el tracto evolutivo de la noción jurídica de *servicio público* dentro del Derecho Administrativo debe hacerse desde la premisa inicial de que su evolución histórica comprende dos grandes etapas a saber: la etapa anterior al triunfo revolucionario de enero de 1959<sup>53</sup>; y la etapa que se abre a partir de esa fecha y que se extiende hasta los días actuales. Esa división es consecuencia de la clara ruptura, en todos los órdenes, que significó para la vida de nuestra nación el triunfo de la Revolución cubana. Esta ruptura provoca una revisión y replanteo que afecta a las propias bases teóricas y prácticas sobre las cuales se asienta el tráfico jurídico-administrativo en nuestro país. Luego la etapa revolucionaria tiene dos momentos: el primer momento del Gobierno revolucionario que devino en una etapa de contenido popular, agrario y antiimperialista; el encauzamiento abierto del país por la línea de la construcción del socialismo, bajo el auspicio de la URSS y de los demás países del antiguo bloque socialista de Europa del Este encabezados por ésta; y una nueva etapa que se presenta a partir de las transformaciones económicas y jurídicas que se debieron asumir al inicio de la década de 1990, motivadas por la caída del antiguo campo socialista, y otros factores externos e internos que afectaron la vida del país y repercutieron en el espacio de actuación de la formación estatal cubana.

En la actualidad el gobierno cubano, a través de los lineamientos de la política económica y social a puesto en manos de los trabajadores por cuenta propia actividades de servicios que constituían una carga, sin embargo, los servicios públicos como los servicios eléctricos, los mantiene bajo su tutela.

En Cuba, los contratos de prestación de servicios que tienen que ver con el suministro de energía eléctrica se rigen por la Ley 1287 de 1975 en relación con lo dispuesto en el Código Civil Cubano<sup>54</sup>, en atención al carácter supletorio de este lo cual se refleja en la Disposición Final Primera del propio cuerpo legal al disponer en ella que estos se regirán por una legislación especial.

En el artículo 1 de la Ley Eléctrica<sup>55</sup> se establece que el servicio de energía eléctrica será suministrado por el Ministerio de la Industria Eléctrica en todos los casos, asimismo la propia Ley hace una clasificación en su artículo 2, a los efectos del suministro y contratación de energía eléctrica, de los usuarios y de los servicios, siendo los primeros

---

<sup>52</sup> Matilla Correa, Andry “Derecho Administrativo y servicio público” artículo aportado por el autor a la Biblioteca de la UNJC de Cienfuegos. Versión digital.

<sup>53</sup> Nuñez Nuñez, Eduardo R., Tratado de Derecho Administrativo, Con arreglo al Programa del Profesor de la Asignatura en la Universidad Nacional Dr. Enrique Hernández Cartaya, Tomo II, 3<sup>era</sup> edición, Imprenta “CASA GIRÓN”, Habana, 1920, págs. 5 y sigs.

<sup>54</sup> Vid. Horta Herrera, Emilia, Ojeda Rodríguez, Nancy C. y Pérez Gallardo. Leonardo “ Los Derechos del Consumidor...op. cit, pp 327-331

<sup>55</sup> Ley No. 1287 de 2/1/75 “ Ley Eléctrica “. Artículo 1: “ El Ministerio de la Industria Eléctrica suministrará servicio de energía eléctrica, siguiendo las prioridades establecidas por el Gobierno para el desarrollo de los planteos económicos y sociales del país “.



**privados o estatales**, y los segundos **residenciales**<sup>56</sup>, **comerciales y de servicio social, industriales y agropecuarios**, definidos éstos en sus artículos 3, 4, 5, 6 y siguientes.

El suministro de energía eléctrica a cualquiera de los destinatarios del mismo, y en específico a las personas naturales, objeto de esta investigación, proviene de la Unión Eléctrica, perteneciente al Ministerio de la Industria Básica, y se contrae a través del Contrato de Servicio Eléctrico ( 832-0039-H-982 ), que como uno de los llamados contratos por adhesión, preestablece las cláusulas que rigen la prestación del servicio, a las que queda sometido el cliente una vez que lo suscribe, sin posibilidad alguna de discreparlas.

Este contrato se celebra por tiempo indefinido y tiene como causas de terminación la voluntad del Usuario y/o su incumplimiento de las obligaciones que le son inherentes, señaladas en la Ley Eléctrica y su Reglamento. Sus cláusulas están en correspondencia con los postulados de la Ley Eléctrica, y recoge tanto las obligaciones como los deberes de ambas partes, así como las prohibiciones del cliente, que van desde la responsabilidad absoluta de la Empresa en la instalación del servicio hasta el equipo de medida del Cliente, la posibilidad de los trabajadores de la misma para comprobar la utilización de la energía eléctrica, lecturas, comprobaciones, etc., la prohibición del Cliente o Usuario de vender o ceder por cualquier título a otra persona la energía eléctrica, así como manipular, cambiar o alterar el equipo de medida y la acometida del servicio, impedir su marcha correcta, y su obligación de mantener sus instalaciones en las condiciones de seguridad requeridas para evitar riesgos para él u otras personas.

El artículo 18 de la Ley Eléctrica, establece que "Las anomalías en el suministro de energía eléctrica que ocasionaren daños y/o perjuicios a los equipos eléctricos de los usuarios, obligarán a la Empresa a gestionar de los organismos correspondientes la adecuada reparación por su cuenta, si dichas anomalías no han sido causadas por el cumplimiento de disposiciones u órdenes de autoridades civiles o militares, a caso fortuito o a fuerza mayor."

Como puede apreciarse del contenido de esta cláusula contractual, solo se conciben como causas de los daños y perjuicios que sufran los equipos eléctricos del cliente, las citadas anomalías en el suministro de electricidad, las que a juicio del autor, deberán concebirse de la manera y con la magnitud antes apuntada, dada la indefinición del término que padece la ley Eléctrica y su Reglamento.

En lo tocante a los bienes objeto de protección, tipificados como " equipos eléctricos de los usuarios ", deberán comprenderse todos los que pertenezcan a su propiedad, así como todos aquellos que no integrándola, bien porque pertenezcan a terceros, o porque carezcan de titularidad, estén a su disposición y disfrute en el momento de ocurrencia del evento dañoso, pues entenderse de manera estricta en lo tocante al dominio sobre tales bienes, constituiría una exquisitez impropia y rígida de la norma, como ya se apuntara.

Igualmente deja fuera de protección esta cláusula, a los demás bienes del cliente que resultan también afectados por el mismo evento que los otros, y que no son netamente eléctricos, por lo que se considera que aunque el texto de la cláusula analizada deja

---

56 Vid Ley No. 1287 de 2/1/75 " Ley Eléctrica ". Artículo 3: " Se entenderá por servicio " residencial " el suministro de energía eléctrica a los inmuebles dedicados fundamentalmente a viviendas, y en el que aquella se utiliza en el alumbrado y en el funcionamiento de equipos electro-domésticos en general "



claramente fijada la responsabilidad de la Empresa con la adecuada reparación por su cuenta del bien dañado, es obvio que tal reparación en términos latos comprende todas las formas que para hacerlo franquea la ley civil, ya que su carácter supletorio de leyes especiales como esta así lo determina, pues de lo contrario no se hubiera calificado tal acción de "reparación" de la manera en que se hizo.

Las causales de exención de caso fortuito y fuerza mayor no ofrecen novedad alguna al tema tratado, pues están presentes en todos los regímenes de responsabilidad conocidos, y en cuanto a la primera, queda clara su presencia por el imperativo que significan tales disposiciones de autoridades civiles y militares, generadas por situaciones de ordinario emergentes y/o imprescindibles para la salvaguarda de la integridad de la nación, objetivo que hace ceder cualquier otro de rango inferior.

Considera la autora que teniendo en cuenta que este contrato, aunque celebrado por adhesión, constituye norma entre las partes, por lo que en el deben incluirse cláusulas relativas al procedimiento establecido para lograr la tramitación adecuada de las quejas, la reparación de los daños, así como aspectos tan esenciales como: término para denunciarlo y autoridad facultada para conocerlo.

La Ley Eléctrica fija en el artículo 18 comentado, la responsabilidad en que incurre la Empresa, como parte del Contrato de Servicio Eléctrico que la vincula con el Cliente o Usuario, cuando el suministro de la energía provoca daños a los bienes eléctricos de éstos, con las exenciones de responsabilidad que se han referido.

El Reglamento del Servicio Eléctrico, va a constituir el único instrumento administrativo vigente en Cuba para conocer, tratar y resolver todo lo relacionado con daños ocasionados a equipos eléctricos de los clientes del servicio eléctrico, y aunque está llamado normativamente a complementar los postulados de la ley que le da vida, y poner en movimiento los mismos y hacerlos efectivos, carece, como se ha dicho, de normas adjetivas que traten el daño eléctrico y su reparación, constituyendo ello un defecto legislativo a superar, aun y cuando el tema esté recogido en el Manual de Consumidores del Ministerio de la Industria Básica, Unión Eléctrica, de fecha 1/3/01, en su epígrafe de Atención a Daños a la Propiedad.

#### **8. Protección al consumidor en el contrato de servicios de suministro de energía eléctrica en la OBE de Palmira.**

La OBE en el municipio de Palmira tiene un total de 11222 clientes de la zona residencial (personas naturales) que representa un 98 % de viviendas electrificadas en el municipio y un total de 108 viviendas con tendederas en zonas aisladas los que tienen que pagar los servicios eléctricos por los gastos y son responsables de los problemas que surjan a partir del contador sin derechos a reclamarle a la empresa por cualquier daño sufrido.

La Organización Básica Eléctrica presta los siguientes servicios:

1. Nuevos servicios, que es cuando el cliente solicita se le instale la corriente eléctrica que puede ser por: normalización del servicio por tendederas, las viviendas construidas por el MICONS o por esfuerzo propio, viviendas en cooperativas agropecuarias y en bateyes azucareros y viviendas deshabitadas por fallecimientos o abandonos del país cuando son asignadas a un nuevo propietario.
2. Aumento de capacidad, es cuando el cliente solicita los servicios de la 220V.



3. Servicios de emergencia, que es cuando se le solicita a la guardia por averías ocurridas que pueden afectar una o varias viviendas.
4. Atención a quejas y planteamientos de la población para lo que existe una oficina de atención a la población y los inspectores que son los que realizan las visitas a las viviendas y dan respuesta a la queja.

En el municipio se tramitan un promedio de quejas 8 a 10 mensuales, siendo la mayoría de estas quejas por errores en consumo, en la mayoría de los casos estas no proceden, pues al comprobar el metro contador está en buen estado de funcionamiento. También hay un gran número de quejas por demora en la instalación del nuevo servicio o el aumento de la capacidad, así como por la imposibilidad de la empresa de instalar nuevos servicios en viviendas aisladas por no contar con los recursos para prestar este servicio.

Además de la oficina comercial que se encuentra en la cabecera del municipio existen oficinas de atención al cliente en los Consejos Populares de Arriete, Camarones y Palmira, donde se atienden todos los servicios, excepto la contratación de nuevos servicios, o sea, la instalación a una nueva vivienda del metro contador y las quejas, que solo se realiza en la oficina comercial, aunque en estas oficinas se orienta al cliente sobre estos aspectos.

Para la atención de las quejas, averías y cualquier otra situación que se presente existe un carro de guardia, y otro carro para los nuevos servicios, aumento de capacidad y cambio de contador. El comercial de la entidad es el encargado de realizar la contratación con los clientes, dar respuesta a la población de las quejas, procesa todo lo referente a pagos e impagos de la población, procesa las rebajas o aumentos de consumos por adicionales, tramita los fraudes, es el encargado de realizar todo el procedimiento cuando por parte de un cliente hay robo de electricidad, tendederas u otras situaciones que afecten la empresa.

Con las viviendas aisladas existen problemas a la hora de instalar los servicios eléctricos, pues muchas veces la Empresa tiene que invertir recursos que no tienen por la situación económica del país.

#### **Procedimiento para las reclamaciones.**

Cuando hay una reclamación por daños a la propiedad de una persona natural, esta tiene que realizarse en el término de tres días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho. Se tramita como una queja y si no procede se puede establecer reclamación ante el director general de La Empresa Eléctrica provincial en el término de diez días hábiles posterior a la fecha de notificación, de inconformidad con este fallo en el mismo término se reclama ante el Director General de la Unión Eléctrica. Si después de estas reclamaciones el cliente está inconforme podrá reclamar en la vía judicial.

Para esta reclamación los clientes residenciales deben tener instalaciones eléctricas básicas provistas de:

- a) Conductor neutro en todas las instalaciones del inmueble.
- b) Interruptor termomagnético (breaker) o fusibles en la protección principal.
- c) Tomacorrientes debidamente instalados, sin muestras de falso contacto.
- d) Conductores (cables) de calibre adecuado con sus empalmes correctamente realizados y aislados.



Si no se cumple con estos requisitos la empresa no es responsable de las afectaciones.

Se consideran causales para reclamar:

- Afectaciones del servicio eléctrico reportadas a la empresa eléctrica.
- Afectaciones del servicio eléctrico debido a manipulaciones de aperturas y cierres de surquitos sin que medie entre ellas un tiempo mayor de tres minutos.
- Desconexión o conexión defectuosa (falso contacto del “neutro” de la red).
- Desgaste o falta de mantenimiento de los materiales y equipos de las instalaciones de distribución.

Es importante destacar que entre los deberes, atribuciones y funciones comunes de los organismos de la Administración Central del Estado se encuentran en especial referencia a los consumidores el inciso r del artículo 52 el cual establece prestar atención y dar respuestas pertinentes dentro de un término de 60 días a las quejas y peticiones que le dirijan los ciudadanos, esforzándose por resolver las cuestiones en ellas planteadas y adoptar medidas para eliminar las deficiencias señaladas<sup>57</sup>.

Cuando los consumidores o usuarios acuden en busca de tutela por responsabilidad jurídica con motivo de haber sido causados daños a bienes de los cuales son titulares, estas tienen lugar en virtud de instalaciones eléctricas construidas bajo normas técnicas; mientras que cuando los daños ocurren por y en virtud de manipulaciones en instalaciones eléctricas irregulares y fuera de normas técnicas, no encuentran amparo legal por no ser el prestatario del servicio el responsable, lo que los convierte en exentos de responsabilidad y consecuentemente no viene obligado a responder; entre las causas por las que no procede la reclamación se encuentran:

- ❖ Que en el momento de la inspección el equipo dañado no se encuentre en la vivienda.
- ❖ Que en el momento de la inspección el equipo dañado haya sido manipulado o reparado por algún técnico antes de la visita del inspector.
- ❖ Cuando son equipos de fabricación casera que carecen de las protecciones técnicas debidas y no tienen garantía de los talleres.
- ❖ Refrigeradores que las máquinas hayan sido reparadas por particulares y no tienen garantía alguna al no aceptarlas en los talleres de reparaciones estatales.
- ❖ Cuando se plantea por el cliente que el equipo fue afectado por algún apagón o por cierre o recierre del circuito.
- ❖ Cuando es un cliente sin contrato.
- ❖ Cuando el daño se ha producido por un tercero ajeno a la Empresa Eléctrica.
- ❖ Cuando por un tercero o el propio cliente al operar las máquinas de soldar varía de forma apreciable el voltaje del circuito.

---

<sup>57</sup>Cfr., Decreto – Ley No 67 De la Organización de la Administración Central del Estado. Prieto Valdés Marta y Lissette Pérez Hernández. Selección Legislativa de Derecho Constitucional Cubano. Editorial Félix Varela, La Habana 2005



- ❖ Por descargas eléctricas, desastres naturales o fuerza mayor ajenos a la Empresa Eléctrica<sup>58</sup>

Cuando el cliente haya sido lesionado en sus derechos por habersele causado daño y no existe en la fase de concertación del contrato una firma expresa del contratante amén de la relación jurídica contractual, a falta de escrituración, si se prestó el servicio por la entidad y se paga por el usuario el servicio prestado debe responder el agente comisor del daño. La entidad prestataria del servicio se encuentra en la obligación de que una vez que la persona acuda a solicitar el servicio le presenten el contrato para que cuando esto suceda pueda indemnizarse a la persona víctima del daño, pero también el usuario debe reclamar la firma del contrato para conocer a fondo cuáles son sus derechos y obligaciones.

El órgano competente para atender reclamaciones de los clientes ocasionadas por daños al servicio eléctrico lo constituye la Organización Básica Eléctrica, a través de una Comisión Permanente para atender Daños a la Propiedad integrada por: el Director de la Organización Básica Eléctrica como presidente, el Jefe Comercial, los Especialistas Comerciales y los Especialistas de Operaciones. El Especialista Comercial del área que atiende daños a la propiedad recepciona las reclamaciones de los clientes en los 3 días hábiles posteriores al hecho ocurrido, exigiendo el último recibo pagado. Esto además lleva consigo una investigación para depurar si realmente ocurrieron hechos que pudieron afectar a un cliente o varios. La Organización Básica Eléctrica es la instancia que asume el pago por reparación o reposición de los equipos dañados. Si la afectación es producida por uno a varios trabajadores de la propia empresa el Director de la Organización Básica Eléctrica tendrá la obligación de imponer medidas a estos siendo su responsabilidad velar porque estas se cumplan. Si en las investigaciones que se realicen se determina que no existen daños a la propiedad se deja constancia escrita de los resultados de la investigación y consecuentemente se exonera a la empresa prestataria del servicio.

En la empresa se lleva un registro diario de quejas de los consumidores recibidas durante el mes y además, se controla el tiempo de atención a dichas quejas, sin embargo, se ha convertido en una práctica que los usuarios asistan a las oficinas que en la Organización Básica Eléctrica tienen la función de atender la protección al consumidor para reclamar la reparación de daños e indemnización de los perjuicios a equipos de uso electrodomésticos, así como por errores cometidos a la hora de medir la electricidad por parte de las personas que tienen asignadas esta tarea, causando ello a juicio de la autora, que se mejore este servicio tan importante para la población, pero que al mismo tiempo que afecta a los consumidores, también implica gastos al patrimonio de la Empresa por las deficiencias que en la prestación del servicio incurrir.

### **9. Análisis de los resultados.**

Luego del análisis del contrato de prestación de servicios que realiza la Organización Básica Eléctrica en relación con sus clientes se puede apreciar que

---

<sup>58</sup>Manual del Protección al Consumidor del Ministerio de la Industria Básica.





este es un contrato por adhesión, de tipo formulario, por lo que, presenta las siguientes dificultades:

- Quedan fuera del texto del contrato obligaciones del usuario que este debiera conocer tal es el caso del artículo 28<sup>59</sup> del Reglamento del Servicio Eléctrico.
- Se excluye también del contrato la obligación del Ministerio de la Industria Eléctrica de brindar a sus usuarios el correspondiente asesoramiento técnico, únicamente hasta el punto de entrega de la energía eléctrica o lugar donde quede instalado el equipo de medida, siendo de obligatorio cumplimiento, por parte de los usuarios, las normas que se deriven de dicho asesoramiento.
- Dentro del contrato (Modelo 832-0039 (H – 982) se puede constatar que existen regulados una serie de cláusulas que se corresponden con artículos de la propia Ley 1287 así como con el Reglamento del Servicio Eléctrico, tal es el caso de los artículos 11, 13, 18 de la Ley 1287<sup>60</sup>, así como los artículos 15, 25, 33 del Reglamento<sup>61</sup>, entre otros.
- En el contrato no se hace referencia a la jurisdicción que tienen los tribunales para conocer de los litigios que se ventilan por razón de estas cuestiones, resulta poco frecuente que los usuarios acudan ante ellos porque la vía es poco conocida.
- En reiteradas ocasiones se da el caso de que los usuarios no firman el contrato, contribuyendo de esta forma a que estos no conozcan sus obligaciones así como sus derechos.

Del análisis de las encuestas se pudo constatar que:

Las mayores dificultades que se presentan en la contratación de los servicios eléctricos con las personas naturales radican en que este no recoge los derechos de los usuarios, así como contiene poca información de cómo actuar cuando hay afectación de los servicios eléctricos.

<sup>59</sup> Artículo 28: El usuario estará obligado a brindar protección adecuada a todos los aparatos y equipos que instale el Ministerio de la Industria Eléctrica en el inmueble, siendo los trabajadores de dicho Ministerio, los únicos autorizados para manipular, reparar o cambiar dichos aparatos.

<sup>60</sup> Artículo 11: La acción para reclamarse mutuamente el Ministerio de la Industria Eléctrica y el usuario, por pagos indebidos y adeudos pendientes, prescribirá por el transcurso del término de doce meses desde que se realice el pago o se incurrió en el adeudo.

Artículo 13: Queda prohibido al usuario vender, o ceder a otra persona por cualquier título gratuito u oneroso, la energía eléctrica que le sea suministrada, debiendo dedicarla únicamente al uso exclusivo del inmueble para el cual se ha contratado.

Artículo 18: La anomalías en el suministro de energía eléctrica que ocasionaren daños y/o perjuicios a los equipos eléctricos de los usuarios, obligaran al Ministerio de la Industria Eléctrica a gestionar de los organismos o empresas correspondientes su adecuada reparación por cuenta del Ministerio, si dichas anomalías no han sido causadas por el cumplimiento de disposiciones u ordenes de autoridades civiles o militares, a caso fortuito fuerza mayor.

<sup>61</sup> Artículo 15: El usuario estará obligado a mantener sus instalaciones interiores en tales condiciones de seguridad que no constituyan riesgos para el u otras personas o usuario.

Artículo 25: Toda contratación servicio eléctrico será considerada por tiempo indefinido hasta tanto el usuario comunique su voluntad de rescindirlo al Ministerio de la Industria Eléctrica, o incumpla las obligaciones a el inherentes, señaladas en la Ley, este Reglamento e Instrucciones complementarias.

Artículo 33: Todo usuario del área privada estará en la obligación de abonar su cuenta, dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación.



Las principales recomendaciones que realizan los encuestados son la necesidad de brindar mayor información a los usuarios sobre derechos y gastos de los equipos, e incluir en el contrato todos los derechos de los usuarios.

En cuanto a la protección al consumidor:

En la encuesta realizada a consumidores del servicio eléctrico en el municipio de Palmira se puede concluir que:

- La OBE de Palmira tiene los procedimientos establecidos para la atención al cliente, pero es solo de conocimiento de la entidad, pues los clientes ignoran estos procedimientos, por eso hay un mayor número de quejas.
- Existen un gran número de viviendas en las que el contrato está a nombre de otra persona que falleció o se mudó del lugar sin que el nuevo morador haya realizado el contrato estando en estado de indefensión pues la empresa en caso de reclamación solo tiene obligación con la persona contratada.
- La población desconoce cuáles son sus derechos y obligaciones, pues solo en los casos de nuevos servicios en el contrato que firma con la empresa constan en forma general las obligaciones del usuario con la entidad.
- Las personas naturales que reciben los servicios eléctricos están en estado de indefensión al desconocer la legislación vigente y sus reglamentos.
- No existe una actividad de divulgación y educación al consumidor por parte de la oficina comercial y los funcionarios que en ellas trabajan que pudiera contribuir a un mayor conocimiento por parte de los consumidores de sus derechos y obligaciones.
- Al presentarse una inconformidad en cuanto a precio o calidad del suministro de energía eléctrica no establecen el procedimiento al ser engorroso y no se corresponde con la afectación monetaria.

**A modo de conclusiones** se puede decir que las condiciones generales de la contratación presentan ventajas de índole práctica y responden a la realidad social de la sociedad de consumo actual, sin embargo, presentan el inconveniente teórico de la limitación de la autonomía de la voluntad y el práctico de la preponderancia del más fuerte sobre el más débil. La única posibilidad de compaginar, estabilizar e igualar ventajas e inconvenientes se halla en el control de las mismas. Este control debe ser ejercido por el Estado a través de normativas que garanticen los derechos de los consumidores.

En Cuba no existe una adecuada sistematización de los contratos celebrados en masa y la normativa sobre protección al consumidor es obsoleta y no se atempera a las condiciones actuales. Por lo que en este sentido se considera primordial el necesario control que debe establecer el Estado a través de los mecanismos estatales, judiciales y administrativos correspondientes.

El suministro de energía eléctrica a los consumidores, en Cuba, y en específico a las personas naturales, objeto de esta investigación, proviene de la Unión Eléctrica, perteneciente al Ministerio de la Industria Básica, y se contrae a través del Contrato de Servicio Eléctrico ( 832-0039-H-982 ), que como uno de los llamados contratos por adhesión, preestablece las cláusulas que rigen la



prestación del servicio, a las que queda sometido el cliente una vez que lo suscribe, sin posibilidad alguna de discreparlas.

De los resultados de la investigación determinó que sí existe una afectación a los derechos de los consumidores en materia de contratación de los servicios eléctricos con las personas naturales, y que de ello tiene conocimiento los cuadros y directivos de la OBE de Palmira, así como que, no existe dominio en materia de contratación entre especialistas y directivos que tiene que ver con esta actividad, también se pudo constatar que el total de los encuestados reconocen las carencias que en cuanto a información y derecho de los consumidores presentan los servicios eléctricos en el municipio.

Es necesaria la educación, no sólo a los consumidores tanto en materia de consumo como en relación a sus derechos y sobre las posibilidades de accionar ante cualquier violación de los mismos; sino también la educación a los prestadores de servicios en relación con estos aspectos; previendo la inclusión de temas sobre la materia en la enseñanza escolar, el empleo de los medios de difusión masiva y publicaciones para dotar al consumidor de un vasto conocimiento sobre las cuestiones que en este sentido deben ser de su interés.

Toda esta divulgación y educación sobre el consumo y protección a los derechos del consumidor debe ir vinculada a una educación jurídica, tanto de la población como de los proveedores o prestadores de servicios. En la medida en que cada uno conozca lo que está establecido legalmente con relación a esta temática, se propicia aún más el equilibrio entre las partes que intervienen en el tráfico jurídico de bienes y servicios en masa.