

ISSN 2526-0774

HomaPublica

REVISTA INTERNACIONAL DE
**DERECHOS HUMANOS
Y EMPRESAS** 

Vol. VI | Nº. 01 | Ene - Jun 2022

Recibido: 01.05.2022 | Acepto: 24.05.2022 | Publicado: 29.06.2022

LA DILIGENCIA DEBIDA Y EL CAMBIO DE PARADIGMA EN LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FRENTE LA INFORMACIÓN NO FINANCIERA

DUE DILIGENCE AND THE PARADIGM SHIFT IN CONSUMER PROTECTION
AGAINST NON-FINANCIAL INFORMATION

A DEVIDA DILIGÊNCIA E A MUDANÇA DE PARADIGMA NA PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR FRENTE A INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS

Lorena Sales Pallarés

Universidad de Castilla-La Mancha | Ciudad Real, España | [ORCID-ID 0000-0002-7163-0902](https://orcid.org/0000-0002-7163-0902)

Maria Chiara Marullo

Universitat Jaume I | Castelló de la Plana, España | [ORCID-ID 0000-0001-6060-6205](https://orcid.org/0000-0001-6060-6205)

Resumen

Este trabajo busca mostrar el potencial que puede tener el tema de la protección al consumidor, área temática que ha adquirido gran importancia en las relaciones transfronterizas, en el tema de las empresas transnacionales y los derechos humanos. Proteger los derechos de los consumidores frente a prácticas comerciales fraudulentas se traduciría en sancionar a aquellas empresas que utilicen certificados, planes de vigilancia o memorias de sostenibilidad de forma engañosa o creando una competencia desleal que afecte a la competitividad de los mercados. La creación de foros específicos para consumidores u otros afectados por tales prácticas es un paso útil, necesario y complementario a las medidas existentes para responsabilizar a las empresas transnacionales por las violaciones cometidas en sus cadenas de suministro, que afectan a millones de personas en todo el mundo.

Palabras clave

Consumidores. Certificados de sostenibilidad. Diligencia debida. Empresas multinacionales.

Abstract

This work aims at showing the potential that the subject of the consumer protection can have, thematic area that has acquired great importance in cross-border relations, in the topic of transnational corporations and human rights, due to the fact that it can open new research lines. Protecting customers' rights against fraudulent business practices would sanction those companies that use certificates or sustainability reports in a deceptive manner or creating unfair competition in the marketplace, that affects the competitiveness of the markets. The creation of specific forums for consumers or others affected by such practices is a step, useful, necessary and complementary to existing measures to hold transnational corporations accountable for violations committed in their supply chains, affecting millions of people throughout the world.

Keywords

Consumers. Sustainability certificates. Due diligence. Multinational companies.



Resumo

Este trabalho procura mostrar o potencial da proteção ao consumidor, uma área temática que se tornou muito importante nas relações transfronteiriças, nas empresas transnacionais e nos direitos humanos. Proteger os direitos dos consumidores contra práticas comerciais fraudulentas significaria sancionar as empresas que utilizam certificados, planos de monitoramento ou relatórios de sustentabilidade de forma enganosa ou criar concorrência desleal que afeta a competitividade dos mercados. A criação de fóruns específicos para consumidores ou outros afetados por tais práticas é um passo útil, necessário e complementar às medidas existentes para responsabilizar as empresas transnacionais por violações em suas cadeias de fornecimento, que afetam milhões de pessoas em todo o mundo.

Palavras-chave

Consumidores. Certificados de sustentabilidade. Diligência debida. Empresas Multinacionais.

1. UM PUNTO DE PARTIDA

En verano de 2018 la prensa se hacía eco del secreto a voces que era la vulneración de derechos fundamentales que sufrían las temporeras de la fresa en Huelva (España)¹. Más allá de los hechos y delitos cometidos, lo que realmente nos preocupó fue que las empresas acusadas contaban con certificados e informes de sostenibilidad social que en teoría “garantizaban” un entorno de respeto a los derechos sociales más fundamentales. ¿Cómo una empresa podía cumplir con los estándares necesarios para obtener una certificación de ese calibre y entidad y al mismo tiempo podían producirse violaciones sistemáticas sobre sus trabajadoras, colectivo que era especialmente vulnerables por ser mujeres y extranjeras? ¿Cómo no había consecuencias legales o empresariales ante tales circunstancias? El conocimiento de estos hechos por parte del consumidor, la información, al fin y al cabo, ¿no podría convertirse en un instrumento con el que equilibrar las relaciones entre empresas y derechos humanos?

Se ha asumido mayoritariamente ya por la doctrina que la imposibilidad práctica para las víctimas de encontrar, en muchas ocasiones, un foro adecuado donde hacer valer sus intereses, y conseguir una justicia material, hace necesario explorar otras vías para conseguir reequilibrar la desigual relación que empresas y derechos humanos mantienen a día de hoy. Y eso pasa por, al mismo tiempo, evaluar qué acciones se pueden activar para responsabilizar también a quienes proporcionan las certificaciones sobre sostenibilidad de las actividades de producción y distribución de los productos. En todo caso, hay que resaltar que las posibles

¹ Nos referimos al caso del “oro rojo”, para el cual nos remitimos a la investigación llevada a cabo por la revista alemana *Correctiv* en abril de 2018 y que se puede consultar en <https://correctiv.org/en/top-stories-en/2018/04/30/rape-in-the-fields/>. En este sentido y como muy acertadamente señala MIÑARRO YANINI, M., ““Excelencia económica” e inmigración femenina: la explotación de temporeras del “oro rojo””, *Estudios Financieros. Revista de Trabajo y Seguridad Social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos*, núm. 427, p.6, deberíamos decir que volvió a salir a la luz, puesto que los abusos que se estaban poniendo de relieve ya se conocían e incluso habían sido denunciados por la prensa nacional en 2010 (véase en este sentido https://elpais.com/diario/2010/06/13/domingo/1276401156_850215.html). En el trabajo citado de MIÑARRO en nota pie 18 se hace un extenso y excelente análisis del caso al que aludimos y al mismo nos remitimos.

acciones que se pudieran plantear no se fundamentarían en un ilícito internacional, sino en la falta de información o en la información fraudulenta, como práctica engañosa y desleal, presentada en los informes de sostenibilidad o planes de vigilancia y/o certificada por las empresas en los países en los que distribuye el producto al consumo; en otras palabras, por no haber informado debidamente sobre su desempeño empresarial.

La hipótesis de nuestro trabajo se fundamenta en el hecho de que falsear la información sobre el desempeño empresarial equivale a falsear el juego en los mercados y conlleva, entre otras consecuencias, a inducir a error al consumidor final del producto por lo que, conforme a las legislaciones nacionales en el tema de protección del consumidor, el Estado debería garantizar foros adecuados para determinar las responsabilidades e indemnizar por los daños derivados de dichas prácticas.

2. A MODO DE PRESUPUESTOS INICIALES: LA ESCLAVITUD MODERNA Y LAS CADENAS DE SUMINISTROS

Para entender tanto el problema como la solución que proponemos empezaremos contextualizando algunos presupuestos iniciales sobre las relaciones que los derechos humanos y las empresas mantienen tanto frente a sus cadenas de suministro como en el mercado global, y que ineludiblemente abarcan en demasiadas ocasiones situaciones de esclavitud moderna.

2.1. LA ESCLAVITUD MODERNA

Aunque no está definida *legalmente*, se utiliza la expresión esclavitud moderna (*modern slavery*) como un término global que centra la atención en aquellas situaciones de explotación en las que una persona no puede rechazar o abandonar esa situación debido a amenazas, violencia, coacción, engaño y/o abuso de poder². Los informes realizados tanto por organismos oficiales como por agencias y organizaciones civiles siguen poniendo de relieve la actualidad del trabajo esclavo. La OIT estima que cerca de 40 millones de personas son víctimas de esclavitud moderna. Y no es cosa de lejanos Estados, ya que hay esclavitud en todas las regiones del mundo (Gráfico 1).

² La propia OIT en su Informe *Global estimates of modern slavery: Forced labour and forced marriage*, Geneva, 2017, engloba dentro de la esclavitud moderna tanto al trabajo forzado (que a su vez incluye el trabajo forzado impuesto desde el Estado, la explotación laboral y la explotación sexual forzada de adultos y de niños con fines comerciales), como al matrimonio forzado.

Gráfico 1.



Fuente: ILO. *Global estimates of modern slavery: Forced labour and forced marriage*, Geneva, 2017.

De estos 40 millones de esclavos, cerca de 25 millones lo son de trabajo forzoso o esclavo, ejercido tanto por individuos o grupos del sector privado como por autoridades estatales, lo cual es aún mucho más preocupante si tenemos en cuenta que estas autoridades deberían ser las que protegieran al individuo³.

La mayoría creería ante estas cifras, que estamos hablando de problemas que suceden lejos de nuestras casas, en regiones lejanas, con Estados débiles con estándares de derechos humanos significativamente minorados. Y aunque es cierto, también en Europa 3,9 de cada 1000 persona se encuentran en esta situación.

Cifras similares extraemos de la monitorización que desde hace unos años lleva Estados Unidos en su particular lucha contra la trata de seres humanos. El último Informe presentado (*Trafficking in Persons Report*, June 2021⁴), deja cifras similares a años anteriores sobre enjuiciamientos y pronunciamientos condenatorios y cerca de 110.000 víctimas identificadas en aplicación de su Ley Federal para luchar contra la trata de personas⁵.

Estos datos no son nuevos puesto que ya en 2009 Naciones Unidas publicaba un Manual para la lucha contra la trata de personas⁶, y en 2010 una Ley Modelo y un Plan de

³ ILO, *Global estimates of modern slavery: Forced labour and forced marriage*, Geneva, 2017, accessible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_575479.pdf.

⁴ Se puede consultar en <https://www.state.gov/reports/2021-trafficking-in-persons-report/>.

⁵ Vid. *Federal Victims of Trafficking and Violence Protection Act of 2000* <http://www.state.gov/documents/organization/10492.pdf>.

⁶ *Manual para la lucha contra la trata de personas*, Programa mundial contra la trata de personas, Viena, 2009, accesible en http://www.unodc.org/documents/human-trafficking/07-89378_spanish_E-Book.pdf.

Acción Mundial de las Naciones Unidas para combatir la trata de personas⁷. Antes de esto, en diciembre de 2000 ya había sido adoptada la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional⁸ junto con varios Protocolos Adicionales, uno de los cuales llevaba por título *Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños*. Hoy, en la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, Naciones Unidas ha incluido una Meta 8.7 en los Objetivos de Desarrollo Sostenible⁹ para “[T]ake immediate and effective measures to eradicate forced labour, end modern slavery and human trafficking and secure the prohibition and elimination of the worst forms of child labour, including recruitment and use of child soldiers, and by 2025 end child labour in all its forms”.

2.2. LAS CADENAS DE SUMINISTRO

Es innegable en todo caso, la relación que los derechos humanos y las empresas mantienen entre sí: sin la menor duda, una cadena de suministros debida, y jurídicamente protegida, sometida a la diligencia debida bien entendida, pero, sobre todo con la posibilidad *real y material* de responder ante los daños causados por la violación de derechos humanos tanto por ella como por su matriz, es el único modo de garantizar un trabajo decente en el mundo actual, atomizado y globalizado¹⁰.

En este sentido las cadenas mundiales de suministro se han convertido en una forma habitual de organización de las inversiones, la producción y el comercio en la economía globalizada. Han creado empleo y abierto nuevas oportunidades para el desarrollo económico y social de muchas regiones que de otro modo no hubieran podido despegar. Pero también se observa que la dinámica de las relaciones de producción y de empleo a escala de la economía global puede incidir negativamente en las condiciones de trabajo como pusieron de manifiesto situaciones como el derrumbe del edificio Rana Plaza en Bangladesh, en 2013, o la proliferación de *sweatshops*.

Muchos estudios han analizado las dimensiones económicas y comerciales de las cadenas mundiales de suministro, pero se ha prestado menos atención a las repercusiones que su actividad tiene en cuanto al empleo en una concepción amplia del término, llevando como consecuencia de este desigual trato por parte de la doctrina, a una relajación normativa nada beneficiosa para los trabajadores involucrados en las mismas.

⁷ Respectivamente, Ley Modelo Contra la Trata de Personas (www.unodc.org/documents/human-trafficking/TIP-Model-Law-Spanish.pdf) y el Plan de Acción Mundial de las Naciones Unidas para combatir la trata de personas en Res. A/RES/64/293.

⁸ A/RES/55/25 accesible en <http://www.unodc.org/documents/treaties/UNTOC/Publications/TOC%20Convention/TOCebook-s.pdf>.

⁹ <https://www.unodc.org/southeastasiaandpacific/en/sustainable-development-goals.html>. La creación de una *Alianza 8.7 de los ODS* ha sido impulsada por la OIT (<https://www.alliance87.org>), para lograr el objetivo 8: trabajo decente.

¹⁰ Véase PACCES, A.M., *Supply Chain Liability in the Corporate Sustainability Due Diligence Directive Proposal*, 20 abril 2022, accesible en <https://www.law.ox.ac.uk/business-law-blog/blog/2022/04/supply-chain-liability-corporate-sustainability-due-diligence>.

La OIT las define como toda organización transfronteriza de las actividades necesarias para producir bienes o servicios y llevarlos hasta los consumidores, sirviéndose de distintos insumos en las diversas fases de desarrollo, producción y entrega o prestación de dichos bienes y servicios. Esta definición incluye las operaciones de inversión extranjera directa efectuadas por las empresas multinacionales, tanto en filiales que les pertenecen en su totalidad como en empresas mixtas en las que la multinacional tiene la responsabilidad directa de la relación de trabajo. También incluye el modelo cada vez más predominante de abastecimiento internacional, en cuyo marco las obligaciones de las empresas principales se fijan en los acuerdos contractuales (o, a veces, tácitos) que suscriben con los proveedores y con las empresas subcontratadas para el suministro de bienes, insumos y servicios específicos.

En los niveles de subcontratación de estas cadenas, los proveedores (que, independientemente de su tamaño, suelen operar de manera informal) pueden optar por afrontar las presiones de un mercado mundial y altamente competitivo, utilizando modalidades de empleo que no estén en conformidad con las normas laborales, e incluso recurriendo (en algunos casos extremos) al trabajo forzoso.

La empresa transnacional posee la *virtud* de tener múltiples localizaciones y por tanto posee la capacidad de seleccionar tanto el nivel de determinación de estándares de trabajo vigentes en el lugar que ha sido elegido como sede de la producción, como por ello mismo también el de la aplicación eficaz de dichos estándares, en función del contexto normativo y judicial del país que se trate y su posición relativa en el mismo, buscando la mayor productividad posible.

Debido a las continuadas catástrofes medioambientales y las graves violaciones de derechos humanos laborales cometidas por empresas transnacionales, se había intensificado en los últimos años la labor de los legisladores nacionales y supranacionales empeñados en minimizar los riesgos de las actividades empresariales y mitigar los impactos negativos que las mismas estaban produciendo sobre algunos territorios sobre los que las empresas se habían asentado. Fue en un Informe de 2006, cuando se pusieron de manifiesto las múltiples razones para hablar de una *responsabilidad compartida* entre Estados y empresas en la promoción y protección de los derechos fundamentales. En estos mismos términos se desarrolló en 2008 un mecanismo alternativo, voluntario y no vinculante, para la protección y garantía de los derechos humanos, bajo el lema *Proteger, Respetar y Reparar* auspiciado por el profesor Ruggie quien declaró que las brechas de gobernanza creadas por la globalización estaban proporcionando el ambiente permisivo para actos ilícitos de todo tipo por parte de empresas, sin una sanción o reparación adecuada para las víctimas.

Deberían quedar pocas dudas de la existencia de esclavitud moderna actualmente vistas las cifras anteriores, y por lo tanto, debería ser lógico creer que cuando una empresa multinacional se viera involucrada en litigios transnacionales consecuencia de estas

violaciones de derechos humanos, el peso de la ley recaería sobre ella debiendo responder por tales hechos ante los tribunales¹¹. Ello implicaría, además, la existencia de acciones y reparaciones para las víctimas o los afectados por las mismas que se verían de este modo protegidos y amparados. Sin embargo, en la actualidad no existen normas de *hard law* capaces de responsabilizar a las corporaciones internacionales, y lo que es más interesante, tampoco a sus cadenas de suministros, por los graves ilícitos internacionales perpetrados extraterritorialmente. Este vacío legal internacional de normas vinculantes ha fomentado la proliferación de mecanismos nacionales, como los Planes Nacionales así como otras iniciativas relativas al seguimiento y vigilancia tanto de las empresas como de sus cadenas de suministro para paliar las consecuencias negativas que para la protección y promoción de los derechos humanos tiene esta ausencia de justiciabilidad directa.

Que sean las entidades no gubernamentales las que estén llevando gran parte de la iniciativa de la lucha contra la moderna esclavitud debería hacernos replantear la función que cada participante tiene. Es decir, hay que prestar atención a los diferentes eslabones que forman parte de esta cadena de la esclavitud, de modo que identificándolos de manera individual podremos conocer el estado de la cadena completa, pudiendo de este modo trazar estrategias mucho más adecuadas.

Actualmente muchas de las empresas multinacionales más relevantes a nivel mundial están llevando a cabo acciones y planes de vigilancia sobre sus cadenas de suministro enmarcadas en sus propios planes empresariales, concienciadas (de una manera más o menos voluntaria como luego abordaremos) de la importancia de la observancia y cumplimiento de parámetros y estándares más elevados de derechos humanos, no solo sobre la propia empresa sino en sentido más amplio, involucrando a sus cadenas de suministro.

Esta creciente proliferación de normas de autorregulación se podría leer desde la perspectiva de que dichas corporaciones quieran evitar los problemas derivados de graves violaciones o aprovechar sus buenas prácticas como ventaja competitiva ante un consumidor preocupado y consciente, que valora y recompensa a la empresa. De esta forma, podemos ver como el *reporting*, en la óptica de colaboración entre el sector público y el privado, podría contribuir a supervisar las actividades de las cadenas de suministro globales, gestionando los posibles impactos de las actividades empresariales extraterritorialmente, y por tanto podría ser una herramienta útil para supervisar el desempeño empresarial.

¹¹ Un problema adyacente sería determinar cuáles van a ser los tribunales competentes para conocer de estos litigios, ya que la competencia judicial internacional de estos casos no siempre ofrece una respuesta garante con el fin que se busca, esto es, proteger al individuo cuyos derechos se están viendo vulnerados, o reparando a las víctimas de estas vulneraciones. En ocasiones el tribunal competente no va a ser el más adecuado para la protección o reparación efectiva, lo que produce una falta de justicia material, aunque se haya producido una adecuación formal al derecho vigente.

Sin embargo, somos de la opinión de que debería estar acompañado de un sistema de sanciones para desincentivar prácticas fraudulentas en la información proporcionada por las empresas. Junto a ello, las normas estatales que establecen la obligatoriedad de informar sobre aspectos sociales, laborales o ambientales, deberían contemplar mecanismos que garantizaran foros adecuados para la rendición de cuentas y legitimar a los interesados, como pueden ser los consumidores, para acciones de indemnizaciones relativas a la información proporcionada por las empresas.

En este ideal surgió la *Loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre* Francia, que establece obligaciones para las empresas matrices francesas, que deberán identificar y prevenir los impactos negativos en los derechos humanos, la salud y el medioambiente resultantes de sus actividades y de las actividades de las empresas que controlan, tanto de subcontratistas como de proveedores. Las empresas así sujetas deberán establecer y aplicar efectivamente un plan de vigilancia que deberá cubrir todas las actividades de la empresa, así como de los proveedores y subcontratistas con los que la empresa matriz o cualquiera de sus filiales han establecido una relación comercial.

No ha sido este el primer intento que se ha llevado a cabo para controlar las cadenas de suministros, ya que el Estado de California fue con mucho el pionero, y en 2010 publicaba la Ley de California sobre Transparencia en la Cadena de Suministros (en adelante *CTSC*), que tenía como propósito limitar las posibles violaciones de derechos humanos, principalmente sobre la trata de seres humanos, potencialmente ejercidas por empresas multinacionales a través de sus cadenas de suministros. Con esta norma no se buscaba tanto un medio para obtener reparación por los daños causados, sino prevenir que éstos se produjeran mediante la obligación de divulgar las acciones a favor de la erradicación de las violaciones de derechos humanos llevadas a cabo, no sólo dentro de la propia empresa, sino también en su cadena de suministro, ya que planteaba exclusivamente sanciones a las empresas por el incumplimiento de la publicación de información empresarial, sin entrar a valorar lo que esta información contuviera. La *CTSC* se apoyaba en la confianza de que el consumidor premiaría o castigaría a aquellas empresas que realizaran actividades comerciales en función de la preocupación de éstas por el respeto de los derechos humanos en su cadena de suministro, dejando de este modo en manos privadas la tarea de proteger los derechos humanos.

3. LA INFORMACIÓN COMO GARANTÍA Y EL BINOMIO DERECHOS HUMANOS Y EMPRESAS

Paralelamente a estos movimientos que acabamos de apuntar, y centrándonos ya no en la empresa sino en el individuo, la protección del consumidor ha llevado a considerar indispensable antes de la adquisición de un bien, la obtención de una información detallada,

clara y específica sobre las características de los productos o servicios que se lanzan al mercado. En este sentido la información se ha convertido en un elemento de conocimiento que tiene que recibir el usuario/consumidor teniendo como objetivo principal la adecuada formación del consentimiento contractual en lo referente tanto a los aspectos jurídicos como materiales del negocio.

En el caso del derecho de consumo, este deber adquiere una mayor importancia como consecuencia de la vulnerabilidad y desigualdad en la que se encuentra el consumidor, ya que de las partes contractuales es la más débil, por lo que su protección por parte del legislador debe ser mayor. El Derecho de los consumidores parte así de considerar que en la contratación de consumo se da típicamente una situación de asimetría o desigualdad informativa que aumenta al compás que crece la complejidad del tráfico jurídico y económico, y que trata de paliarse a través de la imposición a los empresarios o profesionales de determinados deberes precontractuales de información encaminados a lograr que los consumidores estén debidamente informados.

El debate surge sobre el contenido y alcance de esta información. Desde hace ya algún tiempo la defensa y promoción de los derechos humanos desde la vertiente privada se nos plantea como una fuerza necesaria en el empeño de frenar los continuos abusos que se perpetran a manos de las multinacionales. Y en este sentido, dejar en manos privadas la tarea de la protección de los derechos humanos abre un doble frente: por un lado, dota de sentido el que *with every dollar that we spend, we vote for the world we want*, empoderando así al consumidor a que con su elección defina el modelo de empresa que ha de liderar el mercado. En este sentido se ha evidenciado cómo han surgido movimientos sociales y políticos que están creando un nuevo consumidor, más consciente del mundo que le rodea y más exigente con el compromiso social de las marcas. Espera este consumidor que las marcas tomen partido por los problemas que le rodean, y solo aquellas que consigan demostrarle que comparten sus valores y creencias serán las elegidas por él. En el mismo sentido encontramos hoy diferentes estudios sectoriales que han analizado el impacto que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) tiene¹² y que puede llegar manifestarse a través de ejemplos como pueden ser los sellos de comercio justo¹³ o los de productos ecológicos¹⁴.

¹² En relación al tema del "Reputational Cost", remitimos al estudio de BAGLAYAN, B., LANDAU, I., McVEY, M., WODAJO, K., *Good Business: The Economic Case for Protecting Human Rights*. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Kebede_Wodajo/publication/329828724_Good_Business_The_Economic_Case_for_Protecting_Human_Rights/links/5c1c6acd458515a4c7edbd8f/Good-Business-The-Economic-Case-for-Protecting-Human-Rights.pdf, donde se analizan los efectos de las prácticas engañosas, desleales y de otros impactos negativos sobre el medioambiente y las comunidades, en términos de imagen para la empresa en relación a los consumidores y a los mercados.

¹³ Sobre este tema puede obtenerse más información en <https://sellocomerciojusto.org/es/>.

¹⁴ Sobre el tema de la acreditación ecológica y los sistemas de gestión de la calidad véase respectivamente el Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2018 sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CE) núm. 834/2007 del Consejo, DO L núm.150, de 14 de junio de 2018 y el Reglamento (CE) núm. 66/2010 del Parlamento Europeo y

Evidencian estos estudios en todo caso, que existe cada vez más un planteamiento *activo* del consumidor hacia un consumo socialmente sostenible que hace hincapié en el respeto de determinados estándares internacionales sociales y laborales, en especial, cuando en las legislaciones nacionales se rebaja la protección de los trabajadores o se omiten medidas aptas para prevenir o minimizar los impactos negativos sobre las comunidades afectadas por las actividades empresariales. De hecho, parece evidente que los consumidores, una vez identificadas las prácticas engañosas o no responsables, se muestran dispuestos a penalizar a las empresas dejando de consumir sus productos¹⁵.

Pero decíamos que se abría un doble frente, y es que, por otro también abre una brecha sobre la cuestión de la *justiciabilidad*¹⁶ en el sentido de otorgar cauces adecuados para conseguir una *justicia material* cuando como consumidores queramos denunciar la vulneración de derechos humanos por parte de las empresas con las que contratamos. El modo en que creemos que debería afrontarse sería doble: por un lado, el Estado debería activar mecanismos para controlar la proliferación de sellos, certificaciones, etc... vinculados a las estrategias de RSC de las empresas, ya que la información dada podría ser engañosa para el consumidor y de competencia desleal para las otras empresas y/o los clientes del sector. Piénsese por ejemplo en una empresa que añadiera a sus productos una etiqueta, certificado o sello, que garantizara que se ha elaborado libre de trabajo infantil o forzado¹⁷.

Y esta cuestión, la de proporcionar amparo judicial, sería la segunda cuestión que los Estados deberían resolver de manera homogénea, ya que el consumidor se enfrenta a un mercado global y, por tanto, parecería lógico que cuando considerara que sus derechos han sido vulnerados por mensajes publicitarios destinados a distorsionar la realidad, debería poder denunciar dichas prácticas. La realidad sin embargo no viene a ser tan fácil, ya que las acciones o los foros de competencia judicial van a depender de normativas internas, lo que puede chocar con la dimensión internacional en la que se produce la contratación internacional.

Pero, cuando hablamos de información relativa a la producción y distribución de un producto, no deberíamos referirnos solamente a los riesgos que el consumidor podría tener en relación a su utilización, porque como hemos dicho, el consumidor actual, exige

del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la etiqueta ecológica de la UE, DOL núm.27 de 30 de enero de 2010 y la ISO 9001:2015.

¹⁵ FANJUL, E., *Derechos humanos y debida diligencia en las cadenas globales de suministro*, Documento de Trabajo Serie Unión Europea y Relaciones Internacionales Número 124 / 2022, accesible en https://repositorioinstitucional.ceu.es/bitstream/10637/13543/1/derechos_fanjul_2022.pdf.

¹⁶ SALES PALLARÉS, L., "La vigencia de los Derechos Humanos en la actualidad: hacia la justiciabilidad como medio y como fin en las relaciones entre Derechos Humanos y Empresas", *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, núm. 39, 2019, pp.140 y ss.

¹⁷ En este sentido la ONG neozelandesa *Child Labor Free* (<https://www.childlaborfree.com>) creó en el 2017 una etiqueta que permite acreditar aquellas marcas que, una vez sometidas favorablemente a una auditoría independiente por parte de la consultora Ernest&Young, pueden asegurar que ni ellas ni sus proveedores han empleado mano de obra infantil para producir sus prendas.

información relacionada con el desempeño empresarial en todos los aspectos: también en los sociales y ambientales. Por tanto, no es descabellado que la interpretación y alcance que debamos darle hoy al significado de la información pueda entenderse como una extensión de la garantía de protección de los derechos humanos.

Esta interpretación extensiva que proponemos se apoya en el hecho de que la información está siendo empleada en la actualidad por las grandes marcas con fines lucrativos, de reputación y de competitividad; pero al mismo tiempo esta misma información está siendo fundamental a la hora de orientar al usuario en la elección de uno u otro producto, atendiendo justamente a las modalidades de fabricación o distribución y al respeto a ciertos parámetros¹⁸. El fundamento del deber de información persigue por tanto que el consumidor tome su decisión sobre un bien o servicio con el debido conocimiento de causa. En otras palabras, la información proporcionada por las grandes marcas a través de sus informes de sostenibilidad o de la exhibición de sellos o certificados está poniendo en las manos de los particulares y de los mercados la protección de los derechos humanos y de las normas laborales. Son por tanto los consumidores o clientes/importadores los que van a castigar (o premiar) a aquellas empresas que no sean transparentes en la gestión de su cadena de producción o las que tengan (o no) impactos sociales negativos en las comunidades en la que desarrollan sus actividades¹⁹.

También podemos entender que el deber de información no viene a ser más que una expresión del deber de lealtad con que se precisa actuar en toda etapa contractual entre el productor-distribuidor-vendedor del producto hasta el consumidor final. Y, por tanto, cuando esta lealtad, esta garantía en la contratación se vea alterada debería el consumidor poder accionar. La realidad sin embargo como hemos apuntado es que no se disponen en la actualidad de cauces para proteger esta falta de garantía en cuanto a la información que proporcionan de manera directa o indirecta las empresas.

4. EL DEBER DE INFORMACIÓN VS. PRÁCTICAS ENGAÑOSAS Y DESLEALES

En el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras

¹⁸ Como demuestran estudios desde diferentes planteamientos como MARTÍNEZ ESCAREÑO, I.M., CASILLAS RACURELLO, M^a. F., NÚÑEZ ALFARO, C. M., GONZÁLEZ GALINDO, A. D., AGUILERA VALDEZ, A. E., PORTALES, L., "Influencia del marketing...", op.cit.; FREIRE DA SILVA, R. C., SEIBERT, R. M., CATELLAN CALLEGARO, A.R., ROSA NETO, E., "A responsabilidade social...", op.cit.; PÉREZ MARTÍNEZ, S.A., Y TOPA CANTISANO, G., "Percepciones sobre...", op.cit.; ECHEVERRÍA-RÍOS, O. M^a., ABREGO-ALMAZÁN, D., MEDINA-QUINTERO, J. M., "La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación", *Innovar*, Vol. 28, núm. 69, 2018, pp. 133-147.

¹⁹ ECHEVERRÍA-RÍOS, O. M^a., ABREGO-ALMAZÁN, D., MEDINA-QUINTERO, J. M., "La responsabilidad ...", op.cit.

leyes complementarias²⁰ (en adelante LGDCU), el incumplimiento del deber de información determina unas consecuencias jurídicas para las prácticas que son engañosas y que distorsionan las decisiones de los consumidores. Al mismo tiempo, estas prácticas resultan desleales, conforme a lo que establece el texto consolidado de la última modificación de la Ley de Competencia Desleal (en adelante LCD)²¹, cuando distorsionan también la competencia en los mercados, como ponen de relieve los artículos 4 LCD²² y 20 LCD²³.

Teniendo esto en mente, queremos introducir en esta reflexión el dato constatado de que en la actualidad los certificados o los informes de sostenibilidad se están convirtiendo en un enorme negocio para las grandes corporaciones y sobre todo para las propias empresas que los proporcionan. Es un hecho poco controvertido el que muchas de las empresas que actúan actualmente en el mercado están interesadas en adquirir determinados certificados o en utilizar el *reporting* no financiero para tener alguna forma de ventaja competitiva frente al resto de las empresas del sector, una vía más de publicitar sus productos, de potenciar la confianza de los consumidores en su marca.

Al mismo tiempo, estas mismas corporaciones líderes en su sector están exigiendo dichas herramientas para entablar relaciones contractuales con proveedores o subcontratados, con la doble finalidad de tener un escudo o protección frente a posibles litigios transnacionales en los que se pudiera ver involucrada alguna empresa perteneciente a sus cadenas de suministro. Es además cierto, y por ello hablamos de doble finalidad, que frente a la debilidad en determinadas áreas de las legislaciones nacionales y supranacional y frente a la presión de las ONG y de movimientos de consumidores, dichos mecanismos utilizados para informar sobre la modalidad sostenible de producción, se están convirtiendo en condiciones de facto del mercado, que premiarían o castigarían a las empresas que distribuyen los productos y también a las empresas que otorgan las certificaciones.

²⁰ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, *BOE* núm. 287, de 30/11/2007.

²¹ Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, *BOE* núm. 10, de 11 de enero de 1991 (en adelante LCD), accesible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1991-628&tn=1&p=20211103>.

²² *Artículo 4: Cláusula general. 1. Se reputa desleal todo comportamiento que resulte objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe.*

En las relaciones con consumidores y usuarios se entenderá contrario a las exigencias de la buena fe el comportamiento de un empresario o profesional contrario a la diligencia profesional, entendida ésta como el nivel de competencia y cuidados especiales que cabe esperar de un empresario conforme a las prácticas honestas del mercado, que distorsione o pueda distorsionar de manera significativa el comportamiento económico del consumidor medio o del miembro medio del grupo destinatario de la práctica, si se trata de una práctica comercial dirigida a un grupo concreto de consumidores. [...]

²³ *Artículo 20. Prácticas engañosas por confusión para los consumidores. En las relaciones con consumidores y usuarios, se reputan desleales aquéllas prácticas comerciales, incluida la publicidad comparativa, que, en su contexto fáctico y teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias, creen confusión, incluido el riesgo de asociación, con cualesquiera bienes o servicios, marcas registradas, nombres comerciales u otras marcas distintivas de un competidor, siempre que sean susceptibles de afectar al comportamiento económico de los consumidores y usuarios.*

Conscientes del peligro que puede conllevar una liviana vigilancia de este tipo de mecanismos queremos señalar dos niveles de preocupaciones: por un lado, deberían analizarse las normas que establecen obligaciones de debida diligencia y que propician la utilización de estos informes o planes de vigilancia a las grandes corporaciones. Pero también por otro lado, debe señalarse una aproximación al tema de las certificaciones de sostenibilidad, de modo que cese la paradoja de servir de escudo para las grandes marcas frente a litigios transnacionales, pudiéndose, en cambio, convertir en herramientas eficaces para abrir nuevos foros y legitimar a las asociaciones de consumidores para pedir responsabilidades e indemnizaciones, sobre todo, en temas tan sensibles como las violaciones de los derechos humanos y los derechos laborales.

Desde ahora ya avanzamos que somos conscientes de los enormes obstáculos que en la actualidad limitan el contenido, legalmente requerido, de esta información no financiera, tanto a nivel regional, nacional o supranacional. Sin embargo, y estimando que son necesarias algunas mejoras en el sistema de control estatal sobre dichos mecanismos, como la inclusión necesariamente de la información relativa a las medidas que las empresas han activado o pretenden activar de forma preventiva para minimizar los impactos de sus actividades en los aspectos sociales y medioambientales, creemos que el estudio de esta vía puede abrir alguna posibilidad real de lucha contra las violaciones de derechos humanos por parte de las empresas.

5. LA ACTITUD DEL CONSUMIDOR HACIA UN CONSUMO SOCIALMENTE SOSTENIBLE: LOS CERTIFICADOS DE SOSTENIBILIDAD

Partimos de una premisa básica sobre los certificados de sostenibilidad, y es que están proliferando en aquellas áreas en las que la legislación, ya sea nacional o supranacional, es más débil en lo referente a la protección de determinados derechos (léase por ejemplo los laborales) pero, asimismo, donde los movimientos de consumidores junto a las ONG están presionando a las grandes marcas para que su producción sea más sostenible. Tenemos de este modo, una normativa voluntaria cuya principal finalidad es la de informar sobre las buenas prácticas relativas al desempeño empresarial en términos económicos, sociales y ambientales²⁴. Normalmente esta información viene acompañada de diferentes

²⁴ BAGLAYAN, B., LANDAU, I., McVEY, M., WODAJO, K., *Good Business: The Economic Case for Protecting Human Rights*, en https://www.researchgate.net/profile/Kebene_Wodajo/publication/329828724_Good_Business_The_Economic_Case_for_Protecting_Human_Rights/links/5c1c6acd458515a4c7edbd8f/Good-Business-The-Economic-Case-for-Protecting-Human-Rights.pdf.

procesos de verificación y certificación, elaborados por una empresa tercera que evalúa el desempeño empresarial a través de la información proporcionada por la empresa²⁵.

Atendiendo al artículo 21 LCD²⁶ cuando se habla de prácticas engañosas sobre códigos de conducta u otros distintivos de calidad, en el mismo se censuran los comportamientos empresariales que dan a entender unas características o una imagen, mejor o no conforme a la realidad del producto o servicio. En particular habla el artículo de la adhesión a códigos de conducta o determinados sellos de calidad. No obstante, este listado de prácticas no incluye otras actividades susceptibles de tener consecuencias negativas en los mercados, como la que acabamos de mencionar sobre las certificaciones que otorgan empresas privadas y que se dirigen directamente al consumidor. Y es importante destacarlo porque desempeñan estas empresas privadas un papel fundamental en lo que se refiere a la competitividad empresarial en los mercados, ya que podrían ser un elemento decisivo para orientar la decisión final sobre un determinado producto. La primera pregunta por tanto que debemos hacernos es: ¿qué importancia está teniendo para el consumidor que las empresas que distribuyen un determinado producto respeten determinados estándares de derechos humanos, laborales, medioambientales...?

Podemos encontrar hoy diferentes estudios sectoriales que han analizado el impacto que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) tiene²⁷ y que puede llegar a manifestarse a través de ejemplos como pueden ser los sellos de comercio justo²⁸ o los de productos ecológicos²⁹. Evidencian estos estudios en todo caso, que existe cada vez más un planteamiento activo del consumidor hacia un consumo socialmente sostenible, que hace hincapié en el respeto de determinados estándares internacionales sociales y laborales, en especial, cuando en las legislaciones nacionales se rebaja la protección de los trabajadores o se omiten medidas aptas para prevenir o minimizar los impactos negativos sobre las

²⁵ Recomendable la lectura en este sentido de VAZ OGANDO, N., RUIZ BLANCO, S., FERNÁNDEZ-FEIJOO SOUTO, B., "El mercado de verificación...", op.cit.

²⁶ Artículo 21 LCD: 1. Se reputan desleales por engañosas, las prácticas comerciales que afirmen sin ser cierto:

- a) Que el empresario o profesional está adherido a un código de conducta.
- b) Que un código de conducta ha recibido el refrendo de un organismo público o cualquier otro tipo de acreditación.
- c) Que un empresario o profesional, sus prácticas comerciales, o un bien o servicio ha sido aprobado, aceptado o autorizado por un organismo público o privado, o hacer esa afirmación sin cumplir las condiciones de la aprobación, aceptación o autorización.

2. La exhibición de un sello de confianza o de calidad o de un distintivo equivalente, sin haber obtenido la necesaria autorización, es igualmente, en todo caso, una práctica comercial desleal por engañosa.

²⁷ Véase en este sentido el estudio elaborado por PRICEWATERHOUSECOOPERS, "La actitud del consumidor hacia la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)", https://jussempere.org/Newsletters/Resources/Actitud_Consum_Esp_RSC.pdf.

²⁸ Sobre este tema puede obtenerse más información en <https://sellocomerciojusto.org/es/>.

²⁹ Sobre el tema de la acreditación ecológica y los sistemas de gestión de la calidad véase respectivamente el Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2018 sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CE) núm. 834/2007 del Consejo, DO L núm.150, de 14 de junio de 2018 y el Reglamento (CE) núm. 66/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, relativo a la etiqueta ecológica de la UE, DOL núm. 27 de 30 de enero de 2010 y la ISO 9001:2015.

comunidades afectadas por las actividades empresariales. De hecho, parece evidente que los consumidores, una vez identificadas las prácticas engañosas o no responsables, se muestran dispuestos a penalizar a las empresas principalmente dejando de consumir sus productos.

Si esto es así, el Estado debería activar mecanismos para controlar la proliferación de sellos y certificaciones (privadas) y, con ello, como decimos, supervisar el sistema con el que las empresas proporcionan dichos documentos, ya que la información dada podría ser engañosa para el consumidor y de competencia desleal para las otras empresas y/o los clientes.

¿No sería publicidad engañosa o una práctica desleal certificar por ejemplo que una empresa ha elaborado un producto libre de trabajo infantil o forzado³⁰ si después se descubriera que en alguna fase del ciclo de producción han sido empleados niños o esclavos? Los consumidores ¿no podrían sentirse engañados al haber comprado ese producto por unas características que en realidad no eran ciertas?

Y atendiendo al espíritu de la norma española LDC ¿no estarían legitimados a entablar alguna acción por ser afectados, aunque indirectamente, por esta información³¹? Parecería lógico que cuando un consumidor considerara que sus derechos han sido vulnerados por mensajes publicitarios destinados a distorsionar la realidad, debería poder denunciar dichas prácticas utilizando los recursos de control existentes que pone a su disposición la normativa legal por considerarse perjudicado de un modo u otro³².

³⁰ En este sentido la ONG neozelandesa *Child Labor Free* (<https://www.childlaborfree.com>) creó en el 2017 una etiqueta que permite acreditar aquellas marcas que, una vez sometidas favorablemente a una auditoría independiente por parte de la consultora ERNEST&YOUNG, pueden asegurar que ni ellas ni sus proveedores han empleado mano de obra infantil para producir sus prendas.

³¹ En este sentido el artículo 32 LCD recoge las siguientes acciones como mecanismos que actualmente podrían ser utilizados para sancionar dichas prácticas:

1. Contra los actos de competencia desleal, incluida la publicidad ilícita, podrán ejercitarse las siguientes acciones:

1.ª Acción declarativa de deslealtad.

2.ª Acción de cesación de la conducta desleal o de prohibición de su reiteración futura. Asimismo, podrá ejercerse la acción de prohibición, si la conducta todavía no se ha puesto en práctica.

3.ª Acción de remoción de los efectos producidos por la conducta desleal.

4.ª Acción de rectificación de las informaciones engañosas, incorrectas o falsas.

5.ª Acción de resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados por la conducta desleal, si ha intervenido dolo o culpa del agente.

6.ª Acción de enriquecimiento injusto, que sólo procederá cuando la conducta desleal lesione una posición jurídica amparada por un derecho de exclusiva u otra de análogo contenido económico.

2. En las sentencias estimatorias de las acciones previstas en el apartado anterior, números 1.ª a 4.ª, el tribunal, si lo estima procedente, y con cargo al demandado, podrá acordar la publicación total o parcial de la sentencia o, cuando los efectos de la infracción puedan mantenerse a lo largo del tiempo, una declaración rectificadora.

³² En este sentido el artículo 33 LCD configura la legitimación activa de modo que:

1. Cualquier persona física o jurídica que participe en el mercado, cuyos intereses económicos resulten directamente perjudicados o amenazados por la conducta desleal, está legitimada para el ejercicio de las acciones previstas en el artículo 32.1, 1.ª a 5.ª. Frente a la publicidad ilícita está legitimada para el ejercicio de las acciones previstas en el artículo 32.1, 1.ª a 5.ª, cualquier persona física o jurídica que resulte afectada y, en general, quienes tengan un derecho subjetivo o un interés legítimo. La acción de resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados por la conducta desleal podrá ejercitarse, igualmente, por los legitimados conforme a lo previsto en el artículo 11.2 de la

Y si esto es así, si se puede demandar a una empresa por publicidad engañosa o falsa sobre las características de sus productos, ¿por qué no extender esta legitimidad a asociaciones de consumidores preocupados por el medio ambiente o por las condiciones de trabajo en las cadenas de suministro, contra las empresas que certifican o las empresas que distribuyen los productos?

Esto nos suscita la seria cuestión de la justiciabilidad en el sentido de si las certificaciones sobre un desempeño empresarial sostenible podrían en un futuro interpretarse como legitimarias para asociaciones de consumidores, usuarios u otros afectados, para interponer algún tipo de acción contra las empresas que emiten dicha certificación y las empresas que distribuyen el producto. En este sentido, si estos mecanismos de control no fueran eficaces, los Estados deberían intervenir en la protección del consumidor y sancionar tanto a las empresas que distribuyen los productos como a las empresas que proporcionan sellos y certificaciones que resultan ser fraudulentas³³.

Lo que proponemos ya parece haberse iniciado en supuestos similares, y está dando origen a actuaciones contra asociaciones de empresas éticas. Nos referimos en concreto a la queja³⁴ presentada en marzo de 2019 ante el Punto Nacional del Reino Unido³⁵ contra la asociación ética de azúcar Bonsucro³⁶ por representantes de más de 700 familias

Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. La acción de enriquecimiento injusto sólo podrá ser ejercitada por el titular de la posición jurídica violada.

2. Las acciones contempladas en el artículo 32.1, 1.ª a 4.ª, podrán ejercitarse además por las asociaciones, corporaciones profesionales o representativas de intereses económicos, cuando resulten afectados los intereses de sus miembros.

3. Ostentan legitimación activa para el ejercicio de las acciones previstas en el artículo 32.1, 1.ª a 4.ª, en defensa de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios:

a) El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

b) Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

c) Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el «Diario Oficial de las Comunidades Europeas».

4. El Ministerio Fiscal podrá ejercitar la acción de cesación en defensa de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios.

³³ Unas de las medidas que pensamos son necesarias para proteger los intereses de los consumidores sería la de garantizar acciones en masa, que reducirían los costes de los juicios y permitirían tener resultados más directos en caso de una multitud de afectados.

³⁴ El texto completo de la misma se puede consultar en <https://www.inclusivedevelopment.net/wp-content/uploads/2019/03/UK-NCP-Specific-Instance-Bonsucro-FINAL.pdf>.

³⁵ Véase <https://www.gov.uk/government/groups/uk-national-contact-point-for-the-organisation-for-economic-co-operation-and-development-guidelines>.

³⁶ Bonsucro Ltd. se define a sí misma como “una organización global sin fines de lucro que existe para promover la producción, el procesamiento y el comercio sostenible de la caña de azúcar en todo el mundo” (<http://www.bonsucro.com>). Tiene más de 500 miembros en más de 40 países, de todos los elementos de la cadena de suministro de la caña de azúcar, incluyendo agricultores, molineros, comerciantes, compradores y organizaciones de apoyo. Bonsucro se constituye como una sociedad “limited by guarantee” en el Reino Unido. Anteriormente, la empresa estaba registrada en el Registro Mercantil como *Better Sugar Initiative Ltd.*, organización sin fines de lucro que generaba ingresos a través de las cuotas de membresía y los cargos por licencias, marcas y certificación de terceros.

camboyanas que fueron desplazadas violentamente para dar paso a una plantación de azúcar. En el 2011 se presentó una primera queja contra Mitr Phol (miembro de la asociación Bonsucro) ante el mecanismo propio de reclamación después de que el gigante azucarero tailandés tomara sus tierras y las dejara sin hogar³⁷. En lugar de afrontar la denuncia, Mitr Phol se retiró de Bonsucro en 2012, aunque en el 2015 Bonsucro restableció silenciosamente a Mitr Phol en la asociación, pero sin reiniciar el proceso de quejas presentadas contra ella. Junto con algunas ONG los denunciantes presentaron nuevamente una queja en 2016, que la junta de Bonsucro desestimó en diciembre de 2018 por no haber recibido “pruebas convincentes de que... Mitr Phol violó los términos del Código de Conducta de Bonsucro vigente en ese momento”. Cerrado así el asunto por Bonsucro, se inició ante el PNC de Reino Unido en 2019 el asunto.

Quienes coadyuvaron a que esta queja siguiera adelante solicitaban que “el marco internacional sobre empresas y derechos humanos hace un llamamiento a las asociaciones industriales como Bonsucro para que proporcionen mecanismos eficaces de reclamación para las personas perjudicadas por sus miembros. Bonsucro ha fracasado espectacularmente en cumplir con esta responsabilidad [...] En nombre de las comunidades desplazadas que acudieron a Bonsucro para apoyar su búsqueda de justicia, y de los consumidores que fueron inducidos a creer que la etiqueta Bonsucro significaba azúcar producido éticamente, estamos buscando responsabilidad”³⁸.

Resulta interesante esta queja ya que se estaba pidiendo a una asociación *que certifica azúcar ético*, el que asuma sus funciones al completo y no sostenga prácticas empresariales incompatibles desde la perspectiva de la protección de los Derechos Humanos. Sin embargo, y a la vista de la resolución en enero de 2022 del caso³⁹, no parece que haya muchas esperanzas de que esta sea la vía en la que se pueda confiar para resolver estos conflictos. Y ello porque si bien el PNC de Reino Unido ha concluido que efectivamente Bonsucro no cumplió al readmitir en 2015 a Mitr Phol con las recomendaciones de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales⁴⁰ en el sentido de que no buscó formas de prevenir o mitigar los impactos adversos sobre los derechos humanos que están directamente vinculados a sus operaciones comerciales, productos o servicios por una relación comercial, ni llevó a cabo la debida diligencia en materia de derechos humanos de

³⁷ Más información en: <https://www.inclusivedevelopment.net/human-rights-complaint-filed-to-uk-government-against-ethical-sugar-association-bonsucro/>.

³⁸ En este sentido se pronunció Natalie Bugalski, Directora legal de *Inclusive Development International*, en <https://www.inclusivedevelopment.net/human-rights-complaint-filed-to-uk-government-against-ethical-sugar-association-bonsucro/>.

³⁹ El UK National Contact Point hizo pública el 11 de enero de 2022 la Decisión *Final statement: IDI, EC and LICADHO complaint to UK NCP about Bonsucro Ltd* (se puede acceder a la misma en <https://www.gov.uk/government/publications/idi-ec-and-licadho-complaint-to-uk-ncp-about-bonsucro-ltd/final-statement-idi-ec-and-licadho-complaint-to-uk-ncp-about-bonsucro-ltd>).

⁴⁰ Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales (<https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPAÑOL.pdf>).

acuerdo con su tamaño, la naturaleza y el contexto de las operaciones y la gravedad de los riesgos de impactos adversos sobre los derechos humanos, también llegó a la conclusión de que Bonsucro cumplía, o había cumplido, con el compromiso político de respetar los derechos humanos.

En el mismo sentido puede interpretarse la conclusión de que no se pudo concluir que Bonsucro hubiera violado la recomendación de las Directrices de la OCDE de proporcionar o cooperar a través de un sistema legítimo en la remediación de impactos adversos sobre los derechos humanos cuando identifiquen que han causado o contribuido a dichos impactos.

6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Falsear la información sobre el desempeño empresarial equivale a falsear el juego de competencia entre empresas en los mercados y conlleva, entre otras consecuencias, inducir a error al consumidor final del producto por lo que, conforme a las legislaciones nacionales en el tema de protección del consumidor y sobre la competencia desleal, se deberían garantizar foros adecuados para determinar las responsabilidades e indemnizar por los daños derivados de dichas prácticas.

En Italia el *Codice di Consumo*, que tiene como finalidad garantizar el más alto nivel de tutela a los consumidores, reconoce los derechos e intereses individuales y colectivos de los consumidores promoviendo la tutela, también en forma colectiva y asociativa y garantizando las iniciativas de las asociaciones de consumidores (art.2)⁴¹. Su artículo 21, y en relación a las acciones o prácticas comerciales fraudulentas, especifica que serán tales también las que pueden conllevar a un error al consumidor, a través de una información que no sea correcta, y que por tanto podrían orientar o distorsionar la decisión del mismo sobre un determinado producto.

Interpretando esta norma, podríamos incidir en la información relativa a la fabricación del producto, los estándares internacionales de protección de los derechos humanos o laborales. Y la información engañosa sobre estos extremos también podría considerarse que distorsiona las decisiones de los consumidores. Por lo que, en el tema de acceso a la justicia, el consumidor engañado tendría los mecanismos legales de control que

⁴¹ Art. 2. *Diritti dei consumatori*.

1. Sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne e' promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalita', anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni.

2. Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:

[...]

c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicita';

c-bis) all'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealta';

[...]

establece el *Codice*, además de que se abre la posibilidad a acciones en masa para determinar las responsabilidades contractuales y extracontractuales y las indemnizaciones correspondientes derivadas de estas prácticas fraudulentas⁴².

El pasado 3 de abril de 2019, el Senado aprobó el *Disegno di Legge n. 844 recante "Disposizioni in materia di azione di classe"*⁴³, modificando lo disciplinado por el art.140 bis del *Codice di Consumo*, e introduciendo un nuevo Título VIII bis en el *Codice di Procedura Civile* sobre "*Dei procedimenti collettivi*", por lo que la acción en masa no se conectará únicamente al consumidor sino será activable "*da tutti coloro che avanzino pretese risarcitorie in seguito alla lesione di diritti individuali omogene*"⁴⁴.

Si bien con la reforma de la LEC en España se ha posibilitado la capacidad para ser parte a *[L]os grupos de consumidores o usuarios afectados por un hecho dañoso cuando los individuos que lo compongan estén determinados o sean fácilmente determinables. Para demandar en juicio será necesario que el grupo se constituya con la mayoría de los afectados*⁴⁵, queda por ver si se aceptará como hecho dañoso la publicidad o el uso de los certificados que no coincidan con la realidad empresarial ya que la lectura de este precepto no parece que de las posibilidades que abre la reforma italiana.

En el ámbito de la UE, se aprobó en 2020 la Directiva (UE) 2020/1828⁴⁶ consecuencia indirecta del caso *Dieseltgate* generado, entre otros motivos, por la información fraudulenta presentada por Volkswagen sobre las emisiones contaminantes de sus vehículos, que ha provocado afectados en todo el mundo, en un intento de la Unión Europea de reforzar de forma más contundente los derechos de los consumidores a través de una directiva sobre acciones en masa⁴⁷. Este nuevo impulso bautizado *New Deal for Consumers*, pretende ayudar a que el consumidor mantenga la confianza en las empresas en sus relaciones habituales, lo que ayudará a reforzar el concepto de mercado único interior.

⁴² Art. 140 bis. 1. *I diritti individuali omogenei dei consumatori e degli utenti di cui al comma 2 nonché gli interessi collettivi sono tutelabili anche attraverso l'azione di classe, secondo le previsioni del presente articolo. A tal fine ciascun componente della classe, anche mediante associazioni cui dà mandato o comitati cui partecipa, può agire per l'accertamento della responsabilità e per la condanna al risarcimento del danno e alle restituzioni.*

2. *L'azione di classe ha per oggetto l'accertamento della responsabilità e la condanna al risarcimento del danno e alle restituzioni in favore degli utenti consumatori. L'azione tutela:*

a) *i diritti contrattuali di una pluralità di consumatori e utenti che versano nei confronti di una stessa impresa in situazione omogenea, inclusi i diritti relativi a contratti stipulati ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice civile;*

b) *i diritti omogenei spettanti ai consumatori finali di un determinato prodotto o servizio nei confronti del relativo produttore, anche a prescindere da un diretto rapporto contrattuale;*

c) *i diritti omogenei al ristoro del pregiudizio derivante agli stessi consumatori e utenti da pratiche commerciali scorrette o da comportamenti anticoncorrenziali.*

⁴³ El texto es accesible en <https://www.senato.it/leg/18/BGT/Schede/FascicoloSchedeDDL/ebook/50704.pdf>.

⁴⁴ Véase también <https://boreatticolangelo.it/class-action-cosa-cambia/>.

⁴⁵ Art. 6.1 7º LEC.

⁴⁶ Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la directiva 2009/22/CE, DOCE L 409, de 4 de diciembre de 2020.

⁴⁷ Sobre el tema nos remitimos al trabajo de GASCÓN INCHAUSTI, F., "¿Hacia un modelo europeo de tutela colectiva?", *Cuadernos de Derecho Transnacional*, Vol.12, N.º 2 (Octubre 2020), pp.1290-1323.

Los Estados miembros tienen hasta el 25 de diciembre de 2022 para desarrollar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en él, disposiciones que serán aplicables seis meses más tarde, a partir del 25 de junio de 2023⁴⁸.

Estamos solo el inicio, pero tal vez con estos pequeños avances se consiga aunar la protección de derechos humanos con los derechos de los consumidores y se puede de algún modo mejorar el acceso a la justicia y por tanto, mejorar la situación de los más vulnerables.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | REFERENCES | REFERENCIAS

- Aguilera Morales, M., Díez-Picazo Giménez, I., Ferreres Comella, A., Garnica Martín, J. F. (2021). "Algunas ideas sobre la transposición de la Directiva 2020/1828 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores", *Diario La Ley*, N.º 9938, 2021, accesible en <https://diariolaley.laleynext.es/dll/2021/10/22/algunas-ideas-sobre-la-transposicion-de-la-directiva-2020-1828-relativa-a-las-acciones-de-representacion-para-la-proteccion-de-los-intereses-colectivos-de-los-consumidores>.
- Baglayan, B., Landau, I., McVey, M., Wodajo, K. (2018). Good Business: The Economic Case for Protecting Human Rights, en https://www.researchgate.net/profile/Kebene_Wodajo/publication/329828724_Good_Business_The_Economic_Case_for_Protecting_Human_Rights/links/5c1c6acd458515a4c7edbd8f/Good-Business-The-Economic-Case-for-Protecting-Human-Rights.pdf.
- Baylos Grau, A. (2017). "Sobre el trabajo decente: la formación del concepto", *Derecho y Sociedad*, Núm. 46, p.16 [en línea]. Sitio web: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18816/19036>
- Bueno, N. (2018). "The Swiss Responsible Business Initiative and its Counter-Proposal: Texts and Current Developments", 2018, accesible en <https://blog.journals.cambridge.org/2018/12/07/the-swiss-responsible-business-initiative-and-its-counter-proposal-texts-and-current-developments/>.
- Cantú Rivera, H. (2017). "Planes de acción nacional sobre empresas y derechos humanos: sobre la instrumentalización del derecho internacional en el ámbito interno", *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, núm. 17, 2017, pp.113-144.
- Miguel Beriain, Í. (2016). "Por la erradicación de un problema global. No más sweatshops", *Anuario de Filosofía del Derecho*, núm. 32, 2016, pp. 85-118.
- Esteve Moltó, J. E. (2018). "Planes de Acción Nacional sobre empresas y derechos humanos: la imperiosa complementariedad con normas vinculantes. Referencia al

⁴⁸ Sobre el devenir de este desarrollo recomendable el trabajo de AGUILERA MORALES, M., DÍEZ-PICAZO GIMÉNEZ, I., FERRERES COMELLA, A., GARNICA MARTÍN, J.F., "Algunas ideas sobre la transposición de la Directiva 2020/1828 relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores", *Diario La Ley*, N.º 9938, 2021, accesible en <https://diariolaley.laleynext.es/dll/2021/10/22/algunas-ideas-sobre-la-transposicion-de-la-directiva-2020-1828-relativa-a-las-acciones-de-representacion-para-la-proteccion-de-los-intereses-colectivos-de-los-consumidores>.

plan español”, Anuario español de derecho internacional, N° 34, 2018 (Ejemplar dedicado a: El Derecho Internacional en un mundo cambiante: entre el inmovilismo y la ruptura), pp. 729-751;

- Fanjul, E. (2022). Derechos humanos y debida diligencia en las cadenas globales de suministro, Documento de Trabajo Serie Unión Europea y Relaciones Internacionales Número 124 / 2022, accesible en https://repositorioinstitucional.ceu.es/bitstream/10637/13543/1/derechos_fanjul_2022.pdf.
- Freire da Silva, R. C., Seibert, R. M., Catellan Callegaro, A. R., Rosa Neto, E. (2018). “A responsabilidade social e sua influência no consumo consciente”, Revista de Administração de Roraima - RARR, Vol. 8, Núm. 1, 2018, pp. 104-126.
- Gascón Inchausti, F. (2020). “¿Hacia un modelo europeo de tutela colectiva?”, Cuadernos de Derecho Transnacional, Vol.12, N.º 2 (Octubre 2020), pp.1290-1323.
- Guamán Hernández, A. y Moreno González, G. (2017). El fin de la impunidad: la lucha por un instrumento vinculante sobre empresas transnacionales y derecho humanos, Icaria, 2017.
- Guamán Hernández, A. (2018). “Derechos humanos y empresas transnacionales: la necesidad de un instrumento internacional jurídicamente vinculante”, Revista de derecho social, Núm. 81, 2018, pp.197-218.
- Guamán Hernández, A. (2022). “El borrador de Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad: Un análisis a la luz de las normas estatales y de la propuesta del Parlamento Europeo”, Trabajo y derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales, n° 88, 2022.
- Jentsch, V. (2018). “Corporate Social Responsibility and the Law: International Standards, Regulatory Theory and the Swiss Responsible Business Initiative”, EUI Working Papers MWP 2018/05, pp.1-19, accessible en http://diana-n.iue.it:8080/bitstream/handle/1814/59084/MWP_WP_Jentsch_2018_05.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, BOE núm. 10, de 11 de enero de 1991 (en adelante LCD), accesible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1991-628&tn=1&p=20211103> .
- LOI núm. 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, JORF num. 0074 du 28 mars 2017 (<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2017/3/27/2017-399/jo/texte>). Lequet, P., “Loi “devoir de vigilance”: de l'intérêt des nomes de management des risques”, Revue juridique de l'environnement, núm. 4, 2017, pp. 705-725.
- Márquez Carrasco, M^a. C. (2017). “Los planes nacionales de acción sobre empresas y derechos humanos de los estados miembros de la Unión Europea: especialmente al plan español”, en Márquez Carrasco, M^a C., y Vivas Tesón, I. (coords.), La implementación de los principios rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos por la Unión Europea y sus estados miembros, Aranzadi Thomson Reuters, Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, 2017, pp. 81-104.
- Martínez Escareño, I. M., Casillas Racurello, M^a F., Núñez Alfaro, C. M., González Galindo, A. D., Aguilera Valdez, A. E., Portales, L. (2018). “Influencia del marketing social y

prácticas de RSE en la intención de compra de los millennials”, Universidad & Empresa, Vol. 20, núm. 35, 2018, pp. 251-280.

Michon, Ch., Berne, S., Boucherand, S. (2018). “Application of the law on the corporate duty of vigilance analysis of the first published plans”, en https://www.edh.org/userfiles/Edh_2018_Etude_EN_1.pdf

Miguel Beriain, Í. (2016). “Por la erradicación de un problema global. No más sweatshops”, Anuario de Filosofía del Derecho, núm. 32, 2016, pp. 85-118.

Miranda Serrano, L. M^a. (Dir.), Pagador López, J. y Pino Abad, M. (Coords.) (2014). La protección de los consumidores en tiempo de cambios, Madrid, Ed. Iustel, 2015, pp. 37-64, especialmente pp.44-45.

Miñarro Yanini, M. (2018). ““Excelencia económica” e inmigración femenina: la explotación de temporeras del “oro rojo””, Estudios Financieros. Revista de Trabajo y Seguridad Social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos, núm. 427, p. 6.

Muñoz Fernández, A. y Sales Pallarés, L. (2018). “Las leyes anti-esclavitud: primeras respuestas judiciales”, en Marullo, M^a Ch. y Zamora Cabot, F.J., (Coord.), Empresas y derechos humanos: temas actuales, Nápoles, Editoriale Scientifica, 2018, pp. 277-303.

Muñoz Fernández, A. y Sales Pallarés, L. (2013). “Leyes internas sobre transparencia de multinacionales: los particulares como agentes de la lucha contra las nuevas formas de esclavitud”, en Zamora Cabot, F.J., García Cívico, J., y Sales Pallarés, L. (eds.), La responsabilidad de las multinacionales violaciones de derechos humanos, Madrid, Marcial Pons, Cuadernos de la Cátedra de Democracia y Derechos Humanos, n^o 9, Universidad de Alcalá-Defensor del Pueblo, 2013, pp.109-135

Namén Baquero, J. P., Bonilla Aldana, J. E., Pabón Almanza, C., Uribe Jiménez, I. D. (2009). “La obligación de información en las diferentes fases de la relación de consumo”, Revista eMercatoria, Vol. 8, Núm. 1, 2009, pp.1-29.

OIT. (2016). Informe IV. El trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro, Conferencia Internacional del Trabajo, 105^a reunión, 2016, p.1.

Peinado García, J. I. (2019). “La sostenibilidad y el deber de diligencia de los administradores: Una primera reflexión sobre la sostenibilidad de la sociedad mercantil y la responsabilidad por falta de diligencia de los administradores”, Revista de derecho mercantil, Núm. 311, 2019, pp. 1-30.

Pérez Martínez, S. A., y Topa Cantisano, G. (2018). “Percepciones sobre la responsabilidad social corporativa de las empresas: relación con las actitudes y conductas de sus clientes”, Acción psicológica, Vol. 15, Núm. 1, 2018, pp. 103-120.

Pigrau Solé, A. (2018). “El Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos de España. Balance y retos pendientes”, Policy Paper ICIP, núm. 17, 2018, pp.1-6;

Promoción y Protección de los Derechos Humanos, Informe provisional del Representante Especial del Secretario General sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas comerciales, Distr. GENERAL E/CN.4/2006/97 del 22 de febrero de 2006. <https://business-humanrights.org/sites/default/files/media/bhr/files/Ruggie-HRC-2006-Es.pdf>

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, BOE núm. 287, de 30/11/2007.

Sales Pallarés, L. (2019). "La vigencia de los Derechos Humanos en la actualidad: hacia la justiciabilidad como medio y como fin en las relaciones entre Derechos Humanos y Empresas", Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho, núm. 39, 2019, pp.140

Vaz Ogando, N., Ruiz Blanco, S., Fernández-Feijoo Souto, B. (2018). "El mercado de verificación de las memorias de sostenibilidad en España: un análisis desde la perspectiva de la demanda", Revista de Contabilidad, Vol. 21, núm.1, 2018, pp. 48-62. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2017.07.003>

Véase Sales Pallarés, L. y Marullo, M^a. Ch. (2018). "El "ángulo muerto" del Derecho Internacional: las empresas transnacionales y sus cadenas de suministro", Persona y Derecho: Revista de Fundamentación de las Instituciones Jurídicas y de Derechos Humanos, núm. 78, 2018, pp. 261-291.

Lorena Sales Pallarés

*Profesora Titular Doctora de Derecho internacional privado
Universidad de Castilla-La Mancha
lorena.sales@uclm.es*

Maria Chiara Marullo

*Profesora Ayudante Doctora de Derecho internacional privado
Universitat Jaume I
marullo@uji.es*

Instagram & Twitter | @HomaPublicaDHE
periodicos.ufjf.br/index.php/homa/