

## Los ciudadanos como usuarios de información

---

CARLOS SÁNCHEZ-REYES DE PALACIO

*(Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios [OCU])*

No sé si las palabras que voy a dirigirles responden exactamente a lo que Uds. esperan escuchar en función del título que se ha asignado a esta intervención y del cargo que ostento, de Presidente de una asociación de consumidores y usuarios. He de avanzarles que esencialmente se va a mover en las mismas coordenadas que quienes me han precedido en el uso de la palabra y que forman parte del mismo bloque o mesa redonda: El derecho del ciudadano a la información, como un derecho básico y fundamental sin el cual el ciudadano ni siquiera es un ciudadano, sino otra cosa, como lo era antes del reconocimiento de ese derecho; es decir, un súbdito. Evidentemente también les voy a hablar de lo que representa ese derecho (más bien un faceta concreta de ese derecho) para los consumidores: el derecho de estos a disponer de su propia información, de una información de los consumidores, por los consumidores y para los consumidores.

Pero me van a permitir también que vaya más lejos en el tiempo y que, haciéndome eco del contenido de un trabajo del profesor Eloy Terrón, compañero mío del Consejo de la OCU y antiguo Profesor de Ciencias de la Información. Me refiero a la obra "Cosmovisión y Conciencia como creatividad", donde se recogen unas ideas, a mi juicio, muy interesantes sobre la evolución, sobre como surge el homo sapiens y su diferenciación de otras especies animales semejantes. Simplificando esas ideas les diría que precisamente la información, la capacidad de transmitir información por una vía distinta a la genética. Es lo que determina, según el Profesor Terrón, la diferenciación del homo sapiens frente a su predecesor el homo habilis. No se trata ya de la capacidad de hacer un determinado trabajo, de saber utilizar una herramienta y de construirla, a partir de un palo o de una piedra, y que los descen-

dientes, de una manera innata, sepan también hacer lo mismo e incluso perfeccionarlo. El conocimiento se trasmite de manera distinta a como ciertas especies desde que nacen saben cazar o reconocen un olor. Esa información se ha transmitido por los genes. El hombre es hombre cuando hace mucho más: Comunica sus conocimientos a sus semejantes a través de la palabra, intercambia saberes y logra unos avances impensables a través de la simple información genética de la especie y su lenta evolución.

En fin, les quería decir, simplemente, que el hombre no es hombre sin esa capacidad de transmitir y de recibir información. Que el progreso del hombre se basa en esa capacidad. Y que la garantía de esa capacidad en su plenitud; es decir, libertad de dar y de recibir información, es lo que hace que el hombre sea planamente hombre.

Así lo entendieron todos cuando lucharon por ese derecho básico que, como antes les decía, convierte al antiguo siervo en ciudadano. Hasta las revoluciones americana y francesa del siglo XVIII y lo que significan las correspondientes declaraciones de derechos, está claro que algunos, sólo algunos, pueden disponer de información y son evidentemente estos —las clases privilegiadas— los que dominan a todos los demás: Los súbditos. Para que todos sean hombres de primera categoría, iguales, con plenitud, resulta imprescindible ese derecho a la información y a transmitir las propias ideas y la propia información a los demás. Son las declaraciones norteamericanas, iniciada por la de Virginia, y la declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, de 1789, las que van a consagrar ese nuevo paso en la consagración de la evolución del hombre, al considerar natural e innato a su propia naturaleza el derecho relativo a la libertad de información.

Ese derecho será siempre el caballo de batalla en esa larga lucha, a lo largo de todo el siglo XIX, por conquistar para todos la condición de la ciudadanía del hombre como depositario de derechos inalienables que ningún poder puede arrebatarse ni restringirle. La llamada libertad de imprenta fue el gran caballo de batalla entre progresistas y retrógrados y el grado mayor o menor de progresismo de una Constitución se midió siempre en función de cómo venía recogida esa libertad.

Es más, —y el ejemplo está relativamente cerca de nosotros, sobre todo para los que pasamos una buena parte de nuestra vida bajo un régimen político distinto al actual— esa libertad es la primera que restringe los tiranos. Ni poder recibir cualquier información que uno desea, ni poder expresar y extender la propia información.

Estoy con Jefferson cuando afirma que prefiere periódicos sin gobierno que gobierno sin periódicos. Sin periódicos, sin información, no hay sino tiranía. Y cuando hablo de periódicos quiero señalarles también, puesto que estoy en un Congreso de bibliotecarios y archiveros que estoy refiriéndome también a libros y a cualquier tipo de documentación. Lo tiranos no sólo

suprimen los periódicos, sino también queman libros y destruyen archivos o restringen enormemente el acceso a estos. Y a propósito de libros y puesto que estamos en el Día del Libro, querría añadirles que acabo de escuchar en la radio, en mi camino hacia Toledo desde Valladolid, a donde había acudido a la Fiesta de mi Comunidad, Castilla y León, algo que me ha parecido interesante. Señalaban como alguien había llegado a hacer una curiosa interpretación del término "Libro", para decir que "libro" venía de "libre". Y sí, efectivamente existe a mi juicio esa relación, aunque no sea filológicamente correcta: El libro nos hace libres. O sin libros no hay hombre libre.

No puedo terminar mi exposición, aunque ya ésta sobrepasa el límite de tiempo que me ha sido asignado, sin hablarles de ese derecho específico del consumidor al que había prometido hacer referencia.

La primera declaración de los llamados derechos del consumidor la hizo el Presidente Kennedy en un Mensaje dirigido al Congreso de los EEUU que pronunció el 15 de marzo de 1962. De aquella primera declaración, que muchos recuerdan por sus palabras iniciales ("todos somos consumidores", o más bien, literalmente, "todos, por definición, somos consumidores"), se han derivado todas las demás, comenzando por la Declaración del Consumidor, o Carta del Consumidor, del Consejo de Europa, de 1973 y la declaración de derechos contenida en el Programa Preliminar de Política de los Consumidores de la entonces CEE, de 1975, y siguiendo con el reconocimiento de esos derechos que hace la Constitución Española de 1978 en su artículo 151 o con la Carta de Derechos del Consumidor aprobada por la Asamblea de la Naciones Unidas en 1984.

Pero volvamos a Kennedy: ¿Cuál es el derecho fundamental del consumidor?. El derecho a elegir, "to choose", es el primero y principal de esos derechos. Pero elegir significa realmente poder elegir, capacidad de elegir, y ello sólo es posible cuando se dispone de información al respecto. ¿Qué libertad de elección tengo yo a la hora, simplemente, de adquirir un determinado electrodoméstico, aunque haya una variada oferta, si no sé cuál es el mejor, cual es el que realmente satisface mejor mis necesidades? ¿Compraré él más caro? ¿Pero es que, acaso, un mayor precio representa una mejor calidad? ¿Necesariamente es el más sofisticado el que responde mejor a lo que yo necesito? Es posible que me sobren muchos programas de una completísima superlavadora ¿Compraré el que se anuncia más por al Tele? ¿No es lógico que el que se anuncia y paga por anunciarse no trata siempre de representarse como el mejor? ¿pero lo es realmente?.

¿Cómo elegir racionalmente lo mejor sin saber cual es el mejor? ¿Cómo elegir? Necesitamos información. En realidad también la información, en términos generales es la que permite el funcionamiento de la democracia. ¿Cómo elegir, como votar, sin información, sin información veraz, sin contrastar informaciones?.

Por eso, esa libre elección, esencial para defender nuestros intereses como consumidores, está ligada indisolublemente a un derecho a la información específico de los consumidores o, más bien, de los ciudadanos en su faceta de consumidores.

En la declaración de Kennedy este derecho se define exactamente como el "derecho a la protección frente a la información, la publicidad y el etiquetado fraudulento, falsos o, en general, engañosos, y a poder disponer de los datos que precisa para poder hacer una elección suficientemente informada".

Entre los otros derechos del consumidor figura uno básico, imprescindible para el ejercicio de ese derecho a la libre elección y al de la información: El derecho a la salud y a la seguridad. Es algo parecido al derecho a la vida, sin la cual, claro está, sobran todos los demás derechos del ciudadano. Si no se garantiza la supervivencia de poco me sirve todo lo demás.

Otro tiene un carácter eminentemente instrumental: el derecho a la educación. Si no estamos educados difícilmente podremos acceder a la información y podremos elegir.

Elegir informadamente no resolverá todo, probablemente. A veces puede no haber elección posible: los monopolios de hecho. A veces, también, pueden violarse nuestros derechos. De ahí, el derecho a defender nuestros legítimos intereses y exigir reparación de daños.

El último derecho, el de audiencia y representación, tiene también carácter instrumental. Sin capacidad de organizarse y de ser atendido por los poderes públicos es dudoso que se nos reconozcan y que sean realidad los anteriores derechos.

Resumiendo: Sin información no se puede comprender ni el homo sapiens, ni el hombre-ciudadano, ni el ciudadano-consumidor.

Muchas gracias.