



Revista de  
**Derecho**  
Comunicaciones y  
Nuevas Tecnologías

**EL CONTROL SOCIAL INFORMAL EN LA SOCIEDAD  
DE LA INFORMACIÓN**

ANÍBAL ALEJANDRO ROJAS HERNÁNDEZ  
ANTÔNIO CARLOS EFING  
RODOLFO DINIZ BIAZI

Artículo de reflexión

DOI: <http://dx.doi.org/10.15425/redecom.16.2016.10>

Universidad de los Andes  
Facultad de Derecho  
Rev. derecho comun. nuevas tecnol. No. 16  
julio - diciembre de 2016. e-ISSN 1909-7786

## El control social informal en la sociedad de la información

### Resumen

La sociedad es un complejo sistema de relaciones que llevan a modificar el comportamiento de los seres humanos, es decir, los seres humanos conviven dentro de su grupo social por medio de aquellas relaciones. En ese sentido, y a partir de la Revolución francesa, la creación del Estado moderno modificó aquellas relaciones sociales y cambió las formas en que los individuos interactuaban, por medio de la conformación de *controles sociales formales*. De esa forma, la misma complejidad de las relaciones sociales hizo evolucionar el entendimiento humano y recuperar la esencia de los mecanismos que controlaban la acción del individuo antes de la existencia de los controles formales; eso es a lo que se ha denominado *control social informal*. Hoy, de la mano con los controles sociales informales, la sociedad de la información, en la cual vivimos, ha creado una serie de mecanismos que previenen y sancionan las relaciones de consumo. En ese sentido, y de la mano con todas las condiciones de posibilidad que la sociedad de la información da a los individuos, hoy existe lo que se puede entender como *control social informal dentro de la sociedad de la información*, que no es más que un mecanismo que redefine la existencia de los controles formales del Estado moderno y les da gran efectividad a los controles informales, para generar un apoyo social común ante las modernas relaciones del consumidor.

**Palabras clave:** relaciones de consumo, Estado, control social informal, control social formal, sociedad de la información, sanción social.

## Controle social informal dentro da sociedade da informação

### Resumo

A sociedade é um complexo sistema de relações que levam a modificar o comportamento dos seres humanos, ou seja, os seres humanos convivem dentro de um grupo social por meio de aquelas relações. Nesse sentido, e a partir da Revolução Francesa a criação do Estado moderno alterou aquelas relações sociais e trocou as formas nas quais os indivíduos interagem por meio dos *controles sociais formais*. Assim, a complexidade das relações sociais fizeram com que o entendimento do ser humano evoluísse, recuperando a essência dos mecanismos que controlavam as ações dos indivíduos antes da existência dos controles formais, e é ao que se denominou *controle social informal*. Hoje, através dos *controles sociais informais* da sociedade da informação na qual vivemos, criou-se uma série de mecanismos que preveem e sancionam as relações de consumo nas que vivemos. Nesse sentido, e com ajuda das condições de possibilidade que a sociedade da informação dá aos indivíduos, hoje existe o que se pode entender como *controle social informal dentro da sociedade da informação*, sendo este, um mecanismo que redefine a existência dos controles formais do Estado moderno, pois garante uma importante efetividade aos *controles informais* que os indivíduos geram como um apoio social comum nas relações modernas do consumidor.

**Palavras-chave:** Relações de consumo, Estado, Controle Social Informal, Controle Social Formal, Sanção social.

## The informal social control within the information society

### Summary

Society is a complex system of relationships that lead to modify the behavior of human beings, that is, humans live within a social group through those relationships. In this sense, and since the French Revolution the creation of the modern state altered those social relations and changed the ways in which individuals interacted through *formal social controls*. Thus, the complexity of social relations made the understanding of the human being evolve, recovering the essence of the mechanisms that controlled the actions of individuals before the existence of formal controls, called *informal social control*. Today, through the *informal social controls* of the information society in which we live, we created a series of mechanisms that predict and sanction the consumer relations in which we live. In this sense, and with the help of the conditions of possibility that the information society gives individuals, today there is what can be understood as *informal social control within the information society*, being this a mechanism that redefines the existence of formal controls of the modern state, since it guarantees an important effectiveness to the *informal controls* that the individuals generate like a common social support in the modern relations of the consumer.

**Keywords:** Consumer relations, State, Informal Social Control, Formal Social Control, Social sanction.

# El control social informal en la sociedad de la información\*

ANÍBAL ALEJANDRO ROJAS HERNÁNDEZ<sup>1</sup>

ANTÔNIO CARLOS EFING<sup>2</sup>

RODOLFO DINIZ BIAZI<sup>3</sup>

## SUMARIO

Introducción – I. EL ESTADO Y SU CONTROL FORMAL – II. BREVES REFLEXIONES SOBRE LA ACCIÓN SOCIAL – A. *Una idea sobre el control informal* – III. LOS CONTROLES SOCIALES INFORMALES Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN – IV. CONCLUSIONES – Referencias.

---

\* Cómo citar este artículo: Rojas Hernández, A. A., Efing, A. C., Diniz Biazzi, R. (Diciembre, 2016). El control social informal en la sociedad de la información. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, (16). Universidad de los Andes (Colombia). <http://dx.doi.org/10.15425/redecom.16.2016.10>

1. Estudiante de doctorado en la Pontificia Universidad Católica do Paraná (PUCPR), en el área de Derecho Socioambiental. Miembro del grupo CEPEDIS e investigador de constitucionalismo de la Universidad Nacional de Colombia. Correo: anilejo@hotmail.com
2. Maestría y doctorado, Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo (PUC-SP); profesor titular en pregrado y posgrado, de la PUCPR; profesor de la Escola da Magistratura do Paraná; miembro del Instituto dos Advogados do Paraná; abogado en Curitiba. Correo: ace@eradv.com.br
3. Graduado de la Facultad de Derecho de la PUCPR. Investigador en lo Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica. Correo: rdb@eradv.com.br

## Introducción

La sociedad cuenta, en muchos sentidos, con una serie de características que la enmarcan como grupo social, pero al mismo tiempo despliega una hilera de condiciones que abren su perspectiva hacia otras posibilidades de construir nuevas realidades. Esas posibilidades de las que se habla son simplemente las contingencias hacia futuro que tiene cada grupo social para evolucionar o, por qué no, involucionar.

Entonces, esas condiciones de posibilidad no necesitan necesariamente ser producto de la evolución conceptual del ser social, todo lo contrario, pues el tiempo no puede ni debe ser considerado como lineal o continuo. La realidad de la sociedad depende, necesariamente, de las características que ella misma posea, es decir, tanto por aquellas que la hacen diferente a otros grupos sociales como por aquellas que hacen parte de la tan anhelada homogeneidad que necesita el modelo neoliberal para subsistir y perpetuarse.

Entender lo que es un grupo social es intentar comprender al mismo tiempo el conjunto de posibilidades que quienes lo integran tienen hacia el futuro. No se puede olvidar que aún la sociedad no es homogénea por esencia, lo cual hace que los diversos procesos que la llevaron a tener una mera apariencia de uniformidad permitan que en muchos aspectos —sin abandonar los matices— se la pueda estudiar de forma general. Esas características generales a las que

nos referimos, y que son propias del proceso de homogenización realizado hace más de un siglo, son las relaciones de consumo.

Dos teorías son las que nacen bajo la idea de la concepción moderna de la sociedad: una, que es fundamentalmente política —ya que surgió con la Revolución francesa— y la otra, que es primordialmente económica —producto de la idea de una Revolución Industrial— y que modificará las relaciones de los hombres con la economía. Las dos serán teorías hermanas, fundamento la una de la otra y, por ende, sin quererlo así, las que construirán la modernidad política, social y económica actual.

Esta nueva estructura social, que se construye bajo los ojos de la era de las revoluciones, cimienta una serie de paradigmas determinados, según Hobsbawm (2014). Las nuevas relaciones de los hombres con la tierra; el mercado como nuevo núcleo de las relaciones comerciales entre los seres humanos; así como las ideas de lo nacional, de patria, Estado, ley abstracta, ley formal. Es difícil asegurar a ciencia cierta si han sido, académicamente, dentro de las ciencias sociales, los siglos más fructíferos, pero si no lo son, con seguridad son los que más trastocaron a la sociedad como grupo social.

Pero ello no quedó allí, el ser humano llevó más allá el sistema que había edificado bajo dos ideas iniciales: Estado y economía. Al Estado poco a poco le dio más poderes, lo inmiscuyó dentro de la economía, y para mantener

el orden establecido, convirtió la educación en una sola, las realidades sociales en números, los problemas en dinero y a la sociedad la volvió dependiente del consumo de tecnología. En medio de todo este proceso hubo dos guerras mundiales, una tensión nuclear entre dos potencias, dos modelos económicos a punto de entrar en conflicto, y un recrudescimiento del modelo económico liberal, pero ahora bajo el nombre de *neoliberal*.

La historia del siglo XX es una historia que profundizó la idea de la sociedad, la globalidad y la homogeneidad, mientras que el siglo XXI se proyecta sobre aquella sociedad ya estructurada a ir más allá, pero curiosamente abandonando la ley como aquello que fue el fundamento de la sociedad del siglo XX. No la abandona en el sentido de no acatarla, la abandona porque deja de creer en ella como fundamento de su acción y convierte a su mismo grupo social en fuente de su actuar. Es decir, recupera el sentido de lo que se denominaría *control social*, pero esta vez como expresión de aquellas relaciones de consumo que creó la Revolución Industrial y profundizó el neoliberalismo moderno bajo la idea de los Estados de bienestar.

Consideramos que los hombres nunca pierden el sentido del control social, solamente que bajo la realidad que viven lo abandonan por la garantía que les da la ley. La perspectiva hoy es que la misma dificultad que les da la aplicación de la ley, por la congestión en que vive el Poder Judicial, o el tiempo que puede demorar una decisión, hacen que vuelva al control social, en especial para aquellas relaciones en

las que los seres humanos necesitan que sean ágiles, como lo son las relaciones comerciales y las relaciones de consumo.

Intentar entender este fenómeno del control social como una nueva perspectiva informal, hasta volverla una *sanción social* dentro de las relaciones de consumo, es una nueva condición de posibilidad que se abre a los ojos de las leyes del consumidor, pues ahonda en mecanismos como las tecnologías de la información para construir una sanción social desde el consumo consciente.

## I. EL ESTADO Y SU CONTROL FORMAL

No necesariamente la sociedad debe ser estudiada desde una institución como el Estado para poder entender los alcances del control formal. El Estado, como mencionamos anteriormente, es una lógica moderna de organización política y social, que permite mantener un orden establecido de acuerdo a los intereses de quienes ostentan el poder, por lo que, en caso que cambien aquellos que orgánicamente cuentan con la dirección política y económica de la sociedad, probablemente el Estado cambiará.

Estado, en ese sentido, es una estructura de relaciones que generalmente se encuentran monopolizadas en el seno de sus instituciones, aunque en realidad nunca las logra abarcar todas; esa es pues la razón por la que dentro de una estructura política y social tan consolidada como la que hoy existe, aún sobreviven

formas alternas de ejercer poder, como lo son, por ejemplo, las decisiones que se toman en el seno de los sujetos colectivos.

Hay entonces dos formas específicas por medio de las cuales se puede estudiar a los grupos sociales: una, desde las instituciones y formas políticas mediante las cuales estas se desenvuelven; otra, desde afuera, desde sus prácticas sociales, que se vuelven inconscientemente en una fuerza motivacional del ser humano.

Desde la Revolución francesa, última contingencia que se presentó, la sociedad moderna, o mejor, la sociedad que ha sido cooptada por la forma Estado y que ha tenido un arduo proceso de homogeneización, fue olvidando con el paso del tiempo aquellas prácticas informales que construían una identificación determinada. Aquellas prácticas informales que son elementos de identificación de los grupos sociales se dejaron únicamente para los sujetos colectivos —indígenas, quilombolas, gitanos— y se optó por la homogeneidad de ideas, de pensamiento, de sociedad.

Solo por hacer referencia: aquel proceso de homogeneidad es lo que Gramsci (1975) denominó *hegemonía*, y que no es más que un proceso mediante el cual el Estado ya no determina a los individuos solamente desde la esfera legal, pues comienza a proponerse el dominio de la sociedad por medio de la educación y de la cultura.

A todo ese proceso hegemónico desarrollado en la educación, en la construcción de una cul-

tura común para todos los seres humanos mediante la destrucción de la pluridiversidad de culturas, más toda la construcción jurídica que el Estado desenvuelve para ello, es lo que se podría denominar control formal. Y es formal, pues está instituido, es común a todo el grupo social, está positivizado en las normas y tiene instituciones a cargo para hacerlo respetar.

Por lo general el Estado tiene una serie de controles formales que son represivos, pues su esencia es constreñir para la realización o no de una determinada acción por parte de aquellos a quienes controla. Si bien lo anterior es cierto y ejercido mediante ramas específicas del derecho, como lo es el derecho penal, la tendencia actual del Estado como estructura política ha sido la de la prevención, pero eso no cambia para nada nuestra idea, pues aunque sea preventivo por antonomasia, es coercible por necesidad. No hay norma legal que se encuentre en el ordenamiento jurídico que no sea exigible por parte del Estado y, por ende, que él pueda punir para su cumplimiento. Según Melossi (1992, p. 162):

El proceso del control social, esto es, aquel proceso mediante el cual objetos determinados se colocan ante la atención del individuo, forma parte de todas las transacciones sociales, ya sean estas públicas o privadas. E igualmente estas transacciones privadas, como por ejemplo los contratos que la teoría legal fundamenta en la ficción del individuo, en realidad son producto de un proceso de control social. Sin embargo, las consecuencias de una transacción contractual pueden

afectar a terceras personas y, en consecuencia, pasar a concernir al público. El control social que ejerce el público con objeto de regular las consecuencias de una transacción por sí misma, no es, por consiguiente y propiamente hablando, un control social, sino que es más bien un control público, o un control social a través de la ley.

En ese sentido no vamos a profundizar mucho más en lo que es la idea del control formal, pues hacerlo sería un estudio del modo por medio del cual las leyes que tratan sobre protección al consumidor se desenvuelven dentro de esta área. Solo resta decir que la figura del control formal, tal cual existe hoy en día, es absolutamente voluble, cambiante, pues su núcleo duro radica en una categoría que lo atrapa fácilmente: la categoría del *capital*. Con esto último nos referimos a que el Estado no es una estructura que vive en autopoiesis, sino que el capital que tiene en su interior posee una serie de posturas económicas, políticas y culturales que se le imponen y modifican su control formal según la conveniencia del capital.<sup>4</sup>

Paralelamente a todo aquel entramado de conceptos filosóficos concebidos desde la hegemonía, el capital y las superestructuras, existen modelos de prácticas sociales que se desarrollan bajo todo ese conjunto de presupuestos, pero que en realidad son desenvueltos de una forma contrahegemónica del Esta-

do, no por estar necesariamente en contra de los presupuestos de la estructura estatal, sino porque aquellos mecanismos que nacen bajo sus prácticas sociales suelen no ser coercibles por el Estado, pero sí tienen un gran factor de éxito en su cumplimiento. Tradicionalmente a esto se le ha denominado *práctica social*, pero en realidad va más allá. Esto es un control social que es reconocido y usado de manera general, que no tiene el carácter de coerción del control formal del Estado, por lo que es necesariamente inexigible jurídicamente y periférico, pues está fuera del poder estatal; a esto, sociológicamente se le llama *control social informal*.

## II. BREVES REFLEXIONES SOBRE LA ACCIÓN SOCIAL

Claramente los controles sociales que existen, ya sean informales o formales, o nacidos bajo realidades sociales o elucubraciones del Poder judicial, buscan regular una acción o un conjunto de acciones que se consideran sanas o insanas para el colectivo. La acción se presenta entonces como la razón de ser del control, pues el sujeto no pasa de ser más que el medio por el cual se desarrolla la acción. Es decir, el control social pretende alcanzar una sociedad ideal bajo el control de las acciones de las personas, que son las únicas capaces de irrumpir en lo existente.

4. No en vano para Marx la categoría *capital* era una categoría que se enmarcaba dentro de la idea de la superestructura que aglutinaba a las estructuras que son realmente visibles dentro de la sociedad.

Para Parsons (1999), todas las acciones de los individuos tienen una finalidad específica, así no siempre la acción consiga alcanzar aquel fin. Desde ese punto de vista las acciones están definidas tanto por la meta que buscan como por el entorno que las rodea, pues estas últimas son las que crean las condiciones de posibilidad para la realización de las acciones.

Acción, por tanto, es un proceso mediante el cual los sujetos desenvuelven un comportamiento determinado; y es social en la medida en que afecta, modifica o trastoca aquellos vínculos que existen en el colectivo social. Conforme a Parsons (1999, p. 7):

La «acción» es un proceso en el sistema actor-situación que tiene significación motivacional para el actor individual o, en el caso de una colectividad, para sus componentes individuales. Esto quiere decir que la orientación de los procesos de acción correspondientes se relaciona con el logro de gratificaciones o evitación de privaciones del actor relevante, cualesquiera que estas sean a la luz de las estructuras relevantes de la personalidad. Solo en la medida que esta relación con la situación sea motivacionalmente relevante será considerada, en esta obra, como acción en sentido técnico. Se presume que la última fuente de energía o factor «esfuerzo» de los procesos de acción procede del organismo, y consecuentemente que, en un cierto sentido, toda gratificación o deprivación tiene una significación orgánica. Pero aunque se halle enraizada en ellas, la organización concreta de la motivación no puede ser analizada —a los fines de

la teoría de la acción— como necesidades orgánicas del organismo. La organización de los elementos de la acción —a los fines de la teoría de la acción— es, sobre todo, una función de la relación del actor con su situación y la historia de esa relación, en el sentido de «experiencia».

Un sistema social, desde esta perspectiva, es un conjunto de sujetos que realizan acciones orientadas a un determinado resultado. Pero es claro que esa acción es trabajada bajo un determinado presupuesto de límites, que son establecidos por el Estado por medio de sus controles formales, aunque, por prácticas comunes, los sujetos que hacen parte de aquellos sistemas sociales crean unos límites diferentes de los controles formales tradicionales.

En ese orden de ideas, lo que nos interesa es mostrar que la sociedad crea unas estructuras propias, unos sistemas sociales para el propio desenvolvimiento del grupo social, determinando las acciones de los individuos que hacen parte de él. Cuando se entiende que las acciones de los sujetos están determinadas en dos sentidos tanto por parte del Estado como por parte de su mismo grupo social, se puede comprender que los sujetos tienen una serie de opciones combinadas de acción: cumplir o incumplir.

Hay entonces una gran cantidad de acciones que giran y son el objeto de los diferentes controles. Frente al control formal, como ya mencionamos, las normas del Estado se perfilan ante las acciones para el castigo o para la prevención en un sentido coercitivo. No obstante, las acciones de los sujetos que se desarrollan dentro del

sistema, pero que no corresponden a lo que ordenan los controles formales, son acciones que ciertamente responden a otro tipo de control, más específicamente, al control informal.

Es claro que existen desde el Estado una serie de controles que son formales al ser coercibles, y que son coercibles al regular las acciones que son consideradas como el ideal para la existencia del grupo social por parte del Poder Legislativo. Pero también existen una serie de acciones que nacen desde el mismo grupo social, es decir, son periféricas a lo realizado por el legislador, y son reguladas desde los controles informales, por ser acciones que son consideradas no desde el ideal, sino desde la realidad misma en la que vive cada sistema social.

### **A. Una idea sobre el control informal**

El punto fundamental de nuestra búsqueda por entender los controles informales y analizarlos para plantear la existencia de sanciones sociales, como una práctica que hoy es generalizada dentro de las modernas relaciones de consumo, necesita una previa precisión sobre la esencia de lo que es un control formal y cómo existe en una sociedad llena de controles formales.

El control informal es una idea que nace bajo la teoría de la acción de los sistemas sociales

de Talcott Parsons (1999), pero que encuentra su mayor desarrollo en las ideas de Melossi (1992). Lo que hace este último es entender que en la sociedad se han desarrollado dos tipos de controles sociales, que son paralelos desde que la humanidad fue testigo de la construcción de los Estados nacionales, donde lo público o estatal en ningún momento logra acabar con las prácticas informales que por antonomasia tienen los sistemas sociales.

Es claro que dentro del núcleo duro del sistema democrático los controles informales no pueden ni deben existir, pues ellos son un reto a la legitimidad del poder del Estado y a los controles que este plantea como necesarios. ¿Pueden entonces existir sistemas periféricos dentro de la primera era de la democracia? Si se entiende la primera era de la democracia como aquella que se desarrolló desde la Revolución francesa hasta la crisis económica de 1929, sí. Esto último debido a que el mundo no era inclusivo, todo lo contrario, el racismo aún existía fuertemente, y la exclusión social, debido a la debilidad que los Estados enfrentaban en ese momento, hacía que en los lugares periféricos de las ciudades en las que el Estado tenía absoluto control se desarrollaran prácticas diferentes a las mandatadas por el poder central.<sup>5</sup> Es por ello que “una democracia funcional es una forma política que posee una afinidad electiva con el concepto del control social” (Melossi, 1992, p. 172).

5. Inclusive hoy esto es visible dentro de los grupos alternos que existen dentro de los Estados que se autodenominan pluriculturales. Un ejemplo son las prácticas que se desarrollan en Bolivia, en la ciudad de El Alto, casi 100 % de tradición indígena, y que preserva los rasgos de sus prácticas comunitarias.

A pesar de que Parsons y (1999) Melossi (2014) traen a colación la idea del control social informal, no es posible encontrar dentro de su bagaje académico una definición exacta de este; desde la perspectiva de ambos autores pareciera sobrentenderse como aquellos mecanismos de control que simplemente están por fuera del orden del Estado, agregándole Melossi que según la característica de cada conjunto estatal es como se verá reflejado su control informal.

Una definición exacta sobre el control social informal se encuentra en los escritos de Ignacio Carrillo (1996, p. 36), quien menciona:

Por control social ha de entenderse el conjunto de instituciones, estrategias y sanciones sociales que pretenden promover y garantizar dicho sometimiento del individuo a los modelos y normas comunitarias. (...) El control social dispone de numerosos medios o sistemas normativos (la religión, la moral, la costumbre, la terapia psicológica, el derecho civil, etcétera) de diversos órganos o portadores del mismo (familia, iglesia, universidad, partidos sindicatos, tribunales) de distintas *estrategias* o respuestas (prevención, represión, reinserción) de diferentes sanciones (ascensos, recompensas, distinciones, tratamiento clínico, reparación del daño, sanción pecuniaria, privación de la libertad) y de particulares *destinatarios* (tratados sociales privilegiados, etnias, grupos religiosos).

Y con base en ello, aclara:

Hay, se dice, control social informal cuando no hay en él, objetivamente coercibilidad. Equivale a control social mediato y es, en todo caso, la manipulación ciudadana, a partir de la economía, de lo religioso, de lo educativo, lo recreacional, es decir, con base en las instituciones y los medios de difusión que moldean la opinión pública. (Carrillo, 1996, p. 32).

Es de ese mismo sentido de donde se consigue entender que la sociedad construye, por medio de sus acciones, una serie de mecanismos para mantener desde el seno de su estructura social un control que conserve en un cierto orden las acciones de los individuos que hacen parte de ella.

Dos ideas centrales parten de la idea del control informal; por un lado, que es un control que no tiene la coercibilidad que tendría el control social del Estado; y por otro lado, que son mecanismos que tienen varias finalidades, entre ellas, la de sanción. Siendo para nuestros fines una sanción igual que un castigo, es desde aquellos controles informales que los sistemas sociales, de acuerdo con las condiciones de posibilidad que les permiten las estructuras de los Estados, construyen sus propios mecanismos informales para prevenir o sancionar.

Por nuestra parte, y de manera funcional, es sobre los controles informales, en especial los modernos, que queremos realizar una breve reflexión, como son los mecanismos que nacen bajo las tecnologías de la información. Es claro que son increíblemente más eficientes que

cualquier otro tipo de mecanismo de control social informal, pues tienen un carácter general que hace que lleguen a todas las personas sin distinción, y también porque tienen un acceso sin distinciones de ningún tipo, pues son una construcción general y gratuita de todos aquellos que participan dentro de las relaciones de consumo.

Las relaciones de consumo, entendidas como todas aquellas que hacen parte del círculo en el que se trabaja el mercado, es decir, desde el productor de las materias primas hasta la misma relación que surge en torno al vendedor final y el comprador final. De ahí que la apreciación del profesor Carlos Antônio Efing (2011) se dé en una idea construida desde dos aspectos que son determinantes para que exista la relación de consumo: la sociedad y la relación formal entre el productor y el comprador. El profesor en ese sentido menciona:

Considerando que a relação parte de uma concepção com base nos vínculos entre as pessoas é que se desenvolveu uma concepção normativista, ou seja, de relação jurídica enquanto vínculo entre sujeitos e sistema normativo, ou entre pessoas e objetos – uma concepção que possui, no entanto, pequena expressão na comunidade jurídica. Já da análise da concepção personalista, pode-se verificar que a configuração da relação jurídica é dada pela coexistência de um requisito material – a relação social – e de um

requisito formal – a incidência normativa. (Efing, 2011, p. 45).

Lo más interesante de todo este conjunto de relaciones que existen dentro del núcleo más duro de la figura social actual, es que aquellas relaciones de consumo que en principio son reglamentadas por el Estado encuentran otras formas de protección que también les son útiles, y en cierta medida mucho más eficaces que las que nacen bajo el dominio coercitivo del Estado.

A la par de donde se desenvuelven las relaciones de consumo, es decir, en el mercado que fue construido por aquella categoría del capital, se generan medidas sociales para autorregular lo que el derecho no alcanza a controlar o lo que está mal regulado, de acuerdo a las experiencias de los individuos. Nos referimos en específico a aquellos controles informales que nacen bajo la sociedad de la información en el sentido de Manuel Castells (2003),<sup>6</sup> y que edifican bajo aquella sociedad de la información sanciones sociales de gran abordaje para lo que son las relaciones de consumo modernas.

### III. LOS CONTROLES SOCIALES INFORMALES Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Desde el estudio de la literatura sobre la conscientización del consumo hemos desarrollado

6. O termo sociedade da informação enfatiza o papel da informação na sociedade. Mas afirmo que a informação, em seu sentido mais amplo, por exemplo, como comunicação de conhecimentos, foi crucial a todas as sociedades, (...). Ao contrário, o

un trabajo de campo con el fin de estudiar la formación de la conciencia de los consumidores. Tal estilo de investigación puede ser entendido como un estudio de caso en el que, después de hacer una recolección de datos, se llevó a cabo un análisis de los resultados. A través de este análisis pretendimos trazar los perfiles de los encuestados, con el fin de obtener una mayor consistencia en el examen de datos, lo que facilita la comprensión y la correlación con los debates propuestos anteriormente.

El procedimiento de consulta para la investigación cualitativa se realizó a través de un cuestionario en línea, previamente estructurado, con una duración media de tres minutos, enfocado en el consumidor joven.<sup>7</sup>

La recolección de datos se llevó a cabo entre febrero y mayo de 2016, y cubrió información sobre el perfil de los participantes, tales como datos demográficos y socioeconómicos que contribuyeron al análisis de sus respuestas.

A partir de los datos recolectados intentamos profundizar en la articulación de ideas y proyectos sobre el consumo de relación y la sostenibilidad, así como en los puntos favorables y desfavorables encontrados para el ejercicio de un consumo sostenible. Para el análisis descriptivo se practicaron entrevistas paralelas

con los encuestados con el fin de discutir la relación entre el consumo y el desarrollo sostenible.

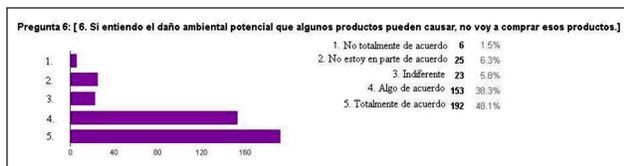
Entre los cuatrocientos encuestados, la gran mayoría eran jóvenes de edades comprendidas entre los 19 y 25 años, lo que representó aproximadamente el 55 % de las respuestas. La encuesta mostró que el movimiento de la sostenibilidad a menudo pasa desapercibido/indiferente. Un estímulo sería la estructuración de políticas públicas destinadas al consumo, lo que requiere una relación de compromiso entre las instituciones del Estado, la sociedad civil, el mercado y la esfera de la vida privada. La aplicación de estas políticas debe centrarse en las interacciones con los ciudadanos para satisfacer sus necesidades, comprender sus realidades y hacerlos partícipes de una articulación de cambios en patrones y niveles de consumo, sobre todo porque cuando un sujeto adquiere un producto está, a su vez, adquiriendo el empaquetado.

Estas políticas de sensibilización son eficaces, ya que según se observa en la gráfica correspondiente a la pregunta 6, aproximadamente el 90 % de los encuestados dice estar “totalmente de acuerdo” o “algo de acuerdo” en no comprar un producto si entienden que potencialmente puede causar un daño ambiental.

---

termo informacional indica o atributo de uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se as fontes fundamentais de produtividade e poder devido às novas condições tecnológicas surgidas nesse período histórico. Para más información ver Castells (2003).

7. Investigaciones llevadas a cabo a través de un proyecto de iniciación científica, aprobado por el Comité de Ética de la PUCPR n.º 51236415.5.0000.0020 de la Plataforma Brasil. Profesor-tutor: Antônio Carlos Efiging.



Ese es el sentido de la importancia y la necesidad de información. Es indudable que la sociedad cuenta hoy con una gran cantidad de información que la hace en cierto sentido mucho más crítica, exigente y severa a la hora de calificar la forma en la cual se desempeña el productor o el vendedor dentro de la relación de consumo, o por qué no, en el desempeño de ambos al mismo tiempo.

Si algo es claro hoy en día es que el productor y el vendedor final deben tener una estrecha relación que les construya una imagen ante aquel comprador, que cada día exige cada vez más de lo que consume. Inicialmente, el derecho del consumidor, que es el encargado de protegerlo dentro de la relación de consumo, tiene sus propios mecanismos formales para sancionar las malas conductas del productor o del vendedor, pero estas suelen necesitar tiempo, pruebas y demostrar la mala conducta del vendedor o del productor que se desarrolló en la relación. Mientras que, dentro de los controles informales, aquellas sanciones son inmediatas, consensuadas por los mismos consumidores, y de un poder quizás más contundente que el de cualquier decisión judicial.

Referencia clara a los controles informales desenvueltos, por un lado, dentro de las redes sociales como Facebook y Twitter; y en segundo lugar, a otro tipo de control informal que es

mucho más específico dentro de la Internet: las páginas web que buscan establecer una base de datos que tenga las calificaciones y opiniones de los consumidores frente a un productor o vendedor.

La masificación de las redes sociales, y la posibilidad de que las personas puedan acceder a ellas sin ninguna dificultad, permite que dentro de las relaciones de consumo una opinión, un producto, una calificación sobre un productor o vendedor, sea totalmente viral. Y con esto nos referimos a cómo se propaga en una cantidad ínfima de tiempo, mientras que dentro de sus condiciones de posibilidad llega a una cantidad de personas, modificando los razonamientos internos del individuo: por un lado, su opinión sobre lo que está calificando; y, así mismo, su intención —o no— de consumirlo.

Hoy en día, en especial en Google y Facebook, al entrar a usar su mecanismo de búsqueda se aprecia que en cualquiera de las dos se brinda una calificación específica, principalmente si la empresa es ampliamente reconocida. El buscador automáticamente muestra, a quien consulta, una imagen con cinco estrellas, que en últimas, es la calificación de los usuarios, pero del mismo modo permite acceder a los comentarios que cada usuario ha realizado sobre lo que se estaba consultando. Y no solo ello, páginas de grandes marcas brindan la posibilidad de tener acceso, inclusive, frente a productos específicos.

El impacto de estos nuevos mecanismos que brinda la sociedad de la información crea una

serie de posibilidades que hacen que desde el acceso libre de la información se sancione o se apremie a las empresas que cumplen o no con su papel dentro de las relaciones de consumo. Eso es a lo que hemos denominado sanción social dentro de los controles sociales informales.

Aquel tipo de sanción, dentro de la relación de consumo, tiene una multiplicidad de características que la hacen mucho más efectiva y, por ende, utilizada. En primera medida, la idea de calificación de acuerdo al servicio, o al producto en específico, da la posibilidad de que el consumidor pueda tomar las respectivas decisiones antes de siquiera entrar al local comercial. Y en segunda medida, permite que los consumidores aporten información a otros consumidores sobre sus experiencias con determinada empresa, sin tener claramente qué mediar ningún tipo de sanción judicial o administrativa.

A lo que queremos llegar frente a este aspecto es a que las empresas y los consumidores hoy en día están sumergidos en una nueva teoría del sistema social en el que viven, frente a sus propias relaciones de consumo. Todo ello, pues la opinión del consumidor, y el consenso general de estos puede llegar a destruir o apalancar una empresa o un producto, llevándolos al fracaso o al éxito comercial.

Desde este ciclo argumentativo la sociedad de la información construyó, mediante los instrumentos con los que cuenta, una serie de mecanismos que le permiten a sus miembros, por medio de la teoría de los controles informales, desenvolverse de forma preventiva dentro de

las relaciones de consumo, en un doble sentido: en primer lugar, evitando que otros consumidores compren productos o servicios y, en segundo lugar, sancionando socialmente a aquellas empresas que prestaron en su momento un mal servicio o no cumplieron con las expectativas de los consumidores.

En esa misma línea puede entenderse que la estructura social que fue construida bajo la idea de Estados nacionales, con una coercibilidad central en torno a los controles sociales, ha cambiado frente a lo que son las relaciones de consumo, pues hoy los individuos desarrollaron mecanismos que crean sanciones sociales a los productores o vendedores, sin hacer uso del poder de coerción que tiene el Estado clásicamente.

#### IV. CONCLUSIONES

¿Qué hace a aquellos mecanismos informales tan efectivos hoy en día? Es difícil asegurarlo con plena exactitud. Anteriormente, los rumores y comentarios se hacían extensivos dentro del grupo social para la calificación individual de un producto o un servicio prestado; en la actualidad, pensamos que la novedad que presenta la sociedad de la información es la posibilidad de acceso a millones de comentarios sobre un determinado producto o servicio prestado por una empresa. En la medida en que el acceso a Internet sea cada vez más generalizado, y con él la velocidad de la información que llega a las personas, los individuos podrán construir los comentarios

que tienen sobre lo que están consumiendo, casi al instante.

Solo por citar un ejemplo: a la hora de comprar algo tan sencillo como un teléfono celular, existe la posibilidad de encontrarse con un sin fin de videos, blogs, páginas de Internet y redes sociales dedicadas, en gran parte, a informar sobre las características y pruebas realizadas al producto. Eso lleva a otra polémica bastante curiosa entre quienes participan de este proceso, sobre la forma en que fue realizado el video, o sobre la página web consultada. Al final, puede comprarse un teléfono celular conociendo la opinión de millones de personas sobre la marca, las críticas y aspectos favorables del producto específico, y como si fuera poco, un millar de videos que explican en no menos de diez minutos físicamente sus características. Eso es a lo que se enfrenta la sociedad hoy, a la verificación constante de lo que está en el mercado y a la institución de controles sociales informales a todo lo que se le presenta al conglomerado social como “consumible”.

La revolución de la información, que como nunca antes se había dado dentro de la historia de la humanidad, está empezando a cambiar no solo la información, sino las mismas relaciones sociales e incluso volviendo, en el sentido preventivo, obsoletos a los mecanismos preventivos que tiene el derecho. Las condiciones de posibilidad que presentan toda esta cantidad de mecanismos y de instrumentos web, muestran que paso a paso la sociedad puede llegar a autorregularse, en especial en lo que se refiere al papel del individuo dentro del sistema

social, y más específicamente en las relaciones de consumo.

Hoy, cuando la imagen y la marca son definitivas para conseguir que las personas consuman, se presenta otro reto para los empresarios de todo el mundo: el control social informal de la sociedad de la información, sumándoles además de la calidad de sus productos o servicios, la satisfacción real de los clientes.

Por ese mismo sentido, las relaciones de consumo ya no son únicamente objeto de los controles formales propios del poder del Estado, sino un trabajo conjunto que existe por los controles informales que nacen bajo los mismos ideales de los grupos sociales. La importancia actual ya no es la de castigar al empresario o la de igualar las cargas que surgían en el ámbito de las sociedades de consumo hace unos años, sino la de darle la posibilidad al individuo de estar por encima, inclusive del mismo productor o vendedor, al contar con una información incluso anterior a lo que se le ofrece.

## Referencias

1. Carrillo Prieto, I. (1996). El control social formal. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, (209-210), 31-45.
2. Castells, M. (2003). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.
3. Efig, C. A. (2011). Direito do consumo e direito do consumidor: reflexões oportunas.

- Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, 1(1), 103-120.
4. Gramsci, A. (1975). *Notas sobre Maquiavelo, sobre la política y sobre el Estado moderno*. México: Juan Pablos.
  5. Marx, K. (2009). *El Capital. El proceso de producción del capital*. México D.F.: Siglo XXI editores.
  6. Melossi, D. (1992). *El Estado del control social*. México: Siglo XX.
  7. Hobsbawn, E. (2014). *A era das revoluções - 1789 - 1848*. São Paulo: Paz e Terra.
  8. Parsons, T. (1999). *El sistema social*. Barcelona: Alianza.