

ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Del principio de Protección Mínima

Conclusiones de nuestro anterior artículo

Antes de entrar al análisis del principio de Protección Mínima, es relevante señalar, para una mejor comprensión y cosmovisión de los principios establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, las conclusiones del artículo de Canalle Abogados antecesor a este, en el cual analizamos el Principio de Buena Fe.

- *Los proveedores, consumidores, asociaciones de consumidores y representantes deben amoldar sus conductas a desplegar en el mercado y en las demás ramas de protección al consumidor reguladas en el Código a los valores éticos de la buena fe, lealtad y confianza, con la finalidad de evitar conductas dolosas tendientes a generar algún daño patrimonial o reputacional a cualquier acto interviniente en el tráfico jurídico comercial del mercado.*
- *El Indecopi, mediante sus órganos resolutivos, tiene la obligación directa de evaluar la conducta del consumidor bajo la luz de la información otorgada, las características de la contratación bajo los cuales se desarrolló el proceso de contratación que dio origen a la relación de consumo y los elementos particulares casuísticos que acontezcan dentro del procedimiento administrativo iniciado a pedido de parte o de oficio.*

Análisis del principio de Protección Mínima

El numeral 6 del artículo V del Código de Protección y Defensa del Consumidor, promulgado por ley 29571, en adelante el Código, establece el principio de Protección Mínima, el cual está redactado de la siguiente manera:

“El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de mayor protección”

Acerca de la tendencia proteccionista del Código en favor de los consumidores.

Como se puede apreciar de la primera oración del principio bajo análisis, las disposiciones normativas de rango legal que establece el articulado del código tienden a establecer circunstancias, obligaciones, derechos, acciones, sanciones por

incumplimiento de obligaciones en una relación de consumo, entre otros acápites específicos tendientes a darle al consumidor un mínimo de protección jurídica para que su desenvolvimiento en el mercado sea seguro y confiado al momento de adquirir los servicios y productos que el proveedor ofrece.

Un ejemplo de ello es el artículo 1 del Código, el cual se encuentra definido como uno de *numerus apertus*, en tanto en el numeral 1.2 se establece que los derechos reconocidos expresamente en el numeral 1.1 no se encuentran limitados por la simple enumeración, sino que se extiende al resto de derechos que el Código garantiza y que leyes especiales distintas a la rama de protección al consumidor reconozca en favor de los consumidores.

Es menester señalar que **el legislador ha realizado, de forma expresa, una distinción en cuanto al sujeto de derecho receptor de la protección mínima brindada por el Estado**, en tanto no establece que se va a crear y aplicar un régimen jurídico proteccionista para los dos sujetos de derecho participantes en la relación de consumo, sino solamente este será aplicado por la entidad competente que, en Perú, es el INDECOPI a través de sus órganos resolutivos de protección al consumidor, en favor y protección de los derechos de los consumidores, excluyendo así de este régimen tuitivo a los proveedores.

Esta discriminación positiva que realiza el legislador en favor de una de las partes intervinientes de la relación de consumo se encuentra justificada por los siguientes argumentos.

En primer lugar, existe un mandato constitucional expresado en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú de 1993 el cual establece lo siguiente:

“ El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran en su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y seguridad de la población”

Como puede observarse, el mandato constitucional vigente establece una obligación constitucional, transversal y vinculante a todos los niveles, órganos y poderes públicos conformantes del Estado tendiente a generar políticas, leyes, reglamentos, lineamientos, entre otros instrumentos jurídicos eficaces, dirigidos exclusivamente a tutelar los intereses legítimos de los consumidores en su desenvolvimiento en el mercado, en tanto se tiene concebido a este, así como lo expresamos en nuestro artículo del principio de transparencia, como la parte débil de la relación de consumo

frente al proveedor, parte fuerte por tener mayor y fácil acceso a información del bien o servicio ofrecido, hecho que puede generar distorsión tanto en el mercado como afectar directamente al consumidor con relación a la idoneidad del bien o servicio que planea adquirir.

Por la situación antes expuesta, es razonable pensar que el consumidor se encuentra en una situación de indefensión frente al proveedor por la escasa información que posee para desenvolverse en el mercado libremente en cuanto adquirir bienes y servicios se refiere por la escasa información que tiene y por la difícil toma de decisiones de consumo que esto amerita, así como el difícil y costoso acceso a la información de estos, circunstancias que desincentivarían la participación activa del consumidor en el mercado.

Esta situación afecta directamente al consumidor e indirectamente al mercado, en tanto, por un lado, el consumidor es el adquiriente final del producto o servicio ofrecido en el mercado por el proveedor y, por otro lado, el mercado se mueve en función a sus intereses legítimos, basados en una esquila organizativa interna de satisfacción de deseos y necesidades mediante la adquisición de los servicios o bienes a consumir, merecedoras de protección jurídica por cuanto es el fin que, tanto el Estado como el mercado persiguen, obtener bienestar social dentro de una economía social de mercado como en la que vivimos.

Por tanto, es justificado constitucionalmente establecer protecciones jurídicas mínimas en favor de los consumidores tanto dentro como fuera de una relación de consumo.

En segundo lugar, se tiene un mandato legal concordante con el constitucional que establece diversos derechos para los consumidores y múltiples obligaciones para los proveedores que deben ser cumplidas, en orden de tutelar el normal, seguro y confiado desenvolvimiento de los consumidores en el mercado, en función de la satisfacción de sus legítimos intereses dentro de éste.

Así, se tiene la Ley 29571, ley que promulga el Código de Protección y Defensa al Consumidor, que contiene principios, disposiciones generales y específicas tendientes a generar un ambiente tuitivo en favor de los consumidores, sanciones por incumplimiento de obligaciones de los proveedores, lineamientos emitidos por la Comisión de Protección al consumidor, entre otras regulaciones, tendientes a cumplir con la primera oración del principio bajo análisis, como a cumplir con el mandato constitucional establecido en el artículo 65 de nuestra constitución.

Por tanto, encontramos justificada la tendencia proteccionista estatal en el rango normativo legal en favor de los consumidores, por ser estos el fin último del mercado y por ser la parte débil de la relación de consumo frente al proveedor con relación a los bienes y servicios ofrecidos por este dentro del mercado, tendientes a satisfacer los intereses legítimos de los consumidores.

Acerca del no impedimento que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel mayor de protección.

Llegado a este punto, es menester mencionar que la autoridad estatal competente en Perú para resolver casos relacionados a infracciones a los derechos de los consumidores es el Indecopi, mediante sus órganos resolutivos de protección al consumidor de primera instancia administrativa, tales como los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y las comisiones de Protección al Consumidor en la sede central del Indecopi y en todas las Oficinas Regionales de dicha entidad, y, en segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI.

Este esquema organizacional se encuentra regulado expresamente en el Decreto Legislativo 807, Ley de organización y funciones del INDECOPI, el cual permite la emisión de lineamientos, resoluciones administrativas, realización de Procedimientos Administrativos Sancionadores en contra de los proveedores presuntamente infractores, apertura de procedimientos de investigación por la Secretaria Técnica, entre otras acciones tendientes a cumplir con la normativa vigente en función y con la finalidad de proteger a los consumidores y establecer un normal desenvolvimiento del mercado, como punto indirecto. Esto concordado con el artículo 105 del Código, que establece que Indecopi es la autoridad de competencia primaria para conocer presuntas infracciones a los derechos de los consumidores en todo el territorio de la República.

De la mano con ello, se encuentran normas sectoriales que regulan materias distintas de protección al consumidor en otros sectores del ordenamiento jurídico peruano, tales como en materia de transportes con la OSITRAN, encargado de supervisar la inversión en infraestructura de transporte de uso público; OSIPTEL, encargado de supervisar la inversión en energía y minas; la SBS, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, organismo constitucionalmente autónomo encargado de la regulación y supervisión del sistema financiero, de seguros y del sistema privado de pensiones; entre otros órganos que tienen diversas competencias sectoriales que se vinculan con la vocación indirecta de protección al consumidor.

La segunda oración del principio bajo análisis establece que dichos organismos pueden emitir, dentro de sus competencias conferidas legalmente y en orden y cumplimiento con su finalidad establecida por ley, resoluciones que ofrezcan, tanto indirectamente como directamente, protección a los derechos de los consumidores siempre y cuando no sean menores que los establecidos en el Código. Es decir, en caso existan disposiciones reglamentarias emitidas por dichos órganos que establezcan condiciones tuitivas menores para con los clientes de los establecimientos sometidos a regulaciones sectoriales que, en el ámbito de protección al consumidor son definidos como consumidores, el INDECOPI debe aplicar las disposiciones tuitivas del Código en casos iniciados de oficio o a pedido de parte, siempre que contengan infracciones a los derechos de los consumidores u incumplimiento de obligaciones por parte de los proveedores, en orden y cumplimiento con la competencia otorgada por ley a dicha institución de conocer estos casos de protección al consumidor y de ejercer función tuitiva en favor de estos.

En consecuencia, nosotros concebimos la idea que el Código, en la segunda oración del principio bajo análisis, tiene como finalidad asegurar una protección mínima y efectiva en favor de los consumidores no solo en la rama normativa de protección al consumidor, sino en las demás ramas sectoriales reguladoras de diversas operaciones que los proveedores realizan con los consumidores en dichos sectores con la finalidad de protegerlos ampliamente, tanto jurídica como fácticamente.

Conclusiones:

- Es justificado constitucionalmente establecer protecciones jurídicas mínimas en favor de los consumidores tanto dentro como fuera de una relación de consumo.
- Encontramos justificada la tendencia proteccionista estatal en el rango normativo legal en favor de los consumidores por ser estos el fin último del mercado y por ser la parte débil de la relación de consumo frente al proveedor con relación a los bienes y servicios ofrecidos por este dentro del mercado, tendientes a satisfacer los intereses legítimos de los consumidores.
- Nosotros concebimos la idea que el Código, en la segunda oración del principio bajo análisis, tiene como finalidad asegurar una protección mínima y efectiva en favor de los consumidores no solo en la rama normativa de protección al consumidor, sino en las demás ramas sectoriales reguladoras de diversas operaciones que los proveedores realizan con los consumidores en dichos sectores con la finalidad de protegerlos ampliamente, tanto jurídica como fácticamente.

