

## Capítulo II.

### **ANÁLISIS DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES REGULADOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

En el presente capítulo vamos a analizar jurídicamente el artículo 1 de la Ley 29571, ley que promulga el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante el Código, el cual establece la existencia de múltiples derechos de los cuales los consumidores son titulares y estos tienen vigencia tanto dentro como fuera de una relación de consumo entablada con el proveedor.

El artículo 1 del Código se titula “Derechos de los Consumidores” el cual se divide en 3 secciones enumeradas. Los artículos 1.1, 1.2 y 1.3.

A continuación, vamos a analizar el artículo 1.1 literal A, el cual es presentado en la norma de la siguiente manera:

*“1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:*

*1. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.”*

#### **Acerca del derecho de protección eficaz del consumidor.**

El consumidor es el titular legítimo del derecho descrito en el literal A del artículo 1.1 del código. Solo él se encuentra legitimado para accionar ante la autoridad gubernamental competente en función de hacer valer el derecho que la legislación objetiva le ha otorgado, de la mano con las limitaciones que la misma ley establece.

El órgano gubernamental competente para conocer infracciones hacia este derecho y los demás contemplados sistemáticamente en el código en la materia de protección al consumidor, es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante INDECOPI, a través de la autoridad de consumo diseñada para tal fin.

La autoridad de consumo peruana se encuentra organizada de la siguiente manera. Pertenece funcionalmente al INDECOPI y se integran por los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos, la Comisión de Protección al Consumidor y la Sala Especializada de Protección al Consumidor en sus sedes descentralizadas a nivel nacional.

El INDECOPI es un órgano de carácter administrativo, que carece de facultades judiciales, y que tramita dichas infracciones en procedimientos administrativos prefijados por el código, con la finalidad de brindar seguridad jurídica a los consumidores y proveedores que se encuentran dentro o fuera de una relación de consumo debidamente constituida.

Es aquí donde entra el precepto de protección eficaz que el Estado, a través del INDECOPI, le otorga al consumidor con la finalidad de prevenir la potencial vulneración de los derechos objetivos y subjetivos establecidos en el código, así como de sancionar efectivamente a los proveedores infractores de dichos derechos, en los grados y consideraciones que las normas del derecho administrativo y el código ha fijado para tal fin.

Esto, a su vez, tiene inmediata correlación con el mandato constitucional establecido en la Constitución Política peruana de 1993, en el artículo 65, donde el órgano constituyente peruano ha establecido una directriz clara y directa dirigida a los órganos constituidos y por constituirse sobre esta materia, que es la protección eficaz de los derechos del consumidor en distintos ámbitos y el deber de los órganos del Estado de brindarle seguridad y salud en aquello que va a consumir. MUCHAS VECES SE USA EL VERBO CONSTITUIR, VER DE MEJORAR

Los productos o servicios puestos en el mercado por los proveedores son el objeto de toda relación de consumo por constituirse o constituida.

Estos productos o servicios constituyen el objeto principal por el cual las transacciones comerciales de consumo se celebran. Tanto por el lado del proveedor, que es lucrar con la puesta en circulación del producto determinado o determinable o del servicio ofrecido, así como del consumidor que satisface sus necesidades legítimas e intrínsecas al momento de adquirir un producto o un servicio.

La adquisición de un producto o un servicio puesto en el mercado por un proveedor presupone que el consumidor se encuentre debidamente informado respecto de los pormenores y mayores, en forma razonable, del producto o servicio que va a adquirir.

De la misma forma, el consumidor genera una presunción legítima de que dicha adquisición no va a poner en peligro su vida, ni su integridad física, salvo que el producto o servicio lo especifique en forma clara y precisa, y se encuentre autorizado para su distribución por la autoridad administrativa pertinente.

Estos dos requisitos elementales para que una transacción de consumo se presuma válida se constituyen como medidas que el legislador impone a los proveedores con la

finalidad de reducir la asimetría informativa existente en mayor medida en este tipo de transacciones comerciales y, de esa forma, intentar mejorar las fallas que el mercado presenta.

En conclusión, de este acápite, la protección eficaz que el Estado, a través del INDECOPI, le debe brindar al consumidor respecto de productos y servicios puestos en el mercado no se restringe a que estos tengan características que puedan poner en peligro su vida, integridad física o salud, puesto que la protección jurídica se despliega en forma general con el establecimiento de procedimientos administrativos sólidos, con resoluciones administrativas previsibles y firmes y con la imposición de sanciones ejemplares a los proveedores infractores con la finalidad de enviar un mensaje a la sociedad y desincentivar la comisión de dichas infracciones en un futuro, en función de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la Economía Social de Mercado en la que nos encontramos.

**Acerca de los productos o servicios que deben encontrarse en una condición de normal o previsible, que pongan en riesgo la vida, salud o integridad física de los consumidores.**

Este acápite constituye el objeto de la protección eficaz que el Estado desea otorgarle al consumidor.

Los productos o servicios que, encontrándose en una condición normal o previsible, ponen en riesgo la vida, salud o integridad física de cualquier consumidor merecen un trato especial cautelar por parte de los órganos constitutivos del Estado, tanto del INDECOPI en su ámbito de competencia, como por los distintos órganos administrativos que tengan la competencia legal de otorgar los permisos de circulación de dichos productos o servicios que se desean poner en el mercado.

Por ejemplo, en la rama de productos, a manera de ilustración, se tienen aquellos pertenecientes a la familia de los fuegos artificiales, así como a las empresas encargadas de prestar el servicio de seguridad con armas de fuego, perteneciente a la rama de servicios.

Los fuegos artificiales se encuentran regulados por la Ley 30299, Ley de armas de fuego, municiones, pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil.

Esto quiere decir que los fuegos artificiales, así como los productos señalados en la Ley 30299, se encuentran regulados tanto por esta norma legal como por su reglamento, Decreto Supremo N° 010-2017-IN.

La SUCAMEC (Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil) es el órgano administrativo encargado de supervisar, autorizar, fiscalizar, regular, capacitar, normar y sancionar a todos los prestadores de servicios, así como a autorizar la venta de los fuegos artificiales a determinados proveedores que pasan por los filtros legales que la norma de la materia regula.

Tanto los fuegos artificiales como el servicio de prestación de servicio de seguridad con uso de armas de fuego se encuentran regulados por la Ley 30299 y su reglamento que le otorgan un grado de prevención especial a la puesta en circulación de dichos productos o a la realización de dicho servicio, imponiendo requisitos específicos necesarios que deben pasar los proveedores de ambos objetos de la relación de consumo con la finalidad que estos puedan ser puestos en el mercado y ser consumidos de forma legítima.

Ello, en función que dichos servicios y productos puestos de ejemplo representan una puesta en peligro de la vida, salud e integridad física de los consumidores, por cuanto su proceso de creación o de realización involucran la composición de elementos nocivos para los bienes jurídicos que se intentan proteger.

Aquí es donde entra la protección jurídica en forma eficaz que el INDECOPI, a través de la autoridad de consumo competente, debe desplegar en favor de los consumidores una vez que los proveedores de fuegos artificiales y de servicios de seguridad con empleo de armas de fuego hayan pasado los requisitos especiales que la SUCAMEC les ha impuesto para obtener su licencia de circulación de dichos productos en el mercado y de dichos servicios.

La protección jurídica eficaz que el INDECOPI le ofrece al consumidor es *ex ante* y *ex post*.

La tutela jurídica *ex ante* es el establecimiento de la obligación al proveedor de brindarle información relevante al consumidor respecto del potencial peligro que representa el producto ofrecido para su integridad física, su salud e vida. Esto se puede materializar a través de la colocación de un logo que le dé a conocer al consumidor qué va a pasar si es que utiliza el producto de forma incorrecta, entre otras consecuencias previsibles. Aquí, a modo de ejemplo, se tienen las figuras distintivas y mensajes efusivos que encontramos en las cajas de cigarro de todas las marcas de empresas tabacaleras que distribuyen dicho producto en el mercado.

De la misma forma, respecto de los servicios, se establecen las obligaciones de las empresas de seguridad con empleo de armas de fuego de portar, en forma grande y legible, que tienen armas de fuego listas para ser desplegadas en caso de existir un inminente y real peligro. El personal encargado de desplegar el servicio debe encontrarse debidamente acreditado por la SUCAMEC, entre otras medidas.

La tutela *ex post* abarca la protección jurídica eficaz, a través de la existencia de los procedimientos administrativos y de bajas o gratuitas tasas administrativas, una vez ocurrida la infracción al presente derecho en favor de los consumidores afectados.

En conclusión del presente acápite, los productos o servicios objeto de la protección eficaz que el INDECOPI debe desplegar en el presente derecho, deben tener la condición de previsibles o normales, y deben tener la capacidad de generar un peligro razonable que atente contra los bienes jurídicos de vida, salud e integridad física de todos los consumidores.

Se puso a modo de ejemplo el producto de fuegos artificiales y el servicio de prestación de servicio de seguridad con empleo de armas de fuego, así como de la existencia de protección jurídica *ex ante* y *ex post* desplegada por el INDECOPI, en la materia de protección al consumidor. Ello sin perjuicio de las acciones legales pertinentes que los consumidores afectados puedan solicitar al órgano jurisdiccional o administrativo competente.

### **Conclusiones:**

Tenemos las siguientes conclusiones:

- Los productos o servicios objeto de la protección eficaz que el INDECOPI debe desplegar en el presente derecho, deben tener la condición de previsibles o normales, y deben tener la capacidad de generar un peligro razonable que atente contra los bienes jurídicos de vida, salud e integridad física de todos los consumidores.

Se puso a modo de ejemplo el producto de fuegos artificiales y el servicio de prestación de servicio de seguridad con empleo de armas de fuego, así como de la existencia de protección jurídica *ex ante* y *ex post* desplegada por el INDECOPI, en la materia de protección al consumidor.

- La protección eficaz que el Estado, a través del INDECOPI, le debe brindar al consumidor respecto de productos y servicios puestos en el

mercado no se restringe a que estos tengan características que puedan poner en peligro su vida, integridad física o salud, puesto que la protección jurídica se despliega en forma general con el establecimiento de procedimientos administrativos sólidos, con resoluciones administrativas previsibles y firmes y con la imposición de sanciones ejemplares a los proveedores infractores con la finalidad de enviar un mensaje a la sociedad y desincentivar la comisión de dichas infracciones en un futuro, en función de proteger los derechos de los consumidores en el marco de la Economía Social de Mercado en la que nos encontramos.

13 de enero del 2022.

Paolo Sebastian Canalle Paz.