

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, 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. Estas tres secciones van a ser analizadas sistemáticamente y en forma ordenada.

En el apartado anterior, hemos analizado el literal B del artículo 1.1 del artículo 1 del código, sobre el cual hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- La información que va a ser transmitida al consumidor en el mercado recae exclusivamente sobre los productos o servicios que el proveedor posee, con la finalidad de reducir o eliminar la asimetría informativa que existe en cada transacción de consumo. A su vez, esta información debe contener las características de ser fácilmente accesible, oportuna, suficiente y veraz, sin perjuicio que el proveedor le ofrezca al consumidor mejores condiciones de transmisión de la información mencionada.
- La información brindada por el proveedor respecto de los productos o servicios que ponen en circulación en el mercado deben tener tres finalidades específicas.
A) Debe ser relevante para que el consumidor realice una decisión de consumo.
B) Debe ser relevante para que el consumidor realice una elección de consumo que satisfaga sus intereses. C) Debe generar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios comprados.

A continuación, vamos a analizar el artículo 1.1 literal c) 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:

“Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica

análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.”

Acerca de los derechos de los consumidores de tener una protección de sus intereses económicos en las relaciones de consumo

La protección de los intereses económicos de los consumidores se constituye como un derecho objetivo cuyo titular legítimo y único es el consumidor. Este se constituye como el sujeto activo de protección estatal por cuanto es considerado la parte débil de la relación de consumo frente al proveedor.

Como sabemos, una relación de consumo se encuentra formada por un consumidor, un proveedor y un objeto del cual se busca consumir.

La protección jurídica que el Estado despliega en favor del consumidor, como sujeto beneficiado de las medidas estatales imperativas impuestas contra los proveedores en las transacciones de consumo, tienen como objeto proteger los intereses económicos de los consumidores y como finalidad generar un equilibrio en la balanza de ambos contratantes, para que se realice una negociación justa en función de aquello que se quiere consumir.

Esto parte de la idea que el consumidor es el motor de la economía social de mercado, en la cual este es considerado como la finalidad última, edificándose todas las medidas correctivas a desplegarse para que las transacciones donde el consumidor es parte, se desarrollen acorde a sus intereses legítimos, los cuales se extienden a los económicos.

La razón radica en la consideración del consumidor como impulsor y reformador del mercado por cuanto busca satisfacer sus deseos legítimos internos a través del consumo de bienes o servicios puestos en el mercado por el proveedor.

La razón de la existencia de una protección estatal en favor del consumidor respecto de hacer respetar sus intereses económicos en una transacción de consumo frente al proveedor, radica en la existencia de los costos de transacción. El proveedor incurre en menores costos de transacción al momento de realizar una negociación de consumo, toda vez que, al existir asimetría en la información, tiene el poder de acceder a los bienes o brindar los servicios en el mercado que precisamente necesita el consumidor para satisfacer sus intereses.

Esto lo pone en una posición favorable respecto del consumidor que, para colocarse en su misma posición, debe realizar una inversión mayor a aquella esperada y prevista para la relación de consumo, hecho que genera una disparidad al momento de realizar

las negociaciones y lo obliga a aceptar términos y condiciones que, de estar en una posición paritaria, no hubiese aceptado, vulnerando sus intereses económicos en la transacción de consumo.

Es aquí donde entra el Estado, a través de sus órganos administrativos y judiciales competentes, el cual intenta subsanar el mencionado problema, imponiéndole cargas prohibitivas al proveedor e intentando equilibrar la balanza en favor del consumidor para que se generen transacciones de consumo eficientes e idóneas que coadyuven y formen un mercado basado en la economía social de mercado que nuestra Constitución establece.

Por tanto, podemos concluir que la protección de los intereses económicos de los consumidores se configura como un derecho objetivo cuyo titular único y exclusivo es el consumidor, y que las disposiciones normativas y los órganos competentes imponen sanciones y prohibiciones fundándose en la premisa de generar una paridad al momento de contratar sobre bienes o servicios a ser consumidos, así como evitar el abuso por parte del proveedor de su posición favorable dentro de la relación de consumo.

Acerca de los tipos de defensa específicos de los intereses económicos de los consumidores

Dentro del segundo apartado del presente derecho encontramos una enumeración enunciativa de medios de defensa de los intereses económicos de los consumidores, los cuales pasamos a explicar:

A) **De las cláusulas abusivas.** Son convenios establecidos en un contrato donde las estipulaciones que lo contienen favorecen injusta e indiscriminadamente a una de las partes integrantes del contrato, la cual se encuentra en un estado de indefensión, por la débil posición de negociar que posee. Esto suele darse en contratos con cláusulas generales de negociación, las cuales son usadas por múltiples proveedores de diversos rubros.

Aquí el legislador establece una prohibición dirigida a los proveedores de imponer cláusulas abusivas que vulneren los intereses económicos del consumidor en la relación de consumo.

B) **De los métodos comerciales coercitivos:** Se plasman en cláusulas integrantes de un contrato de consumo que condicionan o enganchan de manera impositiva al consumidor a realizar una transacción adicional (no perseguida) a la ya pactada para obtener aquello por lo cual se contrató (sí perseguida).

Esta conducta se encuentra prohibida (salvo que el consumidor declare mediante un escrito expreso que se encuentra de acuerdo con dicha cláusula), por cuanto atenta indudablemente contra los intereses económicos de los consumidores, al intentar ponerles coercitivamente una condición que favorece al proveedor, obligando al consumidor a adquirir un bien o servicio que no ha querido obtener, sin mediar expreso asentimiento del contenido de dicha cláusula contractual.

C) Cualquier otra práctica análoga. El legislador ha establecido una disposición genérica con la finalidad de abarcar supuestos jurídicos atípicos no contemplados en la normativa de forma expresa. Esto con la finalidad de ampliar la protección jurídica de los intereses económicos de los consumidores frente a prácticas comerciales que atenten contra estos.

La autoridad de consumo tiene la obligación de interpretar los supuestos que contengan los requisitos suficientes como para generar convicción que se están violentando los intereses económicos de los consumidores.

D) Información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios: Este punto establece una obligación clara que coadyuva a la establecida en el literal B del artículo 1.1 del Código, respecto de la transmisión de información con contenido y forma veraz al consumidor.

Asimismo, este precepto establece el supuesto sobre el cual el proveedor le otorga al consumidor información incompleta, parcializada e incluso errónea sobre los productos o servicios que ofrece.

Podrían darse casos, en los que el proveedor brinde información equivocada de forma intencional, obedeciendo a su interés de generar lucro con la venta del producto o servicio al consumidor, orientando estratégicamente la decisión del consumidor a realizar una transacción de consumo, a través de información que se reputa falaz sobre el producto o servicio.

Por lo tanto, las modalidades explicadas desde el literal A al D son formas típicas de protección de los intereses económicos de los consumidores frente a los proveedores en una relación de consumo.

Conclusiones:

- La protección de los intereses económicos de los consumidores se configura como un derecho objetivo cuyo titular único y exclusivo es el consumidor, ante lo cual las disposiciones normativas y los órganos competentes imponen sanciones y prohibiciones al proveedor, fundándose en la premisa de generar una paridad en la relación de consumo, procurando evitar el abuso por parte del proveedor de su posición favorable dentro de la relación de consumo.
- Las modalidades explicadas desde el literal A al D son formas típicas de protección de los intereses económicos de los consumidores frente a los proveedores, en una relación de consumo.

21 de enero del 2022.

Paolo Sebastian Canalle Paz.