

Capítulo II.

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

Derecho a una medida correctiva

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 D del artículo 1.1 del artículo 1 del Código, sobre el cual hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- Los consumidores tienen el derecho de elegir y realizar transacciones comerciales de consumo en forma libre y sin prejuicios.
- El proveedor tiene la obligación de no discriminar a sus consumidores en las formas que se han explicado, así como de no hacerlo en forma análoga ni similar.
- Este precepto encuentra su origen en el artículo 2 inciso 2 de nuestra actual carta magna de 1993, por cuanto busca generar igualdad en el consumo que, a su vez, busca preservar la dignidad que todo consumidor tiene al realizar transacciones de consumo en función de satisfacer sus necesidades legítimas y generar un ambiente de bienestar social aceptable.
- Los proveedores tienen la obligación legal de brindar un trato justo y equitativo a los consumidores en todas las transacciones comerciales en las que se encuentren sumergidos en concordancia con el artículo 1 de nuestra actual carta magna, la cual establece la directiva dirigida a los miembros de la sociedad y del Estado que el fin supremo y último perseguido es la dignidad y la defensa del ser humano.

A continuación, vamos a analizar el artículo 1.1 literal E, 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 reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias”.

Acerca del derecho del consumidor de una medida correctiva: reparación o reposición del producto o devolución del dinero

Todo consumidor tiene el derecho de solicitarle al proveedor que le repare o le reponga el producto defectuoso que forma parte de la relación jurídica de consumo.

El derecho de reparación es una situación activa de ventaja que la legislación nacional le entrega al consumidor el cual consta de solicitarle al proveedor, que realice las acciones necesarias para que defectuoso producto o servicio vuelva a tener la misma situación de utilidad para el consumidor, quien en base al principio de idoneidad, lo adquirió para satisfacer una necesidad. Así, lo que el consumidor busca con esta solicitud es que el proveedor se haga responsable de los costos del arreglo del bien o servicio contratado, por cuanto estos han venido defectuosos. Esta pretensión también puede ser efectuada por el consumidor, a través de una denuncia ante un órgano resolutorio del Indecopi en materia de protección al consumidor.

Por otro lado, se tiene el **derecho de reposición** del producto y/o servicio. Este, como el primero, es una situación activa de ventaja que el legislador nacional le entrega al consumidor que tiene como objeto solicitarle al proveedor, tanto dentro de un procedimiento administrativo sancionador como fuera de este, que reponga el producto defectuoso por uno de características y cualidades semejantes.

Como se puede apreciar, ambos derechos no pueden solicitarse en simultáneo, por cuanto el objeto del primero es que el proveedor asuma los costos de reparación del producto otorgado con ocasión de una relación de consumo celebrada, siempre que los defectos que el bien o servicio posea no sean de responsabilidad del consumidor, no mediando en este cambio del producto, mas si se pueden solicitar subordinadamente.

La solicitud de subordinación debe contener primero la petición de la reparación del bien o servicio contratado, por cuanto de ampararse esta, ya no procede la reposición por cuanto se han cumplido con restablecer el status quo del consumidor respecto de la expectativa generada al momento de celebrar el contrato. De no ser posible la reparación de producto, procede la reposición, por cuanto no hay otro remedio que pueda salvar la idoneidad del producto contratado.

Mientras que en el derecho de reposición del producto el objeto es el cambio del producto defectuoso por uno de semejantes cualidades y características, no mediando en esta reparación alguna.

Ahora bien, para que proceda el derecho de solicitar una reparación o reposición del producto contratado, este debe tener, como requisito de procedencia, una falla de origen que no le permita al consumidor disfrutar del bien o servicio contratado y sobre la cual no haya tenido intervención el consumidor.

Esto quiere decir que si el consumidor le pide al proveedor la reparación o reposición del bien o servicio contratado cuando este cumple perfectamente sus fines, la solicitud será declarada infundada en forma legítima, tanto fuera del ámbito administrativo como dentro de este.

Estos derechos se conciben como medios de protección jurídicos efectivos del derecho de idoneidad que tiene el consumidor respecto de los bienes o servicios que los proveedores ponen en circulación en el mercado, por cuanto buscan que el producto contratado y entregado sea conforme con las características que se plasman en el contrato de consumo.

El artículo 19 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que el consumidor recibe y aquello que ha esperado, en función de la publicidad e información transmitida, condiciones y circunstancias de la transacción, características y naturaleza del bien o servicio contratado, precio, entre otros factores que son relevantes para generarle al consumidor una expectativa clara, legítima y válida respecto de aquello que va a consumir.

En conclusión, el derecho de reparación y de reposición son derechos que no se pueden solicitar simultáneamente como pretensiones principales, por cuanto son incompatibles la una con la otra, mas sí se puede solicitar en forma subordinada.

En suma: el derecho de reparación tiene como objeto que el proveedor asuma los costos de reparación del producto dado, siempre que la falla que lo contiene haya venido de origen, mientras que el derecho de reposición es la petición al proveedor de cambiar el producto fallado por uno de semejantes características. Ambos buscan proteger la expectativa legítima creada del consumidor al momento de celebrar el contrato de consumo, así como mantener el status quo de la relación jurídica existente.

Acerca de la solicitud de una nueva ejecución del servicio

El derecho del consumidor de solicitar una nueva ejecución en el servicio otorgado por el proveedor contiene el mismo razonamiento tuitivo que se aplica en el caso de reposición y reparación.

Este derecho procede siempre que se trate de un servicio mal ejecutado por el proveedor en perjuicio del consumidor. Esto quiere decir que, si el contrato de consumo versa sobre la provisión de bienes, este remedio legal no va a poder aplicarse a las circunstancias particulares de dicho contrato y de dicho caso concreto.

La petición de la nueva ejecución de servicio tiene como objeto que el proveedor asuma los costos de la nueva ejecución del servicio por cuanto el brindado anteriormente contiene defectos sustanciales que no le permiten llegar al fin por el cual fue contratado. Hecho que perjudica al consumidor.

En conclusión, el legitimado para solicitar la ejecución del nuevo servicio es el consumidor, por cuanto este es el receptor del servicio contratado y que el servicio ejecutado previa a la solicitud de nueva ejecución debe haber sido ejecutado defectuosamente por el proveedor, hecho que no le permite al consumidor disfrutar plenamente del servicio contratado.

Acerca de la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

Como último remedio, la Ley 29571 establece que el derecho del consumidor de solicitar la devolución de la cantidad pagada al proveedor en función del contrato de consumo que han celebrado.

Esto quiere decir que el proveedor, en caso que el caso concreto se amolde a las características del supuesto de hecho que la norma jurídica regula, tendrá que realizar la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor en el contrato de consumo celebrado.

Esta norma establece que estas solicitudes proceden en los casos que señala el Código en función de las circunstancias de la contratación y del estado del producto.

Es decir, el legislador nacional ha concebido este remedio jurídico como uno excepcional, de última ratio, cuando los demás remedios explicados en este acápite no puedan subsanar la defectuosidad del bien o servicio contratado.

Los artículos 97, 98 y 99 del Código establecen múltiples casos en los que el consumidor tiene el derecho de solicitar la devolución de la contraprestación, contemplando situaciones de hecho donde procede dicha solicitud.

En conclusión, este remedio jurídico tiene la característica de ser excepcional, destinado a reparar situaciones en las cuales los productos o servicios contratados por el consumidor tengan un nivel de defectuosidad tal que no le sea permitido repararlo, reponerlo o ejecutar nuevamente el servicio.

Conclusiones:

- En conclusión, el derecho de reparación y de reposición son derechos que no se pueden solicitar simultáneamente como pretensiones principales, por cuanto son incompatibles la una con la otra, mas sí se puede solicitar en forma subordinada.
- El derecho de reparación tiene como objeto que el proveedor asuma los costos de reparación del producto dado, siempre que la falla que lo contiene haya venido de origen, mientras que el derecho de reposición es la petición al proveedor de cambiar el producto fallado por uno de semejantes características.
- Ambos buscan proteger la expectativa legítima del consumidor al momento de celebrar el contrato de consumo, así como mantener el status quo de la relación jurídica existente.
- El consumidor es el legitimado para solicitar la ejecución del nuevo servicio, por cuanto este es el receptor del servicio contratado y que el servicio ejecutado, previa a la solicitud de nueva ejecución, debe haber sido ejecutado defectuosamente por el proveedor, hecho que no le permite al consumidor disfrutar plenamente del servicio contratado.
- Este remedio jurídico tiene la característica de ser excepcional, destinado a reparar situaciones en las cuales los productos contratados por el consumidor tengan un nivel de defectuosidad tal que no le sea permitido repararlo, reponerlo o ejecutar nuevamente el servicio.

15 de marzo del 2022.

Paolo Sebastián Canalle Paz.