

## 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 que van a ser analizadas sistemáticamente y en forma ordenada en el presente artículo.

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

- 1. 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, más si se puede solicitar en forma subordinada. Mientras, 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, 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.*
- 2. El legitimado para solicitar la ejecución del nuevo servicio es el consumidor, por cuanto este es el receptor del servicio contratado el cual debe haber sido ejecutado defectuosamente por el proveedor, hecho que no le permite al consumidor disfrutar plenamente del servicio contratado.*
- 3. 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.*

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

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

*“F. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.”*

### **Acerca del derecho a la libre elección por el consumidor de productos y servicios ofrecidos en el mercado.**

Tanto consumidores como proveedores tienen diversas funciones económicas importantes en el mercado.

Los primeros pretenden y adquieren productos, servicios o ambos puestos en el mercado por los segundos, en función de satisfacer sus necesidades básicas materiales internas. Los segundos, a través de diversos procesos de creación de bienes o de implementación de capacidades para brindar servicios, ponen estos productos en el mercado con la finalidad directa de obtener una contraprestación económica del consumidor.

Dentro de este marco económico explicado vigente, el consumidor tiene el derecho de elegir, en forma libre e indubitable, el producto, servicio o ambos que desea consumir del proveedor que lo pone en el mercado, sin encontrarse atado a consumir bienes o servicios accesorios a este o a pagar algún otro cargo monetario extra para gozar de bien adquirido.

La libre elección del consumidor la podemos definir como aquella decisión informada, autónoma e independiente realizada por el consumidor, en el ejercicio de su libre autonomía, en el marco de una relación de consumo cuyo objeto es satisfacer, mediante la compra de bienes o servicios puestos en el mercado, una necesidad material intrínseca, legítima y propia con la finalidad de generarle bienestar, tanto a su núcleo personal como social.

Bajo este marco de ideas, no solo es un derecho de los consumidores el elegir libremente los productos a consumir en el mercado, sino una obligación de los proveedores de no realizar actos destinados a entorpecer o vulnerar el ejercicio de este derecho, bajo apercibimiento de recibir una de las sanciones tipificadas en el artículo 110 del Código.

En conclusión, los consumidores tienen el derecho de elegir libremente los productos que van a consumir del mercado, propiedad de los proveedores, sin necesidad de

expresarle motivo alguno o razón por la cual han tomado dicha decisión de consumo ni encontrarse sometidos a realizar compras complementarias de bienes o servicios anexos al producto principal para poder gozar de él.

A pesar de lo anterior, creemos que estamos ante una vertiente de la autonomía privada de las partes, que también recae sobre el proveedor, quien tiene intacto, aún en los casos de protección al consumidor, de su libertad de contratación.

**Acerca de la idoneidad y calidad de los bienes y servicios puestos en el mercado conforme a la normativa pertinente.**

De la mano con el derecho del consumidor de elegir libremente aquello que va a consumir en el mercado, los bienes y servicios puestos en este por el proveedor deben tener las características de ser de calidad y ser idóneos.

**Son idóneos** cuando cumplen con las expectativas legítimamente generadas al consumidor. Un ejemplo de ello es cuando el consumidor al comprar un automóvil y le son ofrecidas determinadas características mínimas de confort, calidad y seguridad, tiene el derecho a esperar que estas se cumplan. De comprobarse que es así, se cumple con la característica de la idoneidad y, por tanto, cumple con la disposición que analizamos.

**Son de calidad** cuando el bien o servicio a adquirir cumple con los requisitos de producción adecuados para poder ser vendidos al público en general. Muchos de los productos o servicios que consumimos no necesitan de la aprobación de un órgano estatal competente para poder ser vendidos, en función de una normativa especial vigente, mientras que otros sí. Este es el caso de los productos farmacéuticos que, en virtud de la Ley 29459, necesitan del permiso y cumplimiento de diversos requisitos establecidos por la Dirección general de medicamentos, insumos y drogas, adscrito al Ministerio de Salud peruano.

**Acerca del derecho de los consumidores a ser informado por los proveedores de los bienes o servicios con los que cuenta.**

Además de los derechos antes explicados y analizados en este artículo, el consumidor tiene el derecho de recibir del proveedor en todas las etapas de formación del contrato de consumo, información acerca de los bienes y servicios con los que cuenta en el momento de la venta, así como de las posibilidades de existencia de estos en días posteriores a la compra.

Además de configurarse como un derecho del consumidor, es una obligación legal del proveedor brindarle al consumidor dicha información acerca de los bienes o servicios con los que cuenta, con el objeto de brindarle al consumidor seguridad de haber encontrado aquello que buscaba en el mercado.

De no cumplirse con dicha obligación, el proveedor es pasible de la imposición de una sanción administrativa dictada por el órgano competente de la autoridad nacional de consumo por vulnerar los derechos reconocidos del consumidor en esta materia.

En conclusión, a los proveedores se les impone la obligación legal de brindarle al consumidor información relevante respecto a los bienes o servicios con los que cuenta después de ponerlos a disposición en el mercado, así como de brindarle información vinculante sobre donde poder encontrarlos. De no hacerlo, incurre en una de las causales de vulneración a la presente norma y a la imposición de una sanción administrativa.

#### **Conclusiones:**

- A) Los consumidores tienen el derecho de elegir libremente los productos que van a consumir del mercado, propiedad de los proveedores, sin necesidad de expresarle motivo alguno o razón por la cual han tomado dicha decisión de consumo ni encontrarse sometidos a realizar compras complementarias de bienes o servicios anexos al producto principal para poder gozar de él.
- B) Los bienes y servicios puestos en el mercado por los proveedores deben cumplir con dos requisitos: **Deben ser idóneos y ser de calidad.**
- C) A los proveedores se les impone la obligación legal de brindarle al consumidor información relevante respecto a los bienes o servicios con los que cuenta después de ponerlos a disposición en el mercado.

16 de mayo del 2022.

Paolo Sebastián Canalle Paz.