

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 la presente sección.

En el apartado anterior, hemos analizado el literal F del artículo 1.1 del artículo 1 del Código, sobre el cual hemos llegado a las siguientes 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.*

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

“G. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes”.

Acerca de la protección de los derechos contemplados en la Ley 29571 mediante procedimientos eficaces, céleres y ágiles, con formalidades mínimas.

Los derechos objeto de protección jurídica a que se refiere el numeral analizado son aquellos regulados en los instrumentos jurídicos materiales correspondientes al mundo de protección al consumidor, tanto para los consumidores como para los proveedores,

en función de las reglas procesales y materiales que imperan en este tipo de procedimientos.

Es menester recordar que en el Perú la competencia legal para conocer casos de protección al consumidor, la tiene el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante INDECOPI, en su calidad de Autoridad Nacional de Consumo, entidad que, sin embargo, no posee los atributos de la jurisdiccionalidad otorgadas exclusivamente al Poder Judicial, a través de sus jueces en las diversas materias y competencias propias que esta tiene.

El INDECOPI, en sus diversos órganos resolutiveos en función de su jerarquía de decisión, se rige por el Texto Único de Procedimientos Administrativos, TUO de la Ley 27444, Ley General de Procedimiento Administrativo General, así como por las normas procesales sindicadas en el Código de Protección al Consumidor y las directivas que emita para tal fin con el objeto de esclarecer dichas normas procesales, con la finalidad de mejorar la aplicación y procesamiento del derecho discutido en esta sede.

El presente artículo le otorga el derecho a los consumidores afectados por infracciones cometidas por proveedores en el mercado de encontrar tutela administrativa efectiva de dichos derechos, mediante su materialización en procedimientos que tengan las características de eficaces, céleres y ágiles.

Entendiendo como **eficaces**, que las medidas dictadas en los procedimientos administrativos cuando se haya verificado la existencia de una infracción por parte del proveedor, logren la tutela administrativa efectiva del derecho vulnerado. Por ejemplo, que el derecho sea repuesto mediante el dictado de medidas correctivas, cautelares o complementarias, en función de los parámetros que dictamina el código de protección al consumidor. Sobre esta vía no se puede solicitar la petición de indemnizaciones, por cuanto dicha petición se encuentra reservada exclusivamente para su dilucidación al poder judicial peruano en la rama civil.

Los procedimientos deben ser **céleres**, por cuanto justicia que tarda no es justicia, en cualquier ámbito donde se discuta la existencia, imposición o regulación de un derecho determinado. En el presente caso, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados de oficio o a pedido de parte, merecen una respuesta rápida, justificada y debidamente motivada por parte del órgano de resolución de conflictos competente perteneciente a la autoridad de consumo nacional, con el objeto de establecer o no una sanción administrativa aplicable y con la finalidad de satisfacer el interés público que se busca lograr, teniendo dichas declaraciones impactos directos e indirectos en el normal desenvolvimiento del mercado en las relaciones de consumo.

Los procedimientos deben ser **ágiles**, flexibles, abiertos, encausados por la autoridad en caso no se cumplan con requisitos no esenciales, entre otros aspectos y características, con formalidades mínimas, accesibles a los justiciables y a los ciudadanos que formen parte o se expongan a la existencia de una relación de consumo.

La exigencia de existencia de formalidades mínimas en el procedimiento administrativo sancionador va encaminada a generar un ambiente de accesibilidad a los consumidores en sus presentaciones de denuncias ante la autoridad de consumo pero resguardando las garantías constitucionales del debido procedimiento, derecho a la defensa y a la contradicción, entre otros principios procesales generales aplicables a todas las ramas procedimentales del ordenamiento jurídico que sirven como garantía procesal para que la decisión tomada se realice en forma legal y garantista.

En conclusión, los procedimientos administrativos sancionadores a pedido de parte o iniciados de oficio en materia de protección al consumidor dirigidos por los órganos de resolución de conflictos en sus diversas jerarquías y competencias determinadas por la ley, deben tener las características de ágiles, céleres y eficaces, en función de tutelar los derechos que se le otorgan a los consumidores y proveedores en el marco de la Ley 29571.

De la misma forma, la existencia de formalidades mínimas procura el acceso flexible a los justiciables a la justicia de consumo, pero siempre respetando el debido procedimiento y los principios que lo contemplan con el objeto de que la decisión que se tome dentro de dicho procedimiento sea legal, constitucional y legítima, así como exigible y coactiva.

Acerca de la característica de gratuidad o no costo excesivo del procedimiento

Los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor tienen la característica que le permite al consumidor afectado o a una asociación de consumidores, participar activamente en el desenvolvimiento del procedimiento entablado contra el proveedor infractor.

Ello implica la existencia de un despliegue económico por parte de la autoridad de consumo de financiar los diversos actuados que se realicen dentro del procedimiento, así como los sueldos y logística necesaria para que los procedimientos administrativos sancionadores, sea a inicio de parte o de oficio, puedan realizarse con normalidad.

Dentro de este espectro, la exigencia y derecho de los consumidores que el procedimiento administrativo sancionador sea gratuito, así como de los proveedores, se enfrasca en aquellos que son iniciados de oficio, a través de la Secretaria Técnica de la

la Comisión de Protección al Consumidor o de la que haga sus veces frente al órgano de resolución de conflictos en materia de protección al consumidor, por cuanto esta es la que impulsa de oficio la imputación de cargos por la toma de conocimiento de una infracción administrativa punible y atribuible de responsabilidad jurídica al proveedor implicado.

Esto último, involucra la existencia de un procedimiento administrativo sancionador puro cuya naturaleza jurídica exige, tanto por imperativo de la presente disposición como de la Ley General del Procedimiento Administrativo General, así como de otros de diversas características, que sea gratuito para las partes intervinientes por la existencia de una persecución de un interés público vulnerado por la conducta infractora y punible del proveedor responsable.

Por otro lado, existen los procedimientos administrativos sancionadores iniciados a petición de parte, que en este caso puede ser por parte de un consumidor afectado o por parte de una asociación de consumo, con los límites y exigencias que el Código les otorga.

En estos procedimientos, tipificados por la doctrina como uno de carácter mixto entre trilateral y sancionador, por cuanto, consumidor y proveedor dilucidan una controversia ante el órgano resolutorio, pero esta tiene la posibilidad de sancionar administrativamente al proveedor de acreditarse la existencia de una vulneración al Código. Este procedimiento, en función de la directriz legal emanada de este precepto, debe tener una tasa administrativa de costo accesible al consumidor, en la que se involucre en el monto establecido aquellos costos necesarios para el normal desenvolvimiento del procedimiento en todas sus etapas.

En conclusión, para los procedimientos administrativos sancionadores iniciados de oficio en materia de protección al consumidor no hay costo en la tramitación del procedimiento de oficio, por cuanto se persigue un interés público por parte del ente administrativo, así como se busca perseguir y sancionar la infracción cometida. Por otro lado, en aquellos iniciados de parte, en virtud de la directriz legal examinada, el monto establecido en la tasa administrativa a pagar por el consumidor y por el proveedor debe involucrar aquel monto necesario que le permita a la autoridad de consumo llevar el procedimiento y los actos que la componen en un decurso normal y congruente con su objeto y finalidad.

Acerca de la atención de los reclamos o las denuncias correspondientes ante la autoridad competente

Este último precepto analizado es la cereza del pastel, como se dice coloquialmente.

El legislador ha sido claro en este extremo al establecer la finalidad por la cual existen los procedimientos administrativos sancionadores con las tres características analizadas supra, con los costos mínimos o gratuitos. Estos son la atención oportuna de los reclamos de los consumidores, así como la atención de las denuncias dirigidas a los órganos de resolución de conflictos en materia de protección al consumidor, pertenecientes a la autoridad competente a nivel nacional, la autoridad de consumo, que a su vez pertenece al INDECOPI.

El objeto de ellos, como se afirma supra, es la protección de los derechos de los consumidores frente a infracciones de los proveedores en una relación de consumo, ello manifestado en la realización de reclamos o presentaciones de denuncias administrativas ante este órgano administrativo competente, en la búsqueda de la realización de la justicia en protección al consumidor, así como en el normal desenvolvimiento del mercado bajo los parámetros del régimen económico en el que nos encontramos.

Conclusiones:

1. Los procedimientos administrativos sancionadores a pedido de parte o iniciados de oficio en materia de protección al consumidor dirigidos por los órganos de resolución de conflictos en sus diversas jerarquías y competencias determinadas por la ley, deben tener las características de ágiles, céleres y eficaces, en función de tutelar los derechos que se le otorgan a los consumidores y proveedores en las normas de la materia aplicables, dentro de las cuales se encuentra la principal, Ley 29571.
2. La existencia de formalidades mínimas procura el acceso flexible a los justiciables a la justicia de consumo, pero siempre respetando el debido procedimiento y los principios que lo contemplan con el objeto de que la decisión que se tome dentro de dicho procedimiento sea legal y constitucional.
3. Para los procedimientos administrativos sancionadores iniciados de oficio en materia de protección al consumidor el costo del procedimiento para las partes es nulo, por cuanto se persigue un interés público por parte del ente administrativo, así como se busca perseguir y sancionar la infracción cometida. Por otro lado, en aquellos iniciados de parte, en virtud de la directriz legal examinada, el monto establecido en la tasa administrativa a pagar por el

consumidor y por el proveedor debe involucrar aquel monto necesario que le permita a la autoridad de consumo llevar el procedimiento y los actos que la componen en un decurso normal y congruente con su objeto y finalidad.

4. La finalidad por la cual se imponen estas medidas a los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección al consumidor, es para proteger los derechos que se le otorgan a los consumidores frente a los proveedores en una relación de consumo, que se materializan a través de la realización de reclamos y su debida atención, así como en la interposición de denuncias ante la autoridad de consumo en el órgano de resolución de conflictos competente.

Lima, 30 de mayo del 2022.

Paolo Sebastián Canalle Paz.