

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

- A) *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.*
- B) *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.*
- C) *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.*

D) *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.*

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

“H. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.”

Del derecho a ser escuchado por la autoridad competente y su naturaleza constitucional aplicable al ámbito administrativo del derecho de protección al consumidor

Esta es una prerrogativa naturaleza procesal que tiene como base la correcta administración de justicia en el marco del Estado de derecho constitucional y social en el que nos encontramos, así como es consagrado y protegido por diversos tratados internacionales del que el Perú es parte. Asimismo, se enmarca en el derecho constitucional del debido proceso y el derecho a formular petición de auxilio jurisdiccional al órgano estatal competente encargado de hacer uso de la fuerza en la solución de los casos de conflicto presentados a este, con el objeto de lograr la paz social y bienestar general en la población.

En este caso, al ser el derecho de protección al consumidor en el ordenamiento jurídico peruano una materia derivada al ámbito administrativo bajo el cargo de la Autoridad Nacional de Consumo dirigida por el INDECOPI, es de aplicación los preceptos jurídicos procesales establecidos en la Constitución Política y los preceptos procedimentales regulados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Uno de los derechos procedimentales aplicables a todas las relaciones jurídicas que se ventilan ante los diversos órganos administrativos que el Estado peruano tiene, es el derecho a ser escuchado por una autoridad competente con el objeto y finalidad que se ampare o rechace la pretensión del administrado, en búsqueda de lograr justicia, paz social y una convivencia social en armonía.

Esto con el objeto y finalidad que se proscriba el uso de la autotutela, salvo en casos permitidos por el propio Estado, y se apliquen mecanismos de solución heretocompositiva, en la cual un tercero no vinculado al conflicto resuelva de forma objetiva, imparcial, razonable, motivada y justa el conflicto que se le presenta, aplicando el derecho objetivo emitido para tal efecto y los criterios jurídicos que conforman precedentes de observancia obligatoria emitidos por órganos jerárquicamente mayores y competentes del que ve el caso, siempre que estos sean congruentes con los hechos y circunstancias que se le presentan.

Constitucionalmente, el derecho a ser escuchados se encuentra regulado en el artículo 2 inciso 20 en calidad de derecho fundamental, el cual prescribe lo siguiente:

“A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que se encuentra obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad.”

De la misma manera, se encuentra regulado en el artículo 139, inciso 3 y 14 primera disposición. Estos artículos regulan los principios y derechos de la función jurisdiccional, aplicables al mundo procedimental administrativo por encontrarse este dentro del Estado de derecho constitucional y social en el que nos desarrollamos.

El inciso 3 regula el derecho al debido proceso y a la tutela jurisdiccional, que transferido al derecho administrativo, es el principio del debido procedimiento y de tutela administrativa eficiente, a través del cual todo justiciable en la esfera administrativa tiene el derecho de ser escuchado por la autoridad competente, a una jurisdicción determinada previamente y procedimiento determinados previamente por la ley, así como a una sanción predeterminada legalmente, entre otros derechos de naturaleza procedimental que son de carácter fundamental para que se pueda aplicar el derecho a los conflictos que surgen constantemente en la vida cotidiana.

Con respecto al contenido del derecho a ser escuchado, el justiciable tiene derecho a exponer ante la autoridad competente, vía escrita u oral, todos los hechos y derecho aplicable al conflicto, tanto parte demandante como demandada que, transfiriendo dichos conceptos al mundo procesal administrativo y en específico a la materia que nos atañe, consumidor y proveedor tienen el derecho irrevocable, de naturaleza constitucional y fundamental, de exponer ante la autoridad todos los hechos y derechos que la controversia amerita, a ser escuchadas sus pretensiones por el órgano competente para resolver y a que sus posiciones presentadas sean atendidas debidamente y en el marco que el derecho establece.

En conclusión, el derecho a ser escuchado se encuentra consagrado en el ordenamiento jurídico peruano en rango constitucional en forma de derecho fundamental a través de los artículos 2 inciso 20, 139 inciso 3 y 14, primer párrafo, que atañe el derecho de los justiciables de ser escuchados por la autoridad competente que lleva el caso para que esta atienda todas sus pretensiones presentadas, así como sus alegatos de defensa con el objeto y finalidad que esta aplique el derecho objetivo, resuelva el conflicto proscribiendo la arbitrariedad y genere paz, justicia y una convivencia social armoniosa.

Respecto de la forma de presentarse ante los órganos resolutiveos en materia de protección al consumidor

El presente artículo regula la forma de presentarse ante la Autoridad Nacional de Consumo en sus diversos órganos resolutiveos en materia de protección al consumidor, ordenados en función de su jerarquía y competencia.

La primera forma que regula es la individual, en la cual el consumidor afectado por una presunta infracción cometida por el proveedor envuelto en la relación de consumo acude al órgano de resolución de conflictos competente del Indecopi presentando un reclamo o una denuncia, cumpliendo con los requisitos legales establecidos para su procedencia. Escrito que debe ser atendido y tramitado por el órgano competente en los plazos legales establecidos para tal fin.

Bajo esta forma, el apersonamiento al procedimiento para darle inicio, siguiendo las reglas procedimentales establecidas para tal efecto, se dan de forma individual, no siendo necesaria la concurrencia de más personas ni de una asociación de consumidores para que continúe el procedimiento.

Respecto de la segunda forma regulada, la cual es la colectiva, el consumidor se encuentra en la misma situación narrada en el párrafo anterior, pero se encuentra facultado para realizar la denuncia, así como para realizar todos los actos que el procedimiento iniciado amerite, a través de una concurrencia colectiva, así como de una asociación de consumidores constituida, registrada y formada para tal fin, sin afectar la legitimidad para obrar ni el interés para obrar que son requisitos y condiciones de la acción administrativa a interponer.

Este tipo de acciones puede interponerse a través de entidades privadas o públicas de defensa del consumidor, ellas debidamente constituidas, registradas y acreditadas, siguiendo las reglas de validez establecidas en el artículo 128 al 131 del Código que analizamos.

Todo ello, como se establece en el literal H del artículo bajo análisis, con el objeto de defender los intereses constitucional y legalmente establecidos en favor de los consumidores en caso de acreditarse la existencia de una infracción administrativa atribuible al proveedor de la relación de consumo, hecho punible por la autoridad competente que lleva el caso presentado.

Por último, la regla final que establece el presente artículo es la facultad y derecho de los justiciables del caso concreto de emplear todos los medios legalmente admitidos para ejercer el derecho a ser escuchados, regla que se encuentra en congruencia y armonía con el estado democrático, social, de derecho constitucional en el que nos encontramos y nos desarrollamos constantemente.

Conclusiones:

- A)** El derecho a ser escuchado se encuentra consagrado en el ordenamiento jurídico peruano en rango constitucional lo que implica el deber de la autoridad competente de atender sus pretensiones, así como sus alegatos de defensa con el objeto y finalidad que esta aplique el derecho objetivo y resuelva el conflicto proscribiendo la arbitrariedad y se genere paz, justicia y una convivencia social armoniosa.
- B)** Existen dos formas legalmente reguladas para apersonarse a un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor en el ordenamiento jurídico peruano. La primera es la individual, la cual permite al consumidor afectado a interponer individualmente una denuncia ante autoridad competente para que se aplique el derecho. La segunda es la forma colectiva a través de entidades privadas o públicas de defensa de los consumidores con el objeto que estas interpongan la denuncia mencionada, sigan todos los actos necesarios establecidos en el procedimiento y se logre obtener una resolución que aplique el derecho en el caso.

12 de julio del 2022.

Paolo Sebastián Canalle Paz.

