

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, ley 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 H del artículo 1.1 del artículo 1 del Código, sobre el cual hemos llegado a las siguientes 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.*

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

“I. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.”

Acerca del derecho a la reparación por los daños y perjuicios del consumidor

Como se puede apreciar, el literal bajo análisis establece dos vías de reparación de daños y perjuicios sufridos por el consumidor, causados por el proveedor infractor, en una relación de consumo. La primera vía es la regulada por el Código y la segunda vía es la establecida en el Código Civil peruano de 1984, promulgada por Decreto Legislativo N° 295.

En este apartado vamos a analizar las medidas jurídicas existentes y legítimas a través de las cuales el consumidor puede ejercer el derecho a pedir una reparación del daño causado por el proveedor infractor contempladas en el Código. En el apartado siguiente analizaremos, las medidas jurídicas actuales sobre las cuales el consumidor puede ejercer ese derecho ante la autoridad judicial.

La Ley 29571 regula vías a través de las cuales el consumidor puede ejercer el derecho de reparación, tanto en la vía administrativa como en la vía de resolución de conflictos extrajudicial.

Ante la instancia administrativa, a través de la interposición de una denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o ante la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor del Indecopi en sus múltiples sedes en todo el territorio nacional, pertenecientes ambas estructuras orgánicas a la autoridad de consumo, en donde se establezca la petición de una medida correctiva reparadora del daño irrogado al consumidor denunciante. Ello sin perjuicio de la sanción administrativa que el órgano competente determine contra el infractor en el ejercicio de sus funciones.

La naturaleza jurídica de la medida correctiva reparadora en la instancia administrativa no es indemnizatoria, mas sí tiene la vocación de corregir la situación de hecho del daño, con el objeto reparar la conducta infractora del proveedor denunciado. En consecuencia, se diferencia de la acción de indemnización, que pasaremos a explicar líneas más adelante.

Es menester recordar que el consumidor, en la vía administrativa antes mencionada, que es el inicio de un procedimiento administrativo contra el presunto proveedor infractor mediante la interposición de la denuncia correspondiente, no puede solicitarle al órgano resolutor competente una indemnización civil por los daños existentes, por cuanto esta no tiene competencia otorgada por ley para revisar, otorgar o denegar dichas peticiones.

La segunda vía jurídica regulada en el Código, a través de la cual el consumidor puede ejercer el derecho de reparación tipificado en el literal bajo análisis, es el arbitraje de consumo.

El arbitraje de consumo es una institución jurídica especial regulada en el artículo 145 del Código, de la mano con su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 103-2019-PCM, mediante el cual las partes de una relación de consumo someten determinadas controversias o todas ellas a un Tribunal Arbitral institucional o Ad Hoc con el objeto y finalidad que este las resuelva, y cuya resolución tenga carácter vinculante y definitivo.

El arbitraje de consumo se rige supletoriamente por la normativa de arbitraje nacional, aprobado por Decreto Legislativo 1071, referente a la designación de árbitros, cánones de transparencia de estos con las partes, constitución de tribunal, ley aplicable, entre otros aspectos específicos.

Como es sabido, el arbitraje es uno de los medios de solución alternativo de conflictos al poder judicial peruano contemplado en la normativa nacional, de carácter heterocompositivo, con rango constitucional, y cuyas decisiones se asemejan a aquellas emitidas por la autoridad judicial competente, con las excepciones de revisión de laudos contempladas en el Decreto Legislativo 1071.

En esta vía sí es posible solicitar peticiones de reparación e indemnización derivados del daño sufrido, por cuanto la Constitución Política del Perú establece que el arbitraje es una jurisdicción excepcional, junto con la militar, capaz de resolver controversias que se presenten en su fuero, siempre que las partes lo hayan pactado previamente a fin que las controversias de consumo sean resueltas en esa instancia.

En conclusión, el Código regula dos vías idóneas a través de las cuales es posible solicitar por parte del consumidor, la administrativa y la arbitral.

Acerca de la petición de indemnización por el consumidor derivado del daño o perjuicio sufrido por la conducta del proveedor en la relación de consumo en la normativa civil peruana.

Como se ha visto en el acápite anterior, la normativa de protección al consumidor contempla múltiples vías de tutela legal para con los derechos del consumidor en los supuestos en que este sufra un daño o perjuicio causado por el proveedor, derivado de la comisión de una infracción tipificada en la normativa de consumo y sancionable administrativamente por la autoridad de consumo peruana y cuyo origen radica en la relación de consumo existente, los cuales son la petición de medidas correctivas y el inicio, previo acuerdo de ambas partes, de un arbitraje de consumo, con las ventajas que cada institución ofrece en la vía procedimental correspondiente.

De la mano con ella, el artículo bajo análisis establece el derecho que tiene el consumidor de solicitarle a un órgano jurisdiccional competente la reparación del daño

sufrido en la relación de consumo, sin perjuicio de iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor en el cual se probará y sancionará a este de encontrársele responsable administrativamente.

Las opciones legales existentes son las reguladas en el Código Civil, referentes a la responsabilidad contractual y extracontractual, aplicables al ámbito de consumo supletoriamente.

Es menester recordar que la responsabilidad civil, contractual y extracontractual, son excluyentes la una con la otra. Es decir, no se puede optar por ambas vías para reparar el daño causado a la víctima.

De la misma forma, cada rama tiene elementos de identificación y constitución específicos, que le permite a la víctima del daño determinar cuál es la vía jurídica aplicable idónea mediante la cual es posible reparar el daño que le fue causado por el demandado, así como para que la autoridad a través de la cual se tramita el pedido establezca la responsabilidad civil del demandado y este cumpla con lo dispuesto por ella, en el marco del tipo de responsabilidad civil determinada.

En este marco de ideas, el consumidor tiene la posibilidad de solicitarle al órgano judicial competente una indemnización contra el proveedor infractor por el daño o perjuicio sufrido ilegítimamente, a través de la interposición de una demanda civil en el tipo de proceso civil existente y aplicable para tal caso.

Se activa la responsabilidad civil contractual cuando el daño o perjuicio sufrido encuentra su origen en el incumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato de consumo. No puede irse más allá de aquellas obligaciones no cumplidas sin justificación por parte del proveedor o consumidor, por cuanto ello sería pasar al tipo de responsabilidad civil extracontractual.

La responsabilidad civil extracontractual es el segundo tipo de responsabilidad civil existente a través del cual el justiciable le solicita al órgano jurisdiccional competente declare fundada una petición de indemnización por el daño o perjuicio sufrido fuera del marco de obligaciones nacidas de un contrato de consumo. Por ejemplo, en caso que el consumidor se encuentre dentro de un establecimiento de venta de ropa y este se prueba una prenda que se encontraba contaminada con un químico que le produce una reacción alérgica grave. En este caso propuesto, no existe alguna obligación tipificada en un contrato ni mucho menos un contrato de consumo que vincule a esta figura. Sin embargo, existe una vulneración a la idoneidad en el producto por adquirir, hecho que le abre la puerta al consumidor de solicitar, además de interponer la denuncia

correspondiente, una indemnización al órgano jurisdiccional competente por haber sufrido un daño ilegítimo contra su persona, siempre que no existan las excepciones contempladas en el código civil peruano para ambos tipos de responsabilidad.

En resumen de este acápite, existe el derecho del consumidor de, además de interponer una denuncia administrativa contra el proveedor infractor, iniciar un proceso judicial de petición de indemnización contra el proveedor infractor en sus dos tipos.

El primer tipo es el de responsabilidad civil contractual, cuyo origen y procedencia radica en el incumplimiento injustificado parcial o total de las obligaciones establecidas en el contrato de consumo.

El segundo tipo es la responsabilidad civil extracontractual, cuyo origen y procedencia radican en la existencia de un daño no originado en el incumplimiento de una o mas clausulas de un contrato de consumo, atribuible al consumidor y originado por la conducta infractora o negligente del proveedor.

Además de ello, es menester recordar que el presente artículo establece esta prerrogativa de tutela jurídica multidisciplinaria dirigida al consumidor. Sin embargo, el proveedor al cual se le han afectado sus derechos ilegítimamente a través de denuncias maliciosas, en función de lo establecido en el código civil peruano vigente, tiene el derecho de demandar al consumidor infractor y solicitar las indemnizaciones correspondientes.

Conclusiones:

- El Código regula dos vías en la instancia administrativa a través de las cuales es posible solicitar por parte del consumidor ante el Indecopi medidas de reparación del daño sufrido por la infracción del proveedor. La primera de ellas es la petición de medidas correctivas tipificadas en el artículo 115 del Código, con el objeto de corregir el estado de cosas que generan el daño hacia el consumidor, mas no da lugar a indemnización.
- La segunda de ellas es el arbitraje de consumo a través del cual las partes integrantes de la relación de consumo, mediante la celebración de un convenio arbitral, dilucidan la controversia acontecida en dicho fuero, siendo admisible la petición de indemnizaciones por parte del consumidor afectado no necesitando acudir al poder judicial para tal efecto.
- El consumidor puede iniciar un proceso judicial de petición de indemnización contra el proveedor infractor en sus dos tipos.

- El primer tipo es el de responsabilidad civil contractual, cuyo origen y procedencia radica en el incumplimiento injustificado parcial o total de las obligaciones establecidas en el contrato de consumo.
- El segundo tipo es la responsabilidad civil extracontractual, cuyo origen y procedencia radican en la existencia de un daño no originado en el incumplimiento de una o más cláusulas de un contrato de consumo, atribuible al consumidor y originado por la conducta infractora o negligente del proveedor.

Redactado en Lima, Perú. 27 de julio del 2022.

Paolo Sebastian Canalle Paz.