

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

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.

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

“Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.

Acerca del rango constitucional del derecho a la libre asociación

Nuestra Constitución regula en su artículo 2, inciso 13, el derecho a la libertad de asociación a través de la constitución de asociaciones y fundaciones sin fines de lucro, sin previa autorización de autoridad competente y con arreglo a los requisitos que establece la ley de la materia.

Este derecho se encuentra consagrado como uno fundamental. Esto quiere decir que el derecho a libre asociación y constitución de asociaciones o fundaciones sin fines de lucro, con las únicos requisitos que se encuentre con arreglo a la ley de la materia, se encuentra inmerso en las directivas, objetivos y finalidades de la formación y respeto de la dignidad humana, siendo este derecho y su materialización en la realidad un camino que coadyuva a lograr los fines intrínsecos y extrínsecos que cada uno de nosotros perseguimos, siempre que no atente contra el orden público ni las buenas costumbres.

De la misma forma, el artículo 65 de la Constitución establece disposiciones constitucionales vinculantes a los órganos administrativos y judiciales, referentes a proteger los derechos de los consumidores y usuarios, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- A) Señalar que el derecho de los consumidores y usuarios de obtener información de los productos y servicios puestos en el mercado por el proveedor tiene carácter constitucional, centrando el análisis, protección, directivas y políticas a emitir a la reducción y eliminación de la asimetría informativa en las relaciones de consumo.
- B) Señalar que los bienes jurídicos de seguridad y salud en las relaciones de consumo son tutelados en forma especial por parte de las autoridades

constituidas que la ley les otorgue competencia tanto durante la posición del bien o servicio en el mercado como antes de su comercialización.

Aplicando una interpretación sistemática de estos derechos constitucionales, se puede concluir que el derecho a la libre asociación alcanza, también, al mundo del derecho de protección al consumidor, otorgándose el derecho éste último a asociarse en forma libre y decidida con otros consumidores para formar asociaciones de consumidores protectores de derechos e intereses de estos, siempre que esta última cumpla con los requisitos que señala el código para su validez y eficacia en el mundo jurídico. Este derecho también alcanza la posibilidad de que el consumidor, se asocie con una entidad ya constituida.

En conclusión, los artículos 2, inciso 13, y 65 de la Constitución establece dos derechos constitucionales que se complementan, que dan origen y nacimiento al derecho de libre asociación consagrado en el Código, estableciendo este último cuerpo legal mecanismos eficaces, eficientes y directos de tutela de los derechos e intereses que tienen los consumidores dentro y fuera de una relación de consumo, siempre que estos cumplan con los requisitos de validez y eficacia que regulan la normativa de la materia y, en especial, la normativa de consumo.

Acerca del derecho de asociación en la rama de consumo de los consumidores y la defensa de sus intereses y derechos en forma colectiva

Como se establece en la disposición legal bajo análisis, todos los consumidores tienen el derecho de asociarse, en forma libre y decidida, con asociaciones de consumo determinadas con el objeto de defender sus intereses y derechos en una relación de consumo en forma colectiva.

La norma bajo análisis establece dos formas de realizar las acciones administrativas en contra de un presunto proveedor infractor.

La primera es en forma individual, que atañe la interposición de una denuncia ante el órgano competente perteneciente del Indecopi, en su condición de la Autoridad Nacional de Consumo, cuya titularidad y legitimidad le atañen exclusivamente a aquel que forma parte de la relación de consumo y cuyos derechos e intereses protegidos por el Código, hubieran sido lesionados.

La segunda forma regulada es la colectiva, que se realiza a través de la intervención activa en el procedimiento administrativo sancionador iniciado a pedido de las asociaciones de consumidores contra un presunto proveedor infractor. Estas asociaciones deben encontrarse inscritas en el registro de asociaciones de

consumidores del Indecopi y deben cumplir con los requisitos que fijan las disposiciones del Código y la normativa civil, para efectos de su validez y permanencia.

De esta manera, mediante esta última forma le entrega al consumidor la prerrogativa legal de defender sus derechos e intereses de consumo en forma colectiva, formando parte de una asociación de consumidores en forma activa o solicitando su intervención en el procedimiento administrativo sancionador a interponerse, para que este realice todos los actos procesales administrativos coadyuvantes a la autoridad de consumo para determinar la verdad material de lo acontecido y para la aplicación de la normativa de consumo al caso concreto.

Con esto, se busca perfeccionar la protección legal y constitucional en favor de los derechos de los consumidores, para su adecuado respeto, vigencia, efectividad, eficacia y cumplimiento, sean estos ejercidos y tutelados en forma individual o colectiva.

En suma, la defensa de los derechos de los consumidores puede ser ejercida en forma individual o colectiva, siendo que ésta última es ejercida por las asociaciones de consumidores, debidamente registradas ante el Indecopi y constituidas siguiendo los parámetros legales establecidos en la normativa.

Conclusiones:

- La Constitución Política del Perú consagra el derecho de libre asociación de los consumidores a asociaciones de consumidores, en función de establecer mecanismos eficaces, eficientes y directos de tutela de sus derechos e intereses.
- La defensa de los derechos de los consumidores puede ser ejercida en forma individual o colectiva
- La forma individual, implica la interposición de una denuncia ante el órgano competente perteneciente del Indecopi, para la denuncia de la vulneración de los derechos de consumidor del denunciante.
- La defensa colectiva es ejercida por asociaciones de consumidores, debidamente inscritas ante el Indecopi y constituidas conforme a los parámetros legales establecidos en la normativa civil aplicable, teniendo el objeto de defender, en forma colectiva, los derechos e intereses que nacen del Código.

Lima, 20 de setiembre de 2022

Paolo Sebastián Canalle Paz.

