

Capítulo II

ANÁLISIS DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES REGULADOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

En el presente capítulo continuamos analizando 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 K del artículo 1.1 del artículo 1 del Código, sobre el cual hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- A) *Todo consumidor tiene derecho a realizar pagos anticipados a las operaciones crediticias realizadas con agentes pertenecientes al sistema bancario nacional, como a aquellos que no pertenecen al mismo, con el objeto y finalidad de reducir la deuda crediticia existente y pagar menos intereses, comisiones y gastos inherentes a los créditos adquiridos.*
- B) *Se establece como consecuencia a la configuración del pago anticipado, sea de forma total o parcial, la reducción de los intereses compensatorios a la fecha de pago, así como la liquidación de los gastos y comisiones pactadas en el contrato, configurándose una obligación para el proveedor de aceptar ello.*
- C) *La vulneración del derecho del consumidor de realizar el pago anticipado o prepago en forma total o parcial en toda operación de crédito establecida debe ser considerada una infracción administrativa.*

A continuación, vamos a analizar el artículo 1.2, el cual es presentado en la norma citada de la siguiente manera:

“1.2 La enumeración de los derechos establecidos no excluye los demás que este Código garantiza ni los reconocidos en leyes especiales”.

El Código garantiza de los derechos del consumidor de manera no taxativa

El Código reconoce de manera expresa los derechos del consumidor en el artículo 1.1, en los literales A hasta la K, analizados en el presente capítulo.

Sin embargo, dichos derechos del consumidor son más extensos y no son los únicos que son objeto de reconocimiento, vigencia y tutela por el sistema de protección al consumidor, sino que también lo son aquellas disposiciones establecidas en el Código que establecen diversas obligaciones para los proveedores en materias específicas con el objeto de tutelar el correcto funcionamiento de las relaciones de consumo y la plena vigencia de los derechos de los consumidores reconocidos y vigentes en los dispositivos normativos de diversas escalas jerárquicas que contiene nuestro ordenamiento jurídico.

En consecuencia, la protección jurídica ejercida por el INDECOPI, como Autoridad Nacional de Consumo, en sus diferentes jerarquías y competencias legales de tutela, fiscalización e imposición de sanción, que son la Comisión de Protección del consumidor, los Órganos Resolutivos de Procedimientos sumarísimos y la Sala Especializada de Protección al consumidor, así como los órganos judiciales encargados de supervisar las acciones estatales emitidas por tales organismos administrativos, una vez agotada dicha vía administrativa, no solo se limita expresamente a los derechos reconocidos en el artículo 1.1 en todos sus literales, sino que se expande a todos los derechos reconocidos en las materias específicas que regula el presente cuerpo normativo de consumo.

Acerca de la protección de los derechos de los consumidores que las leyes especiales reconocen

Las leyes especiales son cuerpos normativos específicos que se encargan de regular una materia específica del derecho, emanado de los hechos, prevaleciendo este por encima de las leyes generales, pero que en caso de vacío, se aplican supletoriamente estas últimas.

Como puede observarse, el Código deja sentado que no solo los derechos reconocidos en dicho cuerpo legal son objeto de tutela, vigencia, existencia y protección por parte de los órganos administrativos y judiciales que pertenecen al sistema nacional de consumo, sino que deja la puerta abierta para que las leyes especiales que regulan determinados servicios u bienes puestos en el mercado, dispensen u creen derechos para los usuarios de los mismos, para la mejora de los ya establecidos por la normativa de consumo.

Tenemos el caso de la regulación dispensada por la Superintendencia de Banca y Seguros, órgano autónomo estatal que se encarga de regular, entre otras materias

específicas, las actividades de las entidades financieras inscritas que se encargan de brindar a los consumidores servicios financieros, cuyo cumplimiento y fiscalización se encuentra regulado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley 26702.

Por ejemplo, dentro de tales disposiciones normativas, se crea el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito mediante Resolución SBS N°6523-2013, en la cual, en concordancia con los derechos reconocidos en favor de los usuarios de los servicios financieros contemplados en la Ley 26702 sobre el uso de tarjetas de débito y crédito, se establecen condiciones, requisitos y consideraciones vinculantes para las entidades financieras supervisadas por dicho órgano estatal en favor de los usuarios de servicios financieros que utilizan dichos instrumentos financieros en el normal desenvolvimiento de sus actividades, independientes de los regulados por el Código y la Ley 28587, ley que establece disposiciones complementarias referentes a operaciones financieras que se realicen con entidades pertenecientes al sistema financiero.

De esta forma, tanto los cuerpos normativos de consumo, como lo son la Ley 29571, y la Ley 28587 establecen derechos de los usuarios de dichos servicios financieros adicionales a los regulados en la normativa de consumo.

Este ejemplo hace posible explicar que, tanto el reglamento de tarjetas de crédito y débito, así como las disposiciones que establece el Código y la Ley 28587 se complementan entre sí, mas no se excluyen, siendo objeto la protección jurídica del consumidor en ambos rubros administrativos, respetando las competencias y materias asignadas por la ley a cada organismo estatal para conocer y resolver sobre las controversias e infracciones cometidas por los proveedores financieros, en pro de la vigencia, eficacia y protección de los derechos reconocidos de los consumidores o usuarios en ambos dispositivos normativos.

En conclusión, las disposiciones normativas de consumo antes expuestas tienen como propósito dotar de protección jurídica eficaz al consumidor en función de las competencias y materias asignadas por la ley para tal efecto.

Conclusiones:

- A) La tutela de los derechos de los consumidores no se limita a aquellos establecidos expresamente en el artículo 1.1 del Código, sino que se expande a todas las materias específicas reguladas en el presente cuerpo normativo, a través de los órganos administrativos y judiciales pertenecientes al sistema nacional de protección al consumidor.

B) Otras disposiciones normativas de consumo, como las establecidas en las leyes especiales en favor de los consumidores se complementan con el Código con el objeto de dotar protección jurídica eficaz al consumidor.

Redactado en Lima, Perú. 22 de setiembre del 2022

Paolo Sebastián Canalle Paz