

Capítulo II

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

Continuando con el análisis, en el apartado anterior, hemos analizado el artículo 2.3 del artículo 2 del Código, perteneciente al capítulo II del título I¹ sobre el cual hemos llegado a la siguiente conclusión:

- A) *El Código reserva competencia exclusiva administrativa para la toma de conocimiento e imposición de sanciones administrativas a la autoridad nacional de consumo en su organización y jerarquía respectiva, en lo referente a la determinación de si la información relevante brindada al consumidor solventa el proceso de formación y ejecución de la toma de decisiones de consumo que este realiza, en función de su esquila interna legítima de intereses y deseos a ser satisfechos por aquello que va a consumir.*
- B) *La búsqueda del establecimiento de un nivel de tutela mayor al establecido en forma expresa en el artículo 2.2 manifestada en el artículo legal bajo análisis, tiene la mira de proteger la formación de las decisiones de consumo por parte de los consumidores, brindándole herramientas de información a bajo costo de transacción para que este evalúe si le conviene o no realizar el consumo del producto o servicio elegido, así como establece una condición de observación adicional dirigida a los proveedores al momento de brindarle toda la información relevante al consumidor, velando que esta sea clara, expresa, indubitable y razonable, así como eficaz.*
- C) *El Código establece un método de determinación de la existencia de una omisión en la transmisión de información relevante al consumidor, el cual es determinar si se ha desnaturalizado, por la falta de información, las condiciones de la oferta realizada a este.*

A continuación, vamos a analizar el artículo 2.4 del Código el cual es presentado de la siguiente manera:

¹ Derechos de los consumidores y relación proveedor-consumidor

“2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.”

Como puede observarse de la disposición normativa bajo análisis, el Código establece un hecho relevante para el derecho de consumo, referente a la tipificación de una conducta emanada del proveedor, referente a la acción de brindar información excesiva o sumamente compleja al consumidor, que trae como consecuencia que caiga en un estado de confusión con referencia al producto o servicio adquirido.

El supuesto de hecho señalado, referente a que el consumidor entra en un problema de confusión con referencia al producto o servicio adquirido como consecuencia de la acción del proveedor de brindar información excesiva o sumamente compleja, tiene como objetivo tutelar el uso o consumo adecuado de los bienes o servicios u ambos adquiridos por el consumidor, a fin que pueda satisfacer la necesidad que ha ameritado adquirir el bien o servicio del proveedor seleccionado.

De la misma forma, tiene como finalidad garantizar la protección de los intereses de los consumidores y usuarios en las relaciones de consumo, haciendo expresa referencia y cumplimiento a lo señalado en el artículo 65 de la constitución política del Perú de 1993, referente a la obligación constitucional del Estado, a través de los órganos estatales que establezca para tal efecto y de la activación de los procedimientos administrativos sancionadores pertinentes, de garantizar y hacer efectivo que los intereses de los consumidores y usuarios van a ser defendidos por el Estado, ello a través de los instrumentos normativos correspondientes y siempre en el respeto irrestricto del ordenamiento jurídico peruano y de las garantías constitucionales del que todo sujeto de derecho goza.

Para tal efecto, a través de esta disposición normativa se establece que el proveedor es pasible de ser sancionado en sede administrativa si este brinda información que tengan las características de excesivas o sumamente complejas a los consumidores y que estas, a su vez, tengan la aptitud de generar en el consumidor problemas de confusión con referencia a los bienes o servicios que ha adquirido del proveedor, en el marco de la relación de consumo.

Con ello, los órganos resolutivos² del INDECOPI y los órganos jurisdiccionales competentes para conocer demandas contenciosas administrativas en materia de

² Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos, Comisiones de protección al consumidor y la Sala especializada en materia de protección al consumidor.

protección al consumidor deben evaluar, a efectos de determinar si se ha infringido el artículo materia de análisis, en primer lugar, si existe una relación de consumo a través de la cual el consumidor ha realizado la adquisición de un bien o un servicio de un proveedor determinado y, una vez corroborado ello, si este ha realizado la conducta antijurídica tipificada en el supuesto de hecho normativo, que es transmitir información excesiva o sumamente compleja y, de ser ello así, se debe evaluar si es que ello ha generado en el consumidor un problema de confusión tal que no le permita, razonablemente, usar y disfrutar el bien o servicio adquirido como debería realizar.

Como puede verse, es relevante mantener la vigencia y la efectividad de los derechos de los consumidores en el mercado a efectos de generar y fomentar en estas decisiones de consumo eficientes y eficaces, así como el uso y disfrute correctos del bien o servicio adquirido, ello en pro de generar bienestar social, en el marco del régimen económico en el que nos desenvolvemos, mas aun si se trata del derecho de recibir información relevante con las características de veraz, suficiente y de fácil acceso y que estas no sean brindadas en forma excesiva ni sumamente compleja a efectos de proscribir que los consumidores caigan en un problema de confusión que no les permita utilizar y disfrutar el bien o servicio que ha adquirido del proveedor en el mercado.

Ello es congruente con lo señalado por la casación N° 22561-2018/LIMA, emitida por la Corte Suprema de Justicia de la República, donde se ha señalado que *“La obligación de los proveedores de brindar información constituye la columna vertebral del derecho de la protección al consumidor, y resulta fundamental en las relaciones de consumo.”*

Finalmente y a modo de resumen, los órganos resolutivos del INDECOPI y los órganos jurisdiccionales competentes para conocer demandas contenciosas administrativas relacionadas con procedimientos administrativos sancionadores resueltos por la Sala de Protección al consumidor o por la Comisión de protección al consumidor, de ser el caso y dependiendo de la naturaleza de las denuncias presentadas por los consumidores en base a la competencia y cuantía, en nuestra opinión, deben realizar un análisis jurídico y fáctico exhaustivo, necesario y proporcional a efectos de poder determinar, fehacientemente, la existencia de la conducta antijurídica tipificada en la presente disposición analizada, y, de ser así, imponer las sanciones administrativas correspondientes dentro del marco del respeto a las garantías procedimentales administrativas y constitucionales procedimiento sancionador debe contener, respetar y efectivizar.

En conclusión:

- El Código establece un hecho relevante para el derecho de consumo, referente a la tipificación de la conducta emanada del proveedor acerca de brindar información excesiva o sumamente compleja, que trae como consecuencia que el consumidor caiga en confusión con referencia al producto o servicio que ha adquirido del proveedor.
- Ello, tiene como objetivo tutelar el uso o consumo adecuado de aquello que ha adquirido del proveedor seleccionado, sean estos bienes o servicios u ambos, que es congruente con lo establecido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú de 1993.
- Opinamos que la presente disposición tiene como fin garantizar la protección de los intereses de los consumidores en las relaciones de consumo por parte de los órganos resolutivos del INDECOPI, conforme sus competencias y facultades, así como servir de guía para la elaboración y puesta en vigencia de los instrumentos de cumplimiento normativo³ que los proveedores tienen a fin de no incurrir en la conducta tipificada y poder contribuir con la formación y ejecución correcta de las decisiones de consumo que los consumidores realizan en el mercado.
- El análisis fáctico y jurídico a ser realizado por los órganos resolutivos del INDECOPI y por los órganos jurisdiccionales competentes del poder judicial referentes a determinar la existencia de la conducta antijurídica de brindar información excesiva o compleja que traiga como consecuencia la generación de un problema de confusión en los consumidores con referencia al uso y disfrute de los productos o servicios adquiridos del proveedor, deben realizarse en el marco del respeto irrestricto del ordenamiento jurídico peruano y de las garantías procedimentales y sustanciales que todo procedimiento administrativo sancionador debe contener.

Redactado en Lima, Perú. 16 de marzo del 2024

Abogado por la Universidad de Lima

Especialista en Protección al consumidor por la Universidad del Pacífico.

Socio de Canalle Abogados.

Paolo Sebastian Canalle Paz.
