



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA

Vicerrectorado de Investigación

ESCUELA DE POSGRADO



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**SOCIEDAD Y POLITICAS PUBLICAS EN DEFENSA Y
PROTECCION DEL CONSUMIDOR**

TESIS

**“LOS PRODUCTOS DEFECTUOSOS FRENTE A LOS
RETOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL
CONSUMIDOR”**

PRESENTADO POR:

ABOG. ERICK JAVIER RAMOS ANGULO

PARA OPTAR EL:

**GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN
DERECHO CIVL Y COMERCIAL**

ICA-PERÚ

2020

Dedicatoria.

A Dios, mi Señor divino que
todo lo puede y a mis padres.

AGRADECIMIENTO

A través de esta investigación dedico mi infinito agradecimiento a mi esposa y mi hija.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	iv
Título.....	xi
Introducción.....	xii

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación	16
1.1.1. A nivel internacional.....	16
1.1.2. A nivel nacional.....	18
1.2. Bases teóricas.....	20
1.2.1. Código de Protección y Defensa del consumidor	20
1.2.2. Productos defectuosos	34
1.3. Marco conceptual	46
1.4. Marco Legal	50

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del problema	64
2.2. Formulación del problema	65
2.2.1. Problema general	65
2.3. Justificación e importancia.....	66
2.3.1. Justificación	66
2.3.1. Importancia	66
2.4. Objetivos.....	66
2.4.1. Objetivo general.....	66

2.4.2. Objetivos específicos	66
2.5. Hipótesis de la investigación	67
2.6. Variables de la investigación	67

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación, nivel de investigación y diseño de investigación.....	71
3.2. Población y muestra	72

CAPÍTULO IV
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1. Técnicas de recolección de datos	73
4.2. instrumentos de recolección de datos.....	73
4.3. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos.....	73

CAPÍTULO V
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1. Contrastación de la hipótesis general.....	75
--	-----------

CAPÍTULO VI
PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Presentación e interpretación de resultados	77
6.2. Discusión de resultados	95
Conclusiones	97
Fuentes de información	100

ANEXOS	103
Matriz de consistencia	104
Instrumentos	105

RESUMEN

A través de la presente investigación titulada “LOS PRODUCTOS DEFECTUOSOS FRENTE A LOS RETOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”, comprendemos que el derecho del consumidor busca principalmente la inocuidad de los servicios y productos ofrecidos, tutelando con ello la seguridad del consumidor, como parte en desventaja de las relaciones comerciales contemporáneas; pues, es consabido que actualmente las relaciones de consumo se han despersonalizado para masificarse, de modo tal que es el productor (profesional de la relación de consumo) quien impone las condiciones contractuales mediante los contratos por adhesión. Luego, atendiendo a la función social de la responsabilidad extracontractual (concepto desarrollado sobre el análisis económico del derecho hecho en el *common law*), veremos cómo se busca prevenir la generación de daños en la salud de usuarios y consumidores. Además, abordaremos los elementos de la responsabilidad civil por producto defectuoso, así como su armónica y sistemática interpretación con los principios generales del derecho del consumidor y de la responsabilidad consagrada en el plexo sustantivo civil. Al respecto, llama la atención la particular operacionalización del elemento “antijuricidad”, pues para el caso de la responsabilidad objetiva su análisis siempre es a posteriori; es decir, que al estar frente a conductas socialmente permisibles (como la producción de bienes), no es posible detectar de antemano su ilicitud, de modo tal que el juicio se trasladará de la conducta del productor al daño del consumidor.

En tal sentido, se destaca la importancia del artículo 102° de la Ley N°29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante CDPC), el cual, siguiendo la mayoritaria posición de la legislación comparada, estipula que el productor no responderá civilmente por cualquier daño, sino sólo de aquel que derive en la afectación a la integridad física de la víctima (entiéndase, usuario o consumidor) por aquellos bienes con defectos que le resulten imputables. Empero, conforme señalamos durante la investigación, el CPDC no es impermeable a la aparición de elementos subjetivos, pues en la valoración de las circunstancias previas a la puesta en circulación del producto, el juzgador

podrá acudir a criterios de razonabilidad y previsibilidad para la evaluación de los daños causados.

La investigación entonces, busca ampliar los conocimientos teóricos referidos a productos defectuosos frente a los retos del CPDC. Para lograrlo, la investigación se desarrolló como una investigación de tipo jurídica porque se identificó las interrelaciones entre productores (término que, en sentido lato, comprende a todos los eslabones de la cadena productiva) y consumidores como objeto de conocimiento denominado derecho civil y comercial, asimismo, se utilizó una metodología de nivel explicativo la cual sirve para estudiar, definir, interpretar cómo la variable independiente (retos del CPDC), afectó, incidió, influyó en la variable dependiente (productos defectuosos), es preciso indicar que la muestra utilizada es de 8 magistrados, 50 trabajadores de centros comerciales, 07 funcionarios de INDECOPI y 73 consumidores de productos.

En dicho contexto, como hipótesis general se plantea que la implementación de nuevos retos jurídicos dentro del CPDC influye en la minimización de los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos. Como resultado de la prueba de hipótesis se obtuvo que $X^2_c > X^2_t$ ($755.52 > 16.92$). Esto quiere decir que los resultados estadísticos demuestran que desde la aplicación de del nuevo Código si bien se ha mejorado la seguridad jurídica de los usuarios y consumidores, empero, se necesita estar en constante vigilancia para una aplicación eficiente; y es que, acorde con la opinión de magistrados, trabajadores de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores en general, el CDPC no cuenta con mecanismos eficientes de reparación, es decir, que tanto en sede administrativa como judicial los consumidores no cuentan con mecanismos eficientes para su resarcimiento. Por ello, con los resultados arrojados se puede sustentar que, si existiera voluntad del estado y sus operadores jurídicos (administrativos, legales y jurisdiccionales) podría crearse e implementarse mecanismos eficientes de reparación de daños, con lo cual no sólo la incidencia de los productos defectuosos disminuiría, sino que

también se reivindicaría la especial tutela que nuestro sistema legal otorga al consumidor como parte en desventaja de la relación comercial.

Asimismo, en las conclusiones se presenta los actuales retos que plantea el CPDC, entre ellos, el contar con mecanismos eficaces para resarcir los daños causados por productos defectuosos, es así que ante conflictos que involucren la integridad misma de las personas, es interesante conciliar las propuestas de alcanzar la paz social en justicia, mejorando las reglas de acceso al sistema de justicia y observancia de la tutela jurisdiccional. Tales ideas son contempladas como un principio y derecho de la función atribuida al Poder Judicial en el artículo 139, numeral 3 de la Constitución Política vigente.

Palabras claves:

Código de Protección y Defensa del Consumidor, daños, productos defectuosos, reparación de daños, responsabilidad civil extracontractual, tutela jurisdiccional.

ABSTRACT

Through this investigation entitled "DEFECTIVE PRODUCTS IN THE FACE OF THE CHALLENGES OF THE CODE OF PROTECTION AND DEFENSE OF THE CONSUMER", we understand that consumer law mainly seeks the innocuousness of the services and products offered, thereby protecting the safety that the consumer, as a handicap part of contemporary labor relations, deserves. In addition, it seeks the prevention of those damages that could be generated in the health of users and consumers. On the other hand, the elements of civil liability for defective products must be interpreted harmoniously and systematically with the general provisions on consumer protection.

In this sense, the importance of article 102 of Law No. 29571 (Consumer Protection and Defense Code, hereinafter CDPC) is highlighted, which, following the majority position of comparative legislation, stipulates that the producer will not respond civilly for any damage, but only for that which derives in the affectation of the physical integrity of the victim (understood, user or consumer) for those goods with defects that are attributable to him. However, as we pointed out during the investigation, the CPDC is not impervious to the appearance of subjective elements, since in the assessment of the circumstances prior to the product being put into circulation, the judge may resort to criteria of reasonableness and predictability for the evaluation of damage caused.

The research, then, seeks to expand the theoretical knowledge related to defective products in the face of the challenges of the CPDC. To achieve this, the investigation was developed as a legal investigation because it identified the interrelationships between producers (a term that, in a broad sense, includes all the links in the production chain) and consumers as an object of knowledge called civil and commercial law. Likewise, an explanatory level methodology was used which serves to study, define, interpret how the independent variable (challenges of the CPDC), affected, influenced, influenced the dependent variable (defective

products), it is necessary to indicate that the sample used is 8 magistrates, 50 shopping center workers, 07 INDECOPI officials and 73 product consumers.

In this context, as a general hypothesis, it is proposed that the implementation of new legal challenges within the CPDC influences the minimization of the numerous cases related to defective products. As a result of the hypothesis test, it was obtained that $X^2 > X^2_t$ ($755.52 > 16.92$). This means that the statistical results show that since the application of the new Code, although the legal security of users and consumers has been improved, however, it is necessary to be in constant vigilance for an efficient application; And it is that, according to the opinion of magistrates, shopping center workers, INDECOPI officials and consumers in general, the CDPC does not have efficient mechanisms of redress, that is, both in administrative and judicial headquarters, consumers do not have mechanisms efficient for your redress. Therefore, with the results obtained, it can be argued that, if the will of the state and its legal operators (administrative, legal and jurisdictional) existed, efficient damage repair mechanisms could be created and implemented, with which not only the incidence of defective products It would decrease, but the special protection that our legal system grants to the consumer as a disadvantaged party of the commercial relationship would also be vindicated.

Likewise, the conclusions present the current challenges posed by the CPDC, among them, having effective mechanisms to compensate the damages caused by defective products, thus, in the face of conflicts that involve the very integrity of the people, it is interesting to reconcile the proposals to achieve social peace in justice, improving the rules of access to the justice system and observance of judicial protection. Such ideas are considered as a principle and right of the function attributed to the Judicial Power in article 139, numeral 3 of the current Political Constitution.

Keywords: Consumer Protection and Defense Code, damages, defective products, damage repair, extra-contractual civil liability, jurisdictional protection.

MAGISTER EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL

TÍTULO

**“LOS PRODUCTOS DEFECTUOSOS FRENTE A LOS
RETOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DEL CONSUMIDOR”**

AUTOR

ABOG. ERICK JAVIER RAMOS ANGULO

INTRODUCCIÓN

El vertiginoso crecimiento del proceso productivo y la masificación del consumo, han dado paso a relaciones estandarizadas entre productores y consumidores, las cuales se caracterizan por la asimetría en la posición de las partes intervinientes. Por ello, a nivel mundial se ha gestado lo que se conoce como la “*defensa del consumidor*”, cuyo momento cumbre lo encontramos en Estados Unidos con la famosa proclama del presidente Kennedy ante el congreso de su país (1962) en la cual señaló que “*todos somos consumidores*”. A decir de Durán, los medios e instituciones materiales que se vienen desarrollando en la evolución del derecho del consumidor se orientan a aplanar dicha desigualdad y obtener el equilibrio (Durán, 2007, p. 285). Sin embargo, no es suficiente la mera enunciación de normas de contenido material o sustantivo, sino que, como en todo sistema normativo, se necesitará además de normas procesales que permitan operativizar lo que prescriben aquellas, a fin de no caer en letra muerta.

Así pues, la Ley N°29571 (LPDC) tiene una doble finalidad; primeramente, brega por la aptitud, idoneidad y calidad de los bienes y servicios puestos en circulación en el mercado; y luego, consolida la existencia de garantías, principios, derechos y procedimientos eficientes para la prevención, protección, corrección o eliminación de conductas lesivas o contrarias a los legítimos intereses de los consumidores. El CPDC no sólo incorpora principios que contribuyen al desarrollo, sino que agrupa en un solo cuerpo las dispersas disposiciones expedidas a lo largo del tiempo.

Mediante la presente investigación titulada “*Los productos defectuosos frente a los retos del Código de Protección y Defensa del Consumidor*” demostraremos que, si bien el CPDC – a diferencia de sus antecedentes normativos – contiene disposiciones innovadoras que tienden no sólo a proteger al consumidor, sino también a promover el respeto y la oportuna sanción; no obstante, evidencia aún lagunas y defectos que dificultan el pleno respeto a los derechos, debido principalmente a la estratificación del mercado peruano y a la

realidad socioeconómica y cultural de nuestra sociedad. Por ello, la plasmación de los principios queda incompleta cuando no instaure mecanismos eficientes para la defensa del consumidor frente a un tema recurrente en el mercado, el consumo de productos defectuosos. Así, el actual Código, pese a que en el inciso 6) del artículo VI de su Título Preliminar garantiza el acceso a procedimientos judiciales ágiles, expeditivos y eficaces para la reparación de daños, no ha instaurado en la práctica proceso alguno que permita a los consumidores obtener una reparación civil ante los productos defectuosos que eventualmente pudieran poner en riesgo su integridad.

En tal sentido, al no ser legalmente posible disponer el pago de reparaciones civiles en sede administrativa (ver numeral 115.7 del artículo 115° del Código); y, al no haberse habilitado una vía judicial distinta a las existentes, en la práctica se empuja a los consumidores afectados a someterse a las mismas reglas procesales existentes para un litigio común, lo cual, en términos de plazos y costos, termina desincentivando la interposición de demandas y con ello, la corrección de las deficiencias del mercado.

Para el estudio, se tomó en cuenta los elementos de Responsabilidad Civil por producto defectuoso, destacando así la trascendencia del artículo 102° del CDPC, de cuyo contenido se desprende que, no responderá por cualquier daño a la integridad del consumidor, sino únicamente de aquel que le resulte imputable.

Esta situación hace evidente la necesidad de nuevos planteamientos y retos para obtener un CPDC que garantice los derechos del consumidor, es por ello que la presente investigación busca también reducir la falta de difusión del citado instituto comercial en el contexto social, económico y jurídico en el cual nos encontramos. Además, plantea que el CPDC desarrolle normas materiales y procesales con identidad propia, que permita a los consumidores legitimados acudir a los juzgados a través de una vía procesal autónoma atendiendo a la cuantía del daño estimado, pues las reglas convencionales fijadas por la norma procesal civil, resultan insuficientes. En consecuencia, se hace indispensable

realizar este trabajo de investigación a nivel del posgrado, el cual comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I: En este capítulo nos ocupamos del Marco Teórico, considerado pertinente desarrollarlo en un capítulo aparte, elaborando sistemáticamente el análisis y estudio de las instituciones jurídicas involucradas. Esta decisión responde a que en una investigación jurídica, el propio marco teórico es parte integrante del objeto investigado, siendo necesario recurrir a criterios lógicos - dogmáticos propios del ámbito jurídico y, por consiguiente, ajenos a las investigaciones puramente empíricas; el mismo que comprende los antecedentes y las bases teóricas.

Capítulo II: En el cual se formula el problema que genera el estudio, se justifica y se sustenta la importancia de la investigación, también se redacta los objetivos de la investigación, el planteamiento de hipótesis y finalmente se detalla las variables de investigación.

Capítulo III: Se presenta la estrategia metodológica seleccionada para la presente tesis.

Capítulo IV: Se detalla las técnicas e instrumentos que han sido utilizados en la investigación.

Capítulo V: Luego de haber procesado los datos se logra contrastar las hipótesis de estudios.

Capítulo VI: Se presentan, analizan y discuten los resultados.

Culminando la presente investigación con las respectivas conclusiones y recomendaciones, consignándose también la bibliografía consultada que está vinculada con el tema materia de investigación. Finalizando con los anexos (matriz de consistencia e instrumentos)

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de investigación

Se hizo la revisión de la literatura a nivel nacional e internacional encontrándose los siguientes estudios relacionados con el tema, los cuales contribuyeron a sustentar la situación problemática, diseño metodológico y la elaboración del instrumento.

1.1.1 Fuentes de autores extranjeros

Villalba (2012), con su publicación “Introducción al derecho de consumo”, realizada por la Universidad Militar Nueva Granada de Colombia. Nos ofrece una perspectiva histórica sobre el origen y consolidación del régimen de protección al consumidor en Estados Unidos. Según sus estudios, existen tres momentos claramente diferenciados. El primero de ellos se inició en el año 1900 con la aparición de la *consumer league* en Estados Unidos. Dicho grupo, que apareció en Nueva York en el año 1891, tuvo logros importantes para su época, tales como la “Ley de Inspección de Carne” y la “Ley de Pureza de Alimentos y Medicinas”, ambas promulgadas el 30/06/1906 por el presidente T. Roosevelt; mediante la primera de ellas, se salvaguardaba la dieta de los estadounidenses al prohibir la adulteración o incorrecto etiquetado de los productos cárnicos; en tanto la segunda, exigió el etiquetado de productos y por vez primera definió el concepto de adulteración, imponiendo severas sanciones a los productores que incurrieran en ella. El segundo momento inició a mediados de la década de los 30 y sucedió como respuesta al incremento de los precios producido por la crisis económica. El tercer momento se produjo en la década de los 60 con la promulgación de la Carta de los Consumidores hecha por el presidente Kennedy y el memorable discurso dado ante el Congreso el 15/03/1962 en el que concluyó “consumidores somos todos”.

Negrón (2017), con su investigación “*Responsabilidad por productos sanitarios defectuosos en la Ley N°20.850*”. Tesis de pregrado presentada a la Universidad Austral de Chile. Estudió las innovaciones legislativas y deficiencias registradas en la protección a los consumidores por productos sanitarios inidóneos,

defectuosos y peligrosos. Concluyó que el legislador ha omitido incorporar en el Código Civil una regulación concreta de los problemas generados por dichos productos, pues el mecanismo convencional de resarcimiento ha demostrado ser ineficiente al abordar la problemática específica de los productos defectuosos; entre otras cosas, por la excesiva carga de la prueba que se le impone a la víctima del daño.

Guevara (2015), con su estudio "*La responsabilidad objetiva en la protección del derecho del consumidor: ¿Es una cuestión de Estado?*". Publicado en la Revista *Vis Iuris* en Colombia, analiza normativa y jurisprudencialmente la responsabilidad objetiva en temas de protección al consumidor. La metodología se sustentó en la búsqueda documental y bibliográfica para la construcción de una teoría sobre la base científica hallada. El autor concluyó que en Colombia el caso de responsabilidad por los implantes defectuosos fue llevado hasta el Tribunal de Comercio de Toulón (Francia) por un grupo de abogados que representan los intereses de las mujeres afectadas. Así, para los años 2014 y 2017 el Tribunal internacional, sancionó a la empresa alemana TÜV Rheinland a indemnizar a las víctimas por su actuar negligente frente a la distribución y comercialización de los implantes mamarios en diversos países a nivel mundial sin que estos cumplieran con los parámetros de calidad requeridos.

Fiallos (2015), con su investigación "*La ley orgánica de defensa del consumidor y los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato*". Tesis de pregrado presentado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Su objetivo fue determinar la forma de aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en la ciudad de Ambato (Ecuador). El enfoque de investigación fue cualitativo y cuantitativo. El estudio tuvo como conclusión que la causal de vulneración de los derechos es el desconocimiento de la Ley y su Reglamento. Así pues, la mayoría consideró que el Estado no garantiza y vela por sus derechos ni la clase de productos ofrecidos en el mercado.

Badilla y Carrillo (2015) en su estudio "*Protección efectiva del consumidor costarricense en el comercio electrónico: una propuesta basada en el derecho comparado*". Tesis de pregrado presentado a la Universidad de Costa Rica. La investigación tuvo como objetivo determinar cuáles eran necesariamente las

reformas que debían realizarse en el ordenamiento legal para asegurar una defensa efectiva de los derechos del consumidor en el comercio electrónico internacional. La metodología del estudio empieza con la selección de las fuentes de información: recolección de normativa, jurisprudencia y doctrina nacional e internacional sobre Comercio Electrónico y Protección al Consumidor. Los autores concluyeron que, necesariamente el Estado debía asumir una posición proactiva, en el aspecto educativo e informativo no solo a los consumidores virtuales sino a los propios operadores encargados de aplicar la norma. Respecto a estos últimos, concluyeron además que existe cierta resistencia cultural a las nuevas formas de comercio electrónico. A partir de los resultados mostrados, podemos concluir que la actualización del conocimiento y la adaptabilidad a las nuevas relaciones comerciales electrónicas y virtuales, es piedra angular para garantizar una eficiente protección de los derechos (no sólo de los consumidores) en un mundo caracterizado cada vez más por relaciones impersonales y simultáneas. En dicha tarea deben comprometerse no sólo los operadores (jueces y funcionarios administrativos) sino también los legisladores.

Tenorio (2015), con su trabajo académico “*Responsabilidad derivada de la comercialización y producción de productos y servicios defectuosos en Colombia*”. Tesis de pregrado presentado a la Universidad de la Costa, Colombia. Analiza el tipo de responsabilidad generada no sólo los productores sino también a los comercializadores de productos defectuosos fue el objetivo del estudio. Concluyó que, la cantidad de quejas y reclamos presentados ante la entidad administrativa competente (Superintendencia de Industria y Comercio) ha aumentado tras la entrada en vigor del Estatuto del Consumidor. Así pues, una conclusión extraíble de dicho estudio es que los derechos del consumidor y su vigencia son directamente proporcionales al rol informativo y difusor que realiza el estado a través de la entidad administrativa pertinente, pues no se trata sólo de alentar la interposición de denuncias sino además de generar conciencia en el productor respecto a la existencia de principios mínimos.

1.1.2 Fuentes de autores nacionales

Alonzo (2019), con su investigación “*El incumplimiento de los proveedores del derecho de elección y el derecho de información de los consumidores como*

consecuencia de la omisión de informar que los alimentos que expenden incorporan componentes genéticamente modificados (transgénicos), desde la vigencia del artículo 37 de Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

Trabajo Académico para la obtención del título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor presentada a la PUCP. La investigación se enmarcó en el derecho de información y elección del consumidor y se planteó como objetivo general determinar las medidas necesarias para que, en las etiquetas de los productos alimenticios, los proveedores cumplan con la obligación de indicar la eventual inclusión de componentes genéticamente modificados. La investigación se centró en exponer el estado actual y consideración del principio de culpabilidad en el ordenamiento peruano y explicar si debería ser o no considerado como un principio de los procedimientos administrativos sancionadores y si es un obstáculo para la eficacia de la administración. El autor concluyó que el artículo de la precitada norma, al encontrarse vigente y no establecer parámetros para su cumplimiento, resulta aplicable a los productos alimenticios; no obstante, por si sola resulta insuficiente. En tal sentido, junto con las acciones que de oficio corresponde desplegar a la administración pública, se deberá combinar prácticas de autorregulación (proveedores o fabricantes) y de orientación a los usuarios.

Vega (2019), con su estudio titulado *“Regulación del derecho de arrepentimiento en los métodos comerciales engañosos o agresivos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor en el ordenamiento jurídico peruano”.* Tesis de pregrado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. La finalidad del estudio fue abordar el llamado “derecho de arrepentimiento” en el CPDC con motivo de en los métodos comerciales engañosos y/o agresivos. El autor concluyó que, aún existe una acentuada desigualdad informativa entre productores y consumidores, producto del desbalance propio de la relación entablada en el marco del consumo. En esa línea, sostiene que la carga probatoria debe invertirse a fin de no caer en frecuentes improbanzas.

Muchaypiña, Palomino, Riera y Velásquez (2018), con su investigación titulada *“Análisis de los derechos del consumidor dentro del marco normativo financiero e identificación de incongruencias a ocho años de vigencia”.* Tesis de maestría en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas del Perú. Se planteó

como principal objetivo determinar las incongruencias más sobresalientes de la Ley N°29571 (CPDC) y su aplicabilidad en el marco normativo actual. Se aplicó el método descriptivo, asimismo, se utilizó el enfoque cualitativo el cual plantea un problema concreto y la recolección de datos a través de resoluciones y del portal de INDECOPI “*mira a quien le compras*”. Los autores concluyeron que existe una incorrecta imposición de sanciones administrativas por parte del INDECOPI, situación que viene afectando el bienestar general y el mercado, pero más concretamente, del bienestar de consumidores y los proveedores financieros.

Mormontoy (2017), con su estudio “*Aplicación de la sanción pecuniaria del INDECOPI a los infractores del Código de Protección y Defensa del Consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del Indecopi-Cusco, 2014-2016*”. Tesis de pregrado en la Universidad Andina del Cusco, Perú. Conocer los criterios empleados por la citada Comisión fue el objetivo general de la investigación. Con dicho propósito, el investigador vio por conveniente la utilización de la teoría fundamentada, debido a que se pretende generar una explicación general o teoría respecto a un fenómeno, proceso, acción o interacción que se aplica a un contexto concreto. El autor concluyó que la indebida aplicación de las sanciones pecuniarias a los infractores del CPDC, ello a consecuencia del uso discrecional e inadecuado de los criterios de graduación de las sanciones por parte de la precitada Comisión (2014-2016).

1.1.3 Fuentes de autores locales

Habiendo realizado la búsqueda en el área de investigación de las diferentes universidades del medio local, no fue posible ubicar tesis con las características del presente trabajo de investigación; razón por la cual no es posible desarrollar el presente punto.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Código de Protección y Defensa del Consumidor

Definición

El CPDC, es un texto positivo que contiene principios, derechos y garantías que instituyen la protección de los derechos de los consumidores y usuarios como

principio rector de la política social y económica del Estado acorde con lo consagrado en el artículo 65° de la Constitución Política del Estado. Fue publicado el 02 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial “El Peruano” y (conforme a su Cuarta Disposición Complementaria) entró en vigencia el 02 de octubre de dicho año. La particularidad de dicha norma (en contraste con su antecedente legislativo) es la tutela del consumidor tanto al interior como fuera de la relación de consumo; así pues, el artículo III es claro en asegurar su protección aun cuando se encuentra en tratativas o “expuesto” preliminarmente a aquella. Su contenido armoniza con el régimen de economía social de mercado constitucionalmente instaurado, en virtud del cual se establece un sentido interpretativo favorable al consumidor. Su finalidad, según el propio artículo II del Título Preliminar es mejorar el acceso a servicios y productos idóneos.

Otra de las finalidades que expresamente consagra el Código es la corrección, prevención o eliminación de prácticas y conductas que afecten los legítimos intereses de los usuarios y consumidores. En cuanto a su esfera de aplicación, según el propio artículo III, además de las relaciones preliminares, el CPDC resulta aplicable a **i) las relaciones de consumo**, ya sea que se celebren en nuestro territorio o en el extranjero con efectos en territorio nacional; y **ii) las operaciones gratuitas**, siempre que su propósito comercial se oriente a promover el consumo.

Principios del derecho del consumidor

Para Soles (2017) los principios del derecho del consumidor son los siguientes:

- Soberanía del consumidor. -

Este principio es el sustento de la ciencia económica y se entiende como la libertad o autonomía que posee el consumidor para elegir libremente en el mercado los bienes y/o servicios que desea adquirir. Es decir, el consumidor logra el derecho a elegir entre los múltiples productos que se le ofrece. Esta soberanía origina que surjan organizaciones que se ocupan de garantizar su libertad frente al monopolio y dominio de las empresas. El concepto es atribuido a Ludwig Von Mises, quien, haciendo un parangón entre economía y política, sostenía que así como el votante es quien toma la decisión en política, en el mercado lo hace el

consumidor. Ahora bien, asumiendo que el mercado no es perfecto sino que existen factores que podrían condicionar la decisión del consumidor, el principio bajo comento, propugna las decisiones libres y informadas.

El artículo V, inciso 1 del CPDC, prescribe: “*Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos*”.

Para Cabonell (2010) “El consumidor es el agente más importante en el mercado, por ello se le debe brindar información relevante, necesaria y útil para que este pueda tomar la decisión libre en base a la debida información que debe tener” (p.8).

- Principio pro consumidor. -

El artículo V, inciso 2 del CPDC, prescribe: “En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor”.

Según Cabonell (2010) “Bajo el principio pro consumidor el Estado actuará, corrigiendo el desequilibrio, en favor de los consumidores motivado por la asimetría informativa; garantizándoles la protección de haber sido desinformados y que producto de ello no se les permitiera actuar con diligencia” (p.9).

A nivel jurisprudencial, en la Sentencia recaída en el Exp.N°3315-2004-AA/TC, el Tribunal Constitucional ha diferenciado el principio “*pro consumidor*” del principio “*indubio pro consumidor*” (interpretación en sentido más favorable al consumidor en caso de duda insalvable), estableciendo sobre este último dos manifestaciones inclusive, una aplicable a las normas de contenido general y otra a los contratos con cláusulas generales o por adhesión.

- Principio de transparencia. -

El artículo V, inciso 3 del CPDC, prescribe: “En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código”.

Sánchez (2015) considera que: “Los proveedores tienen la obligación de proporcionar la información completa y veraz sobre los bienes y servicios que ofrecen; debiendo ser de manera oportuna para que los consumidores y usuarios tengan la oportunidad de tomar una decisión según sus intereses” (p. 51). Linares (2017) indica que: “Este principio, busca que se tenga acceso a información real, adecuada y suficiente para tomar la decisión de adquirir o no el producto” (p.12).

A nivel jurisprudencial, el Tribunal Constitucional ha desarrollado en la Sentencia recaída en el Exp.N°3315-2004-AA/TC que el referido principio engloba al *Principio de Veracidad*, por el cual la información que se transmite al consumidor debe ser cierta; y, propiamente dicho, el *Principio de Transparencia*, por el cual garantiza al consumidor plena accesibilidad a la información de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado. A lo largo del CPDC existen diversas manifestaciones de tal principio, tales como el artículo 2° (sobre información entendible y en idioma castellano), 13° (protección contra publicidad engañosa), 14° (restricciones aplicables a promociones), 32° (sobre verdadera naturaleza de alimentos), 47° (información mínima en materia de contratos), 82° (sobre productos y servicios financieros), etc.

- Principio de corrección de la asimetría. -

Partamos por reconocer que la natural situación de asimetría informativa es trasladada frecuentemente al plano contractual (piénsese por ejemplo en los contratos por adhesión); no obstante, la función del derecho del consumidor se orienta precisamente a reestablecer el equilibrio corrigiendo las malas prácticas, con lo cual se refuerza el rol tuitivo del Estado sobre la base del Principio de Equidad que sostiene todo nuestro ordenamiento legal.

Así, su artículo V, inciso 4, prescribe: “Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación

relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado”.

Linares (2017) afirma que: “En la relación de consumo, el proveedor es el sujeto que busca la información relacionada al producto o servicio que se desea consumir y que por tanto tiene la obligación de información al respecto con transparencia” (p.13).

Precisamente, el enunciado del principio bajo comento debe concordarse con lo prescrito por los artículos 49° y 49° del CPDC. Así pues, el primero de ellos requiere además de la transparencia, concreción, claridad y sencillez en los contratos, un equilibrio entre los derechos y obligaciones de los contratantes. El segundo por su parte define a las “cláusulas abusivas” como aquellas que colocan al consumidor en desigualdad, desventaja o cuando se anulan sus derechos. Además, en la concepción integral de dicho principio, deberá considerarse también la condición de vulnerabilidad que reconoce el Código a los adultos mayores, niños, madres gestantes, discapacitados y población rural y de extrema pobreza (artículo VI, inciso 4).

- Principio de buena fe. -

El artículo V, inciso 5 del CPDC, prescribe: “En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular”.

Sobre el particular podemos señalar que, si bien no existe una definición legal de la buena fe, muchas de las normas comerciales y civiles (ver Código Civil, por ejemplo) se cimientan en dicho principio, motivo por el cual no es exagerado sostener que la buena fe es uno de los pilares que soporta, no sólo las relaciones comerciales o patrimoniales, sino nuestro ordenamiento jurídico como tal. Así pues, si bien tampoco existe una definición unánime en la doctrina, podemos referirnos a ella como aquella creencia subjetiva de los sujetos de la relación

jurídica de no causar daño alguno con su conducta; esto es, la no contravención de normas imperativas, del orden público ni las buenas costumbres; siendo que, si bien puede considerarse como un estado psicológico, aquel debe desplegar en el terreno fáctico conductas objetivas (buena fe objetiva, extraída de la legislación civil) y diligentes que permitan su acreditación. Ahora bien, conforme a lo prescrito por el artículo 197° del Código Procesal Civil, el análisis de adecuación al principio bajo comento deberá realizarse al momento de resolver la causa, en el que además se considerará toda circunstancia relevante mediante la valoración de todos los medios probatorios permitidos por Ley.

- Principio de protección mínima. -

En la defensa de los usuarios y consumidores, el CPDC establece derechos básicos e irrenunciables, no pudiendo generarse un nivel de protección menor al derecho estipulado en la norma.

Como antecedente histórico, podríamos señalar que el referido principio surge de la necesidad de armonizar las diversas legislaciones de consumo existentes en la comunidad europea (el problema se pronunciaba aún más en países que otorgan -como veremos más adelante- autonomía a las regiones o comunidades autónomas). Así pues, se fijaron estándares mínimos sobre los cuales se podían decretar únicamente niveles de mayor protección (revisar Tratado de la Comunidad Europea, artículo 249°).

Así, el artículo V, inciso 6 del CPDC, prescribe: “El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor”. En tal sentido, podemos mencionar por ejemplo a las normas sectoriales o a las emitidas por organismos reguladores que, en muchos casos, mejoran los niveles de protección del Código precisamente en aquellos sectores de mayor vulnerabilidad para el consumidor (piénsese por ejemplo en servicios esenciales o en regímenes de monopolio).

- Principio pro asociativo. -

El primer antecedente de dicho principio lo encontramos en la jurisprudencia constitucional, muchos años antes de la promulgación del CPDC. Así pues, en el

fundamento jurídico 9 de la Sentencia recaída en el Exp.N°3315-2004-AA/TC, el Tribunal al desarrollar los principios que sustentan la protección al consumidor consagrada en el artículo 65° de la Constitución, se ocupa del principio bajo comento, planteando que se facilite la creación de asociaciones de consumidores y usuarios que corporativamente defiendan sus intereses.

El artículo V, inciso 7 del CPDC prescribe: “El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código”.

Linares (2017) afirma que: “Se protege el derecho que tienen los consumidores de asociarse para defender sus derechos; sin embargo, establece también que dicha asociación debe darse de forma responsable y respetando lo establecido en el Código” (p.14).

- Principio de primacía de la realidad. -

El Código de Protección y Defensa del Consumidor prescribe en el inciso 7 de su Artículo V: “En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa”.

La fuente de dicho principio proviene del derecho laboral y conlleva a analizar la verdadera naturaleza económica, más allá de la forma de los actos celebrados. Esto es, que, a través del citado principio, se deberá desentrañar la verdadera finalidad de los contratos.

Protección del consumidor en el derecho peruano

Sobre el tema, Ayala (2017) considera los aspectos siguientes:

- **Los intereses de los consumidores y usuarios como objeto de protección Constitucional del Estado:**

Partamos por reconocer que el individualismo y liberalismo económico que sustentaron el Código Napoleónico, que a su vez sirvió de inspiración a los modernos Códigos Civiles en nuestro sistema jurídico, fueron ampliamente

rebasados en el siglo XIX durante la segunda revolución industrial, evolucionando con ello el eminente carácter individualista atribuido a la responsabilidad civil, pasando desde entonces a una visión que propugna la indemnidad social. Además, la conciencia social del consumo ha trascendido el aspecto meramente comercial e involucra ahora el derecho a la integridad, salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

Así las cosas, es imperativo reconocer la dimensión del consumo en nuestros días, pues si bien ontológicamente el individuo siempre tendrá necesidades y carencias primarias satisfechas a través de la producción de bienes y servicios ofrecidos en el mercado, actualmente, sus necesidades trasuntan el sustrato básico o elemental, para alojarse en el plano secundario y hasta banal, al punto de afirmar que hoy es más consumidor que ciudadano. Así pues, toda actividad económica se construye en torno a la satisfacción de sus intereses y necesidades, erigiéndose en el protagonista indiscutido del mercado y construyéndose en torno a la relación de consumo que él integra toda una estructura legal cuya finalidad última no es sólo la regulación del mercado, sino además la construcción de la categoría “consumidor”, con derechos y atribuciones singulares, claramente diferenciadas de la legislación civil, lo que a su vez da pie a la creación de la disciplina “derecho del consumidor”.

Los antecedentes constitucionales de la protección al consumidor, los encontramos en la Constitución Portuguesa de 1976 y en la Constitución Española de 1978. Así pues, el artículo 81º de la primera de ellas consagró la referida protección como prioritaria misión del Estado, fomentando la creación de cooperativas y asociaciones de consumidores. En tanto, el artículo 51º de la segunda de ellas, hace por primera vez mención a la instauración de *procedimientos eficaces* y a la vez promociona la información de los usuarios y consumidores.

A nivel interno, la vigente Constitución (como ha quedado anotado) otorga rango constitucional a la protección del consumidor (artículo 65º). Además, el propio CPDC enmarca dicha protección en el régimen de la economía social de mercado consagrado en el artículo 58º del texto fundamental. Al respecto, el máximo intérprete constitucional ha señalado en la Sentencia recaída en el Exp.Nº008-2003-AI (ver fundamento jurídico 16) es representativo de los valores libertad y

justicia, e implica además el respeto a una serie de principios derivados tales como el rol subsidiario del estado, libertades patrimoniales, iniciativa privada; y, precisamente, el derecho del consumidor y usuario. De modo tal que en el modelo económico en cuestión conviven pacíficamente la libertad individual y la solidaridad social. Además, en el fundamento 27, el Tribunal es claro en señalar que con igual énfasis corresponde proteger a los agentes económicos y a los consumidores y usuarios.

El antecedente nacional constitucional primigenio se halla en el artículo 110° de la Constitución de 1979, según el cual “El Estado defiende el interés de los consumidores”. Los albores legislativos los encontramos entre los años 1968 y 1980, esto es, tras el impulso dado por el gobierno militar a la industrialización económica. Así pues, mediante el D.S.036-83-JUS (promulgada el 22/07/1983) se abordó por primera vez el tema, pero desde un enfoque publicitario y del control de precios. Tal vez lo más relevante haya sido las incipientes definiciones sobre “productor” y “consumidor” y la expresa prohibición de monopolios y oligopolios; por otro lado, en la regulación de la publicidad, lo más resaltante fue que por primera vez se hizo referencia al “producto peligroso” (aunque sin definirlo) disponiendo la colocación de las “advertencias pertinentes”. Cabe recordar que, mediante Ley N°23863 (promulgada 08/06/1984) se dio fuerza de Ley al citado Decreto.

Recientemente, con el Decreto Legislativo 716 (Ley de Protección al Consumidor), promulgado en noviembre de 1991 que se da un desarrollo amplio sobre la materia. Actualmente, la nomenclatura del Código es acertada pues no sólo se ocupa de la defensa (entendida como el mecanismo de reacción ante una arbitrariedad), sino además de la protección (entendida como el mecanismo preventivo de conflictos basado en el manejo oportuno de la información) del consumidor.

▪ **La tutela administrativa y El rol de INDECOPI:**

La tutela administrativa opera *ex ante* y *ex post*. En su vertiente previa o *ex ante* se ocupa de aprobar las cláusulas generales de contratación, las cuales integrarán los contratos de adhesión que se suscriban entre determinadas empresas que prestan servicios sujetos a regulación o fiscalización, con ello se trata de evitar la presencia

de cláusulas abusivas. El sustento de dicha atribución se encuentra en el artículo 1393° del Código Civil, según el cual *“Las cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa se incorporan automáticamente a todas las ofertas que se formulen con arreglo a ellas, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1395”*.

En ese entender, el CPDC en su artículo 54°, incisos 1) y 2) establece que la aprobación de las cláusulas generales estará a cargo del competente organismo regulador sectorial cuando se trate de EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. Así, por ejemplo, en temas de contratación de internet, cable, telefonía y servicios de telecomunicaciones en general, el D.S. N°027-2004-MTC reserva dicha atribución al OSIPTEL (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones); luego, el D.S. N°010-2001-PCM faculta a hacer lo propio al Consejo Directivo de OSITRAN (Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público); por otra parte, el D.S. N°054-2001-PCM establece lo mismo a favor del OSINERGMIN (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería), en materia de suministro de electricidad y transporte de hidrocarburos por ductos; finalmente, el D.S. N°017-2001-PCM, respecto a servicios de saneamiento, establece lo mismo a favor de la SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento).

Al respecto, conviene recordar que, en las sociedades de consumo, la producción en masa y la reducción de costos de producción forman las caras de una misma medalla, cuyas expresiones jurídicas son los contratos llamados por adhesión y las cláusulas generales de contratación. Luego, el derecho del consumidor como rama autónoma colisiona con la visión clásica del derecho civil, que parte por considerar la paritaria igualdad de los intervinientes en la celebración del contrato y asume que, si bien existe una natural asimetría informativa que se traslada a la posición dominante de uno de los contratantes (materializada por ejemplo en el lenguaje técnico y de difícil comprensión), ello de modo alguno implica inacción o indiferencia por parte del Estado, quien, asumiendo su rol tuitivo, establece parámetros materiales al contenido de las cláusulas contractuales.

Así pues, los primeros están definidos en el artículo 1390° del Código Civil y se caracterizan porque una de las partes es colocada en la posición de aceptar o

rechazar en su integridad las estipulaciones que fija su contraparte (ejemplo emblemático es el caso de los servicios de telefonía móvil). Las segundas en cambio, las encontramos en el artículo 1393° del Código Civil, según el cual, aquellas que hayan sido aprobadas por la autoridad administrativa se incorporan AUTOMATICAMENTE a las ofertas formuladas; además, el artículo 1394° prescribe que el Poder Ejecutivo señalará los bienes y servicios que deberán contratarse atendiendo a dichas cláusulas. Entonces, conforme a lo expuesto, la diferencia entre unos y otros es que, en los primeros no existe margen de negociación alguna, siendo el consumidor quien se somete a la posición del proveedor; en cambio en los segundos, si bien hay cláusulas preestablecidas, las partes cuentan con un margen discrecional para negociar determinados aspectos.

Luego, la tutela posterior o *ex post*, se produce cuando el consumidor ve afectados sus derechos o expectativas en relación a la idoneidad del servicio o producto cuya garantía, por mandato de la Ley, corresponde al proveedor (artículo 18° del CPDC). Así pues, corría el año 1992, cuando - atendiendo al modelo económico imperante - se creó el INDECOPI (Instituto de Defensa y la Propiedad Intelectual) mediante D.L. N°25868 como entidad adscrita al Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, cuya finalidad esencial es garantizar el funcionamiento fluido del mercado entre los participantes del mismo (entiéndase consumidores y empresas). Cabe señalar que, hasta antes del año 2000, el INDECOPI no podía reparar administrativamente la afectación sufrida por el consumidor, limitándose a imponer multas a los proveedores que incurrían; es así que, con la entrada en vigor de la Ley N°27311 (publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 18/07/2000) se modificó el artículo 42° del D.Leg.716 (actualmente derogada por el CPDC) facultándola a disponer la reparación y reposición de productos, así como ordenar de lo pagado y disponer las medidas necesarias para revertir el efecto de la infracción cometida. No obstante, a fin de disipar cualquier interpretación confusa, con fecha 09/01/2003 se promulgó la Ley N°27917, cuyo artículo 2° precisó claramente que, el fin único de las medidas administrativas es revertir los efectos de la conducta infractora, declarándose la incompetencia para disponer indemnización alguna, correspondiéndole dicha facultad exclusivamente al órgano jurisdiccional.

Actualmente, de conformidad con el artículo 115° del CPDC, ante la afectación a la garantía de idoneidad del producto adquirido o servicio contratado, en sede administrativa el consumidor se haya facultado a pedir al proveedor el resarcimiento de las consecuencias patrimoniales, para lo cual el órgano competente del INDECOPI deberá adoptar alguna de las medidas correctivas reparadoras que se detallan a continuación:

- a. Reparar productos.*
- b. Cambio de productos por otros que tengan características similares o, en el mejor de los casos, idénticas; ello, siempre y cuando no sea posible ni razonable la eventual reparación.*
- c. Ante la pérdida o deterioro del producto, la entrega de otros con características idénticas o similares (en ese orden), siempre que la responsabilidad le sea atribuible al proveedor y, sobre todo, exista interés por parte del consumidor.*
- d. La ejecución por parte del proveedor de la obligación o prestación asumida; o de otra de efectos “equivalente” si aquello no fuera posible o razonable.*
- e. La ejecución de otras obligaciones o prestaciones a su cargo, ya sea de origen legal o convencional.*
- f. La devolución del pago hecho por el consumidor e intereses legales, siempre y cuando la reposición o el cumplimiento de la obligación no sea posible o razonable dadas las circunstancias actuales.*
- g. Ante pagos indebidos o excesivos, la devolución de estos (incluidos los intereses legales).*
- h. En la mitigación de las consecuencias de la infracción, el pago de los gastos hechos por el consumidor o usuario.*
- i. Cualquier otra medida análoga.*

Cabe anotar que, según el modelo procesal diseñado por el CPDC, se reconoce al denunciante (consumidor o asociación de consumidores) la condición de parte, de modo tal que se encuentran facultados a interponer los recursos impugnatorios contra las resoluciones que les causen agravio. Así mismo, faculta al órgano competente de INDECOPI (ya sea el órgano resolutorio o comisión de defensa del consumidor, según la cuantía de lo denunciado) a adoptar medidas cautelares. No obstante, en cuanto al tema que nos ocupa, el INDECOPI no se encuentra facultado

para determinar responsabilidades civiles ni ordenar el pago de indemnización por daños a la persona, en cuyo caso la única vía habilitada resulta ser la judicial. Sin embargo, el artículo 115.7 del CPDC prescribe que la medida concedida en sede administrativa se descontará de la indemnización patrimonial que se obtenga en sede judicial. Lo señalado guarda concordancia con lo prescrito por el numeral 251.1 del artículo 251° del TUO de la LPAG (Ley del Procedimiento Administrativo General), según el cual, la indemnización respectiva deberá determinarse al interior del proceso judicial que corresponda. Como ejemplo podemos citar la Resolución N° 078-2012/SC2 de la Segunda Sala de INDECOPI, la cual ordenó a la empresa proveedora pagar al consumidor el valor de dos rollos fotográficos (S/. 30.00 por cada uno) que extravió al revelarlos, así como la devolución del pago adelantado. En dicha resolución el INDECOPI reconoció que el valor de los rollos fotográficos extraviados residía en su contenido, donde el consumidor había plasmado momentos irrepetibles que seguramente conllevarían una afectación personal o emocional. No obstante, precisó que carece de competencia para determinar cualquier tipo de indemnización.

Ahora bien, ningún tipo de tutela ni mecanismo de reparación será viable si la tendencia mayoritaria del mercado es hacia la informalidad. Así pues, por mucho que el consumidor cuente con las vías habilitadas para accionar, en la práctica no podrá hacerlo si el productor o proveedor no está siquiera identificado y registrado ante los organismos fiscalizadores o administrativos del Estado. En tal sentido, si bien en el tratamiento de la informalidad como fenómeno social complejo entran a tallar variables de orden económico, político y cultural, lo cierto es que, en lo concerniente a la protección al consumidor, el éxito de todo desarrollo normativo debe reposar sobre la difusión de la cultura de consumo y la promoción a la formalidad de los productores.

- **La tutela judicial:**

En principio, conviene precisar que en el marco del Estado Constitucional de Derecho en el que nos encontramos, toda posibilidad de autodefensa ante una situación de conflicto ha quedado desterrada, quedando habilitada únicamente dos vías para restituir la paz social, la *autocompositiva* (cuando las propias partes en conflicto resuelven sus diferencias) y la *hetero compositiva* (cuando las partes

acuden a un tercero con conocimiento para que dirima la controversia). Luego, la tutela judicial se deriva de esta última vía y es definida como el derecho de toda persona, por el sólo hecho de serlo y pertenecer a una sociedad, a acceder a los órganos jurisdiccionales (Poder Judicial) para la defensa de sus derechos y restitución de sus intereses con la observancia de mínimas garantías (ver artículo I del Título Preliminar del Código Civil). Modernamente, la tutela judicial ha sido dotada de contenido redefiniéndolo como “efectiva”, bajo riesgo de dejar de serlo en caso no se materialice el referido atributo. Así entonces, con acierto ha señalado el Tribunal Constitucional que tutela jurisdiccional que no es efectiva, no es tutela (ver fundamento jurídico 64 de la Sentencia recaída en el Exp.4119-2005-PA/TC).

Ahora bien, el mecanismo posterior o *ex post* a la suscripción de un contrato de consumo (caracterizado, como ya se dijo, por cláusulas generales o por adhesión) y se activa únicamente a pedido de consumidor afectado, ya sea cuando el producto adquirido o servicio contratado sea inseguro o inidóneo. Así pues, resulta utópico pensar que el legislador puede prever todos los escenarios que puedan presentarse durante una relación de consumo o limitar las cláusulas potencialmente abusivas sólo a determinados supuestos, de modo tal que aquel habilita legislativamente el cauce dentro del cual éste desarrollará su función creadora, cumpliendo así con su función de resolver una controversia o incertidumbre jurídica.

A diferencia de las otras formas de tutela, la judicial es reparadora y resarcitoria a la vez. Así, decimos que es reparadora porque mediante la figura de la declaración de ineficacia o nulidad de cláusulas abusivas se permite corregir las anomalías de la relación de consumo. En tanto, decimos que es resarcitoria por cuanto sólo en dicha vía se posibilita la indemnización de los daños y perjuicios patrimoniales y extra patrimoniales generados al consumidor. Nuestro CPDC contempla la opción de acudir al órgano jurisdiccional en defensa de los intereses difusos de consumidores (en concordancia con el artículo 82° del Código Procesal Civil, el artículo 130° legitima no sólo el accionar del INDECOPI sino también de las asociaciones de consumidores, cuya importancia en la defensa actual de los derechos resulta gravitante).

Otros de los escenarios en los que expresamente el CDPC faculta al consumidor a iniciar acciones ante el órgano judicial, los encontramos en los artículos 23.3 (ante

la pérdida o menoscabo de los productos dejados en reparación, corresponde una indemnización por los perjuicios y daños causados) y 59° (ante el uso de métodos engañosos de contratación, corresponde la anulación del contrato o derecho de restitución).

Ahora bien, en el ejercicio de su función, el Juez debe aplicar una serie de principios generales del derecho ante el vacío, contradicción o ambigüedades de las normas existentes. No obstante, en la resolución de casos propios del Derecho de Consumidor, debe observar esencialmente los principios consagrados en el artículo V del CPDC, entre los cuales encontramos: soberanía del consumidor; pro consumidor; transparencia; corrección de asimetría; buena fe; protección mínima; pro asociativo y primacía de la realidad.

1.2.2 Productos defectuosos

Definición

La Real Academia de la Lengua Española (RAE) define a la palabra producto, proveniente del latín *productus*, como una cosa producida. Por su lado, el CPDC en el inciso 3) del artículo IV de su Título Preliminar, define como producto a cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.

Dicha definición, a diferencia del ya derogado D.Leg.N°716, no hace mención alguna o referencia a qué el producto debe ser materia de una transacción comercial entre consumidor y productor, sino más bien se orienta por la generalización de la noción misma de *producto*. Al respecto, dicha definición es tendencia en Latinoamérica, encontrándola por ejemplo en el Código de Defensa del Consumidor de Brasil, el cual -siguiendo la misma línea- define al *producto* como cualquier bien, mueble o inmueble, material o inmaterial. En igual sentido, la Ley 17.189 de Uruguay, que prescribe en su artículo 5° que producto es cualquier bien corporal o incorporeal, mueble o inmueble.

En cuanto a la definición de producto defectuoso, Vega (2011) señala que un producto es tal: “cuando no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie, de esta manera se distingue fielmente el carácter de defectuoso o no de un producto” (p.128).

El CPDC define en su artículo 102º que: “Es producto defectuoso el que no ofrece la seguridad a la que las personas tienen derecho, tomando en consideración las circunstancias relevantes, como el diseño del producto, la manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado”.

En ese orden de ideas, debemos comprender que el producto como tal será defectuoso en tanto y en cuanto no ofrezca la seguridad común y normalmente ofrecida por aquellos otros ejemplares producidos en serie. De dicha manera, fielmente podemos distinguir el carácter de defectuoso de un producto (Vega, 2001, p.128), lo cual nos permitirá diferenciar de un producto defectuoso de aquél puesto en circulación posteriormente de forma más perfeccionada. (Vega, 2001, p.128)

Responsabilidad por productos defectuosos

Tanto los bienes (productos) como los servicios, pueden ser objeto del derecho de los consumidores y usuarios. Se ha variado la denominación de bien por producto debido a los cambios económicos que se han ido produciendo. Generalmente, se prefiere usar el término producto porque éste incluye el requisito de la elaboración, resultado de un proceso de producción, destinado a ser distribuido en el mercado. Ahora bien, para que el consumidor tenga protección y el producto sea considerado como defectuoso, debe serlo a tal punto que lo convierta en peligroso o riesgoso o que no guarde relación con lo que quiso adquirir el consumidor medio o razonable.

A decir de Sotomarino, se trata de la protección *ex post*, limitando la relación de consumo respecto de productos que aún no se han puesto en el mercado, pero sí de aquellos que sean entregados como resultado de la actividad de colocación o merchandising. (Sotomarino, 2011, p.52)

Espinoza (2013) a su turno, señala con acierto que: “La responsabilidad por productos defectuosos se basa en el riesgo de la puesta en circulación de productos destinados a un consumo de masa” (p.498).

De lo precedentemente expuesto podemos concluir que la Responsabilidad Civil generada por productos defectuosos alcanza a cada parte integrante del proceso productivo; esto es, a los intervinientes en la fabricación, el proceso de marketing y la venta misma del producto.

Cervantes (2017) indica que: “Se ha señalado que estos daños serían regulados por el artículo 1970º del Código Civil, sin embargo, existen la discusión, puesto que aquí se hablan de defectos del producto y no de su riesgo inherente” (p.87).

Espinoza (2013) afirma que: “La Ley N° 295871 en su artículo 101º zanja el origen de esta responsabilidad, catalogándola como objetiva, sin embargo, al remitirse directamente al artículo 1970º del Código Civil, también se le da la calidad de riesgo creado” (p.87).

En el tratamiento de la carga probatoria, es oportuno contextualizar como se llegó a la fórmula legislativa plasmada en el artículo precedentemente citado. Así pues, en los albores de la responsabilidad civil se sostenía que “sin culpa no existe responsabilidad”, pues se concebía únicamente a la culpa como fundamento de aquella. Progresivamente, con la tecnificación de los procesos productivos y globalización de las sociedades, a finales del siglo XIX, se empezaron a incorporar nuevos factores, como el riesgo y el peligro, dando paso a lo que la doctrina conoce como responsabilidad subjetiva o subjetiva, con sus variantes de contractual o extracontractual (esta última también llamada aquiliana). Así pues, nos ubicaremos ante la llamada responsabilidad subjetiva cuando el daño causado provenga de una negligencia, falta de precaución o imprudencia (ver artículo 1969º del Código Civil). En tanto, nos ubicaremos frente a la responsabilidad objetiva en el caso que se desarrollen actividades intrínsecamente peligrosas o riesgosas, en cuyo caso, la persona sólo se liberará de las consecuencias si acredita la ocurrencia de un hecho de fuerza mayor, efectuado por tercero o imprudencia de la víctima (ver artículo 1972º del Código Civil).

Entonces, estando al tipo de responsabilidad objetiva dispuesta por el artículo 101º del CPDC, concluimos que de modo alguno corresponderá a la víctima (entiéndase, el consumidor) acreditar la culpa del proveedor, sino únicamente probar la existencia (y ciertamente la cuantía) del daño, el defecto objetivo del producto y la relación de causalidad entre este y aquel, no siendo para ello necesario que realice una exhaustiva investigación en torno al proceso de diseño y fabricación pues por natural asimetría informativa y complejidad del proceso, ello resultará materialmente imposible, sino que alcanzará con probar que el producto

defectuoso no ofrece las necesarias garantías de seguridad. Ello, en el entendido que, al ser el consumidor es un mero adquirente del producto y la parte frágil de la relación de consumo, no tiene por qué conocer todo el proceso productivo. Así pues, con acierto el legislador ha considerado presumir la culpabilidad del proveedor (en sentido lato), correspondiéndole a él la probanza de inocencia, valiéndose para ello de la información que dispone.

Clasificación de productos defectuosos

Esquivel (2015) indica que los productos defectuosos se clasifican en:

❖ Defectos de fabricación.

Son frecuentes cuando se produce a escala industrial, este tipo de defectos se caracterizan porque, si bien el diseño, la concepción misma del producto es normal (entiéndase, no defectuosa), al fabricarse se producen desperfectos. Así pues, el producto no tiene las características estandarizadas de los demás ejemplares, sino que falla en el exceso u omisión de alguno de sus componentes. La actividad probatoria para este tipo de defectos se circunscribe a comparar el ejemplar defectuoso con los demás de su mismo tipo. Como ejemplo, podemos graficar el caso de una cuna para bebés, en cuya producción se falló al asegurar los tirantillos que refuerzan el soporte del colchón, poniendo en riesgo de caída a todo bebé que la utilice.

❖ Defecto de diseño.

Caracterizado por su concepción o esbozo sin considerar las expectativas de seguridad de los consumidores. Son aquellos que, si bien fueron fielmente producidos conforme a su diseño, registran fallas en su proyección misma capaces de generar innecesarios riesgos. La doctrina alemana lo define como “defecto de construcción”. Estos son difíciles de detectar debido al desconocimiento de los aspectos técnicos de su proyección, además, en casos como estos la deficiencia no sólo involucra a determinados ejemplares, sino a toda la producción en serie puesta en el mercado. Un ejemplo emblemático de los defectos descritos, lo encontramos en 1971 con la fabricación en Estados Unidos del auto modelo “Ford Pinto”, a la postre conocido como el auto más peligroso de la historia. Resulta pues

que, entre sus múltiples defectos registrados se detectaron una endeble carrocería y la antitécnica colocación de la caja de combustible junto al eje trasero (fácil de incendiarse); si bien el producto fue un éxito en el mercado (se vendieron más de 500 000 ejemplares), no tardaron en registrarse los accidentes con consecuencias fatales. Posteriormente, tras la presión social y múltiples juicios que afrontaron, se descubrió que internamente la compañía estaba al tanto de los desperfectos, pero les resultaba más costoso retirar su producción que pagar las indemnizaciones; es más, documentos de la época revelaron que la empresa tenía tasada la vida humana en 200.000 dólares. Finalmente, la compañía tuvo que retirar su producción, dejando como resultado 500 muertos y miles de incapacitados.

Ahora bien, en contraposición al caso expuesto, qué sucedería si, pese a que la compañía agota todos los estudios técnicos posibles y emplea la más sofisticada tecnología en el diseño y fabricación del producto, este aún conservara un riesgo inherente a su uso. En estos casos, al no haber otra posible alternativa resultaría irrazonable imputar al productor defectos de diseño, siéndole exigible únicamente que informe sobre la existencia del riesgo. Por otro lado, actualmente se contempla en el diseño de productos, además de los factores tecnológicos, a los factores económicos en el diseño de los productos; así por ejemplo, podemos situarnos frente a productos cuya eliminación absoluta de riesgos implicaría un costo de producción tan grande que haría imposible su adquisición por los consumidores, de modo tal que, en dichos casos se prefiere adoptar el diseño técnicamente inferior pero económicamente accesible. Finalmente, debemos considerar que, seguramente con los avances tecnológicos y la aparición de nuevas necesidades en los consumidores se generen otros factores (sociales, culturales y hasta morales), cuya valoración corresponderá ser efectuada por el juez en cada caso concreto, considerando la *razonabilidad* de las precauciones adoptadas en cada oportunidad.

❖ **Defecto de información.**

La siguiente clasificación de productos defectuosos se refiere a aquellos que resultan peligrosos por advertencias, informaciones o indicaciones defectuosamente hechas por el productor respecto a la forma razonable y adecuada de usarlos o sobre su riesgo inherente (presumiendo, como vimos en la

clasificación anterior que al hacer el análisis costo beneficio, la ventaja de mantenerlo en el mercado se imponga a su desventaja social). La ausencia de correspondencia entre lo que el producto es y lo que su productor dice que es, ocasionará indubitadamente daños en la integridad del consumidor. Por otro lado, es probable que algún producto no ostente defectos de diseño ni de fabricación, pero llevan ínsitos una serie de peligros, los cuales forman parte de su propia naturaleza, que el fabricante deberá dar a conocer al introducirlos en el mercado. Como ejemplo de lo primero podríamos citar al fabricante de montacargas quien concibe un diseño adecuado y realiza la consecuente fabricación de equipos con capacidad para levantar 3t; no obstante, al ponerlos en circulación en el mercado informa que su capacidad es para 4t; es decir, si bien respetó todos los patrones técnicos de su diseño, al hacer su presentación al consumidor le atribuyó capacidad de hacer más allá de aquello para lo cual fue creado. Igualmente, podríamos citar el caso de los cigarrillos, cuyo consumo siempre contendrá un riesgo inherente e inevitable. Al respecto, el Ministerio de Salud ha emitido las Resoluciones Ministeriales N°607-2013/MINSA (del 26/09/2013) y N°684-2014/MINSA (del 12/09/2014), las cuales han dispuesto la colocación de advertencias sanitarias en los envases, publicidad de cigarrillos y otros productos hechos con tabaco, lo cual incluye imágenes explícitas de los riesgos que conlleva su consumo.

Finalmente, los criterios empleados informar y advertir sobre el riesgo y peligrosidad de un producto, lo encontramos en el artículo 29° del CPCD, el cual establece criterios aplicables cuando el producto tiene riesgos y peligros “normales” y cuando se detecten con posteridad a su colocación en el mercado. Sobre esto último piénsese por ejemplo en el reciente caso de la empresa CLOROX, quien en el año 2020 se vio obligada a retirar del mercado peruano todos los limpiadores líquidos antibacteriales de marca POETT, debido a que sus propiedades de desinfección fallaron por contaminación bacteriana, lo cual podría causar neumonía e infecciones a la piel y vías urinarias.

Criterios determinantes de la existencia de productos defectuosos

Seminario Stulpa (2002) elaboró un estudio sobre la “Responsabilidad Civil derivada de productos defectuosos”, el cual, si bien tomó como base normativa el artículo 32° del D.Leg.N°716, sus conclusiones resultan aplicables a la normativa

vigente al encontrarse elementos comunes en su contraste con los artículos 100° y 102° del CPDC. Al respecto, menciona que antes de la dación de la legislación especial, la responsabilidad por productos defectuosos ya se encontraba recogida de forma implícita en el artículo 1970° del Código Civil, cuyo fundamento reposa en la doctrina del riesgo nacida en el derecho italiano, la cual impone al productor la responsabilidad objetiva que se derive de su actividad económica pues es aquel quien controla el riesgo de producción.

Así pues, tanto el artículo 32° de la derogada Ley como el artículo 100° del CPDC recogen los elementos comunes de la relación de consumo del como siguiente: **i) el producto**, como ya se ha señalado previamente, la diferencia entre la antigua Ley y el CPDC estriba en que, mientras el último lo conceptualiza de forma amplia, el primero enfatizaba en el sentido económico del término, pues necesariamente el bien tenía que ser sometido a un proceso de transformación para que se convirtiera en “producto”; **ii) los sujetos**, por un lado encontramos a los proveedores, quienes a tenor de lo prescrito por el inciso 2) del artículo IV del CPDC, son quienes elaboran, envasan, fabrican, preparan, expeden, suministran productos o prestan servicios. Por otro lado, encontramos a los consumidores, de cuya definición se encarga el inciso 1) del artículo IV del CPDC. Dentro de dicha categoría debe incluirse a los terceros afectados por productos defectuosos; y **iii) el daño**, que para efectos prácticos abarca tanto al patrimonial y extrapatrimonial.

Luego, debemos dejar en claro que la responsabilidad civil no se genera por el origen mismo del defecto (que como hemos visto puede ser de diseño, fabricación o información) sino por la ocurrencia de un daño a consecuencia de un defecto de seguridad. A su turno, el artículo 102° del CPDC recoge todas las circunstancias relevantes en la determinación del defecto, siendo tales:

a. El diseño del producto: debemos tener en consideración que la distinción entre los múltiples defectos enumerados es puramente doctrinal (diseño, fabricación o información), pues la norma no ha hecho una definición de aquellos, limitándose a acusar la “falta de seguridad” como rasgo esencial del producto defectuoso. Sin embargo, empleando una técnica legislativa que podría generar confusión, el inciso a) del artículo 102° del CPDC sitúa al defecto de diseño como una circunstancia del defecto. Así pues, adicionalmente a lo ya expresado sobre tal

defecto, podríamos agrupar en dicha circunstancia al llamado defecto de fabricación también.

b. La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo: previsto en el inciso b) del artículo 102º del CPDC, referido a diversos aspectos externo del producto, tales como envoltura, envase e instrucciones de uso. La circunstancia descrita tiene las siguientes aristas, en primer lugar la presentación del producto, asociada al deber de información sobre sus componentes que debe plasmarse en etiquetas y manuales, pero además abarca a toda característica exterior (instrucciones de uso, declaraciones publicitarias, advertencias, etc.) que influya en la confianza del consumidor y lo orienten a concluir que aquel se utiliza de cierta manera y no de otra. Luego, el uso de marcas, en lo que actualmente se denomina “productor aparente”, esto es, aquel que sin ser el fabricante coloca su marca en el bien (bastante común en los contratos nominados modernos).

Respecto a la vinculación con la publicidad u oferta, el artículo 46º de la PCDC prescribe que resulta exigible por el consumidor el contenido de la oferta o publicidad aún cuando no figure en el contrato suscrito. Sobre el particular, podemos considerar dos posibilidades de vinculación. La primera de ellas, cuando ambas guardan identidad y la segunda el contrato no desarrolla lo publicitado. En el primer caso no habría controversia alguna. Sin embargo, en el segundo caso surge la pregunta sobre qué contenido prevalece (publicidad o contrato). Al respecto, la teoría clásica del derecho comercial considera que la literalidad del contrato siempre será superior a la impersonalidad de la publicidad; sin embargo, estando a la naturaleza particular de la relación de consumo, el legislador consideró su exigencia pese a su no inclusión literal en el documento celebrado.

Por otro lado, el deber de información del productor varía según el tipo de responsabilidad legislativamente diseñado. Así, en un sistema de responsabilidad subjetiva, el productor únicamente debe informar sobre los riesgos previsibles razonablemente, más no así de los evidentes para el consumidor promedio. En cambio, en un sistema de responsabilidad objetiva, al no valorarse la diligencia del productor, la mera insuficiencia en la información decantará en responsabilidad.

c. El uso previsible: la Real Academia (RAE) define el término “previsible” como aquello situado entre las normales previsiones. En tal sentido, el uso previsible se asimilará al uso cotidiano y, a tenor del inciso c) del artículo 102º del CPDC, la responsabilidad será extensiva ante defectos que surjan no sólo por dicho uso sino por aquellos razonablemente previstos pese a no ser habituales. Como ejemplo podemos citar los juguetes para bebés, en cuya producción el fabricante deberá considerar que previsiblemente el niño se lleve el objeto a la boca, con lo cual no sólo deberá garantizar un adecuado diseño (tamaño) sino también el empleo de materiales no tóxicos.

d. Los materiales, el contenido y la condición del producto: conforme al inciso c) del artículo 102º del CPDC, al analizar la idoneidad del producto deberá considerarse, además de las circunstancias descritas, los elementos, materiales, insumos, ingredientes empleados para su composición. Esto es muy común en los productos médicos y farmacéuticos. A modo de ejemplo, podemos citar el caso de la *talidomida*, fármaco de origen alemán comercializado en la década de los 50. Si bien fue presentado como calmante de las náuseas producidas durante el embarazo, provocó el nacimiento de bebés con malformaciones graves.

Elementos de la Responsabilidad Civil por producto defectuoso

Los riesgos y daños son inherentes a la convivencia social, a la coexistencia misma entre las personas; ante lo cual, el sistema normativo ha diseñado el instituto de la “responsabilidad civil”, mediante el cual se libera a la víctima de los daños acaecidos, obligando a tal efecto a quien los causó a asumir los perjuicios generados. En concordancia con la doctrina clásica, nuestro ordenamiento divide dicho instituto en contractual y extracontractual. Así, se configurará la primera cuando nos situemos ante la inejecución de obligaciones, esto es, ante el deliberado incumplimiento de obligaciones asumidas. En cambio, se configurará la segunda, en tanto no exista previa relación jurídica.

En cuanto al tratamiento que debe darse a los daños causados por dicho tipo de productos, acorde con la doctrina mayoritaria, consideramos que debe darse bajo el tipo de responsabilidad extracontractual, según los motivos que explicamos a continuación. En primer lugar, porque la responsabilidad generada no se deriva de

un incumplimiento contractual (entiéndase, de riesgos específicos) sino de la puesta en circulación de un producto capaz de generar daños a una generalidad de individuos. Luego, porque al asumir una responsabilidad contractual, no se comprendería a todos los eslabones de la cadena de producción, pues en virtud del artículo 1329° del plexo Civil (presunción del incumplimiento de la obligación por culpa leve) bastaría que el comerciante final del producto invoque ausencia de culpa para liberarse de responsabilidad (por ejemplo, la irracionalidad de realizar una investigación exhaustiva para determinar la idoneidad de los productos que expende). Esto último fue advertido en el derecho anglosajón, en el cual los productores contaban con un sistema que los volvía inalcanzables, pues los jueces ingleses al situarse en el ámbito contractual, establecían una vinculación entre el comprador y el comerciante del producto solamente.

Un aspecto a considerar en la conceptualización de la responsabilidad abordada, es su función social; y es que a todas luces resulta insuficiente el tratamiento meramente técnico o formal de los derechos subjetivos, en la medida que estos se encuentran imbuidos en un sistema articulado. Al respecto, nuestra doctrina ha desarrollado no sólo una función compensatoria, sino también preventiva; esto último tomado del análisis económico del derecho proveniente del *common law*, según el cual la responsabilidad extracontractual cumple tres funciones: i) compensar a quien sufre el daño; ii) desincentivar actividades peligrosas; y iii) reducir costos administrativos. Así pues, en su dimensión compensatoria, busca satisfacer el menoscabo sufrido por la víctima del daño; en cambio, en su dimensión preventiva, se orienta a desincentivar la puesta en el mercado de productos peligrosos.

Luego, como presupuesto de la responsabilidad por productos defectuosos, tenemos:

Antijuridicidad: Conceptualmente definido como toda conducta que, por acción u omisión, genera un daño a otra persona. Ahora bien, dicha conducta debe además quebrantar una norma jurídica y puede ser típica (cuando se contraviene una norma expresa) o atípica (cuando se contraviene valores y principios jurídicos). Así pues, a diferencia del ámbito penal, en la responsabilidad civil no aplica el principio de tipicidad para las conductas, sino que aquellas se encuentran en supuestos legales abstractos.

Ahora, la doctrina ha cuestionado la pertinencia de invocarla cuando se trate de supuestos de responsabilidad objetiva, pues no tendría sentido acusar la ilicitud de una actividad socialmente permitida. No obstante, la salida a dicha encrucijada se encuentra en el momento mismo de la operacionalización del referido elemento, pues si bien en la responsabilidad objetiva se puede hacer el contraste entre la conducta y el ordenamiento antes o después de producido el daño, en los supuestos de responsabilidad subjetiva, la aparición de dicho elemento es siempre posterior; esto es, el análisis no se realiza sobre la conducta del agente, sino que se trasladará al daño sufrido por el consumidor.

El Daño: Es la exposición al riesgo o peligro capaz de generar afectaciones en la integridad del consumidor. Es la parte medular del instituto jurídico bajo estudio, es el resultado desfavorable de haber lesionado un bien jurídicamente tutelado de forma injustificada, pudiendo recaer sobre la esfera patrimonial o extrapatrimonial de la víctima (entiéndase, consumidor). Ahora bien, como ha quedado anotado, la reacción que corresponde a dicho daño, no se agota en la esfera subjetiva del afectado, sino que trasciende a un ámbito preventivo; esto es, persigue un fin social.

El Nexo Causal: Se trata de una relación de causa efecto entablada entre el hecho productor del daño y este. En el caso expuesto, podemos identificar al diseño o fabricación defectuosa del producto como la causa generadora y a la afectación a la integridad, salud o vida del consumidor como el efecto.

El Factor de Atribución: Como premisa, debemos señalar que, la mera generación de daño no basta para responsabilizar a alguien, pues para ello habrá que acudir a los criterios previstos en la legislación civil, la cual diferencia entre dos tipos de factores: el subjetivo y el objetivo. Así, el primero se sustenta en un proceso interno de quien lo causa, ya sea por dolo (voluntariedad y conciencia de causar daño) o culpa (omisión de cuidado ordinario o diligencia debida según la actividad, tiempo y lugar); en tanto el segundo se sustenta en la adecuación de determinada conducta para causar daño.

Entonces, la responsabilidad generada por productos defectuosos en nuestra legislación se ajusta al factor de atribución objetivo, toda vez que aquellos son riesgosos por la sola circunstancia de su puesta en circulación en el mercado pese a sus defectos

de diseño o fabricación. Por tanto, siguiendo la línea del artículo 1970° del Código Civil, el productor responde por todo tipo de daño que se ocasione al emplearlos.

A modo de reflexión podemos invocar el rol regulatorio y fiscalizador del Estado, quien no puede abstraerse de sus funciones esenciales dejando todo a la ficticia libertad de contratación en las relaciones de consumo. En tal sentido, le corresponderá verificar el comportamiento de las empresas proveedoras en salvaguarda de la integridad y dignidad de la persona humana, como fines supremos de la sociedad.

La relación de causalidad (víctima – productor): Si bien la relación de causalidad no ha tenido un profuso desarrollo doctrinario en sede nacional, podemos definirla como el nexo entre el evento que causa el daño y este. Su importancia radica en que permite identificar cuál es el hecho concreto (causa) que desencadenó el daño. Así pues, si bien existen diversas teorías que la abordan, consideramos que la recogida por el CPDC es la llamada “causalidad adecuada”, la cual se orienta a determinar si el daño causado puede ser previsible por el productor; esto es, si al momento de desplegar su conducta puede prever las futuras consecuencias, pues de no ser así y se le hiciera responder por aquello que inclusive no pudiera razonablemente prever, se desincentivaría todo el proceso productivo. Entonces pues, en la determinación de la responsabilidad será necesario preguntarse si el daño sufrido se corresponde razonablemente con la defectuosidad del producto, o, lo que es lo mismo: ¿si no hubiera existido el defecto, igual se hubiera producido el daño? o ¿del defecto advertido puede esperarse el daño sufrido? Por ejemplo, si el productor consigna claramente que un producto contiene penicilina y yo -pese a la advertencia- lo consumo sabiendo que soy alérgico, entonces no podré alegar daño alguno, pues el daño causado no puede esperarse de un producto cuya composición está debidamente consignada.

En resumen, con dicha teoría se determina un posible resultado atendiendo a las condiciones precedentes; de modo tal que, la acción desplegada deberá ser idónea para producir el daño en circunstancias normales.

Las causales de exoneración: Según ha quedado anotado, tal como sucede en el derecho común, el CDPC en su artículo 104° recoge como causas de disolución del nexo causal el caso fortuito, la fuerza mayor, el hecho determinante producido por tercero y la imprudencia del consumidor mismo. Respecto a los dos primeros, si bien

no es objeto de la investigación hacer un desarrollo amplio de su contenido, podemos señalar que el artículo 1315° del Código Civil se refiere a ellas de modo indistinto como hechos inevitables caracterizados por su extraordinariedad, imprevisibilidad e irresistibilidad. Sobre el primer atributo, podemos decir que se trata de algo ubicado en el terreno de lo excepcional que interrumpe el decurso habitual de los acontecimientos; en cuanto al segundo, decimos que la previsión ordinaria del deudor es rebasada; y, respecto a la irresistibilidad, diremos que el obligado no puede evitar -aunque quisiera- el evento fortuito.

1.3. Marco conceptual

- **Asimetría informativa:**

Fenómeno por el cual una de las partes intervinientes en una transacción comercial no maneja o dispone la misma información de su contraparte. En el ámbito del consumo dicha diferencia se acentúa debido a la producción en masa que reduce los costos y tiempos de transacción, instaurando contratos masivos de adhesión en los que la transmisión de la información es estandarizada. El CPDC, en el numeral 7) de su artículo IV, inclusive reconoce a la asimetría informativa como rasgo característico de toda transacción comercial de consumo respecto a los bienes y servicios ofrecidos en el mercado. No obstante, consciente el legislador que tal fenómeno no podrá eliminarse por ser consustancial a la dinámica comercial, ha consagrado como una de sus finalidades su reducción (artículo II), para lo cual deberá velar por el cumplimiento del deber de información impuesto al productor, delimitar el tipo de información relevante que se debe alcanzar al consumidor e incentivar la educación en consumo.

- **Contrato:**

Es el pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas. (Quispe y Riveros, 2017).

- **Consumidor:**

Pese a la acentuada dinámica del mercado desde la segunda revolución industrial, el concepto bajo comento fue desarrollado a partir de la década de los 60. El artículo IV del CPDC otorga una definición formal y establece la expresa exclusión en dicha

categoría de quienes adquieren productos o servicios en su condición de proveedores, en cuyo caso las discrepancias que se susciten con su contraparte, deberán ser resueltas en la vía comercial en un plano de igualdad. Así mismo, el CPDC circunscribe dentro de dicha categoría a los micro empresarios siempre que acrediten asimetría informativa respecto a los bienes y servicios impropios de su giro comercial.

Otra de las novedades que presenta el CPDC en relación a la norma que antecedió, es la consideración a la MICRO EMPRESA como consumidor, siempre que demuestre en desventaja informativa. Sobre el particular, debemos considerar que dicho rasgo es propio de la fragmentación e insipiente industrial del mercado peruano, pues en países más desarrollados el empresario, por pequeño que sea, maneja un nivel de información y experiencia suficiente para hacer respetar sus derechos. No obstante, consideramos que dicha cobertura legal debe ir aparejada con una permanente capacitación de los organismos responsables de la promoción empresarial en el país (Ministerios de Comercio Exterior o Producción, por ejemplo) a fin de empoderarlos ante la asimetría informativa a la pudieran verse expuestos.

- **Defecto:**

Definido como algo imperfecto o ausente de sus peculiares cualidades. Tanto la norma actual (artículo 102°) como la derogada (artículo 32°) siguen la doctrina europea del civil law (ver Directiva de la Comunidad Europea 85/374), que hace énfasis en la “falta de seguridad” por encima de la peligrosidad a que se refiere el derecho anglosajón. Respecto a la “falta de seguridad”, podemos referirnos a ella como la confianza que legítimamente genera un consumidor promedio, de modo tal que, al valorar las circunstancias del caso, el Juez pueda referirse al público consumidor de forma íntegra y objetiva.

- **Derecho a la información:**

De lo hasta aquí expuesto, queda meridianamente claro que el productor no siempre transmite la totalidad de la información referente al proceso productivo, generando con ello desigualdad en el manejo de la información y limitaciones en el desarrollo mercantil. Precisamente para corregir dicha asimetría, el CPDC establece la obligación de alcanzar al consumidor de forma oportuna, comprensible

y adecuada toda información relevante del producto ofrecido, prohibiendo expresamente en su artículo 3° toda información u omisión que induzca al error del consumidor sobre naturaleza, componentes, propiedad y cualquier otra característica del producto o servicio.

- **Derecho del consumidor:**

Sistema articulado de principios, instituciones y normas alumbradas por el ordenamiento legal en pro del usuario y consumidor, que tiene por finalidad establecer un equilibrio en la relación asimétrica existente entre estos y los proveedores. Actualmente, la tutela de tales derechos no sólo la ostenta el consumidor de forma individual, sino que se han instaurado mecanismos de protección de intereses difusos. En base a ello, a nivel constitucional se han consagrado como derechos del consumidor la salud, información y seguridad; no obstante, no debe perderse de vista que, en atención al *numerus apertus* contenido en el artículo 3°, pueden generarse nuevos derechos acorde con el desarrollo industrial.

- **Idoneidad:**

El artículo 18° del CPDC la define como la correspondencia entre lo que recibe el consumidor y lo que esperaba recibir, tomando en consideración la información, circunstancia, precio y otros factores. Además, agrega que será evaluada sobre su propia naturaleza y aptitud.

La idoneidad se evalúa tras la adquisición del bien o contratación del servicio. Así pues, el proveedor debe responder por la calidad, autenticidad de las marcas colocadas y la vida útil según lo indicado por el mismo. Además, la idoneidad es contrastable con las garantías (legales, implícitas o explícitas) a las que el proveedor se haya comprometido.

Nos encontraremos frente a una garantía explícita cuando el propio fabricante o prestador expone de forma visible los términos y condiciones vinculadas a su contrato. Por otro lado, será implícita, cuando no exista una explícita o legal, asumiéndose así que el producto es idóneo para los fines comúnmente asociados. El CPDC en su artículo 24° se ocupa de la atención de reclamos, señalando la obligación de los productores de resolver y responder los reclamos de los consumidores en un plazo no máximo de 30 días naturales; ello, claro está, sin

perjuicio de las acciones que aquellos consideren iniciar. En tal sentido, el D.S.N°077-2010-PCM (vigente desde el 29/07/2010) dispuso que todas las empresas vendedoras o proveedoras deben contar con un libro de reclamaciones, de modo tal que todo reclamo asentado deberá ser puesto en conocimiento al INDECOPI en un plazo menor de 72 horas.

- **Información relevante:**

Toda información sobre la cual se tomó la decisión de consumir determinado producto o valerse de determinado servicio. En palabras sencillas, se refiere a la información sin la cual no se hubiera decidido la adquisición. No obstante, no debe caerse en el error que el deber de informar se asoma únicamente al entablar la relación, sino que tiene una naturaleza dinámica que se va manifestando también durante la ejecución del consumo (uso del bien o provisión del servicio), siendo este el sustrato para formularle pedidos de información o reclamos por la operabilidad de los bienes.

Surge además una cuestión no menor en la evaluación de aquello que debe ser considerado como “relevante” en el proceso de consumo, a saber ¿cuánta información debe exhibir el productor para superar la asimetría respecto del consumidor?, pues de antemano comprendemos la imposibilidad que el productor revele la totalidad de la información de la que dispone. Por otro lado, la entrega excesiva de información puede significar un costo adicional para el consumidor, además de entorpecer el natural proceso de asimilación de datos al establecer parámetros rígidos sobre las propiedades, advertencias o riesgos propios del producto. Así, el literal b) del artículo 1° del CPDC prescribe el derecho de los consumidores a acceder a información suficiente para decidir el consumo. Dicha suficiencia podemos entenderla como aquella no evidenciada al entablar la relación de consumo. Como ejemplo, podemos citar la Resolución N°848-2010 del 29/04/2010 de la Segunda Sala de Defensa de la Competencia del INDECOPI que resolvió el siguiente caso: un cliente deja una casaca en una lavandería y al contratar el servicio esta le advierte que -por sus características- podría decolorarse, lo cual inclusive se consigna en la boleta. Luego, al recoger su prenda el cliente se queja porque aquella habría perdido su textura llevando el caso ante la autoridad administrativa. En primera instancia, INDECOPI da la razón al recurrente pues consideró que en la boleta no se había consignado expresamente

el riesgo de pérdida de textura sino sólo de decoloración. Sin embargo, en segunda instancia la decisión fue revocada pues la Sala entendió que es imposible consignar todas las contingencias posibles, además ello podría entorpecer la asimilación informativa del consumidor.

El caso descrito enseña que tan perjudicial como la falta de información es la saturación de aquella, de modo tal que lo relevante no sólo será determinar cuánta información entregó el productor, sino además su accesibilidad y comprensión.

- **Proveedor:**

Si nos remitimos al inciso 2) del artículo IV) del CPDC, diremos que el proveedor es toda aquella persona (natural o jurídica) que con prescindencia de su régimen legal (público o privado), realiza alguna de las siguientes actividades que, de forma no restrictiva, se señalan: distribución (venta al por mayor o menor), producción o fabricación (industrialización de bienes intermedios para provisión), importación o suministro en general de productos; o prestación servicios.

- **Relación de consumo:**

Es la vertiente por la cual transcurren infaliblemente el proveedor, el usuario o consumidor y un producto o servicio. Nuestro CPDC define a la citada relación en el artículo IV de su Título Preliminar poniendo de relieve la existencia de una contraprestación económica; no obstante, al interpretarse con el artículo III (ampliación de cobertura a etapa preliminar) se concluye que no es necesario que se materialice la contraprestación para que se configure dicha relación.

Conforme a lo desarrollado en la presente investigación, se colige que la evolución del derecho del consumidor se apareja al desarrollo de la referida relación.

- **Responsabilidad civil:**

Consiste en la obligación que recae sobre una persona de reparar el daño que ha causado a otro, sea en naturaleza o en bien por un equivalente monetario, normalmente mediante el pago de una indemnización de perjuicios. (Carbonell, 2010).

1.4 Marco Legal

- **Constitución Política del Estado**

El artículo 65° de nuestra Norma Fundamental consagra: “*El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población*”.

El contenido del referido derecho se ha desarrollado mediante la profusa de la jurisprudencia del máximo órgano de interpretación Constitucional (Tribunal Constitucional), el cual, en sendas sentencias ha delimitado el ámbito de protección y los deberes que corresponde asumir al Estado Peruano en su dotación operativa. Por ejemplo, la Sentencia recaída en el Exp.N°0008-2003-AI/TC (Acción de Inconstitucionalidad interpuesta por Roberto Nesta Brero y 5 728 ciudadanos contra el artículo 4° del D.U 140-2001) constituye un paradigma en el desarrollo nacional del Derecho del Usuario y Consumidor. En dicha Sentencia, se aborda inicialmente la llamada *Constitución Económica* y el provecho de incorporar en la norma fundamental una serie de normas elementales que sostengan nuestro régimen económico. En tal sentido, señaló que la composición de las desigualdades existentes en el plano social y económico no puede librarse a la presunta eficiencia de un mercado caracterizado por la disparidad entre sus agentes; también, señaló que la protección a los de los proveedores (agentes de oferta) vía consagración del derecho a la libre empresa, tiene su contrapartida en la protección del usuario y consumidor, pues es éste quien cierra el circuito económico con su demanda, estableciéndose así un sentido jurídico binario. Del mismo modo, el citado artículo 65° consagra al menos dos obligaciones genéricas del estado para con los consumidores: garantizar su derecho de información sobre los productos (y servicios) puestos en circulación en el mercado y velar por su seguridad de los consumidores. No obstante, en función a los “derechos innominados” (artículo 3° de la Constitución Política) es posible que se desarrollen nuevos derechos.

A su turno, en la Sentencia pronunciada en el Exp.N°858-2003-AA/TC (Proceso de Amparo seguido por Eyler Torres Del Águila contra el Poder Judicial) al dilucidarse mediante el referido proceso de la libertad el caso del pago por un servicio de telefonía no recibido, el Tribunal señaló que los órganos del Estado ostentan el especial deber de proteger de los derechos fundamentales, adoptando

para ello las medidas que resulten para -además- reparar las lesiones sufridas cuando los derechos del consumidor son vulnerados o puestos en peligro. Así entonces, el particular deber de protección hacia los consumidores no se limita a enunciar los derechos que podrían corresponderle, sino que debe concretarse en la emisión de directivas y la instauración procedimientos en sede administrativa capaces de atender oportunamente los reclamos de estos; de modo tal que la obligación del Estado no acaba con la creación de órganos estatales de protección del usuario o consumidor, sino que además debe emitir reglas adecuadas para la solución equitativa de problemas que comprenda el acceso a recursos sencillos, rápidos y efectivos. Lo descrito resultó de importancia gravitante en el contexto de implementación y afianzamiento del INDECOPI.

▪ **Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley Nº29571, vigente desde el 02/10/2010.**

El artículo II prescribe como finalidad que: "...los consumidores accedan a productos idóneos y que gocen de los derechos y de los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses...".

El inciso 6) del artículo VI prescribe que el estado garantiza: "...el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos".

El artículo 101° prescribe que: "El proveedor es responsable de los daños y perjuicios causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por los defectos de sus productos.

La responsabilidad civil por productos defectuosos es objetiva, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1970 del Código Civil. La responsabilidad de los diversos proveedores de un producto conforme a este artículo es solidaria. Sin perjuicio de ello, cada proveedor tiene derecho a repetir contra el que le suministró el producto defectuoso u originó el defecto".

El artículo 102° define al producto defectuoso como aquel "...que no ofrece la seguridad a la que las personas tienen derecho, tomando en consideración las circunstancias relevantes, tales como:

- a) El diseño del producto;

b) La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo o el empleo de instrucciones o advertencias.

c) El uso previsible del producto; y,

d) Los materiales, el contenido y la condición del producto”.

El artículo 103° prescribe sobre los daños indemnizables, que “...comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluido el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral”.

▪ **Código Civil**

El artículo 1970° del Código Civil prescribe “Aquel que mediante un bien riesgoso o peligroso, o por el ejercicio de una actividad riesgosa o peligrosa, causa un daño a otro, está obligado a repararlo”.

Un tema crucial es la determinación por parte de los jueces de los daños causados por productos defectuosos, es el criterio de imputación, el cual, como veremos no es absolutamente objetivo. Así pues, una simple lectura de la parte final del primer párrafo del artículo 101° del CPDC podría hacernos pensar que el factor de atribución objetivo a que se refiere el artículo 1970° del plexo Civil se aplica *tabula rasa* a todos los supuestos. No obstante, cuando nos detenemos en la lectura de dicha norma supletoria, advertimos que se trata de un supuesto de actividad riesgosa (entendida como el circuito del proceso productivo) y no del producto defectuoso en sí, cuya definición la encontramos recién en el artículo 102° del CPDC. Ahora, dicho artículo no sólo se ocupa de definirlo, además que deja en claro que dentro de esta categoría no ingresan los productos inidóneos (entendidos como aquellos faltos de calidad o cuyas cualidades no se ajustan a lo ofertado) sino únicamente los inseguros. Empero, lo llamativo resulta ser la invocación al análisis de determinadas “circunstancias relevantes”, con lo cual el examen de la causalidad se traslada hasta antes de la puesta en circulación del producto (fabricación, diseño, avisaje), momento en el que muchas veces no hay norma legal o administrativa (por ejemplo, las normas técnicas de alimentos o medicinas) que sirva de parámetro, en cuyo caso deberá observar las pautas que determina el mercado.

La responsabilidad por productos defectuosos y los mecanismos de reparación en la legislación comparada.

A nivel supra estatal, resulta ilustrativo lo hecho por la Unión Europea, quien en procura del adecuado funcionamiento del mercado común que preconizan, ha visto la necesidad de generar espacios jurídicos comunes a los estados miembros que allanen plazos y costos a las controversias que se generen en sus relaciones comerciales, mercantiles y de consumo. A tal efecto, han elaborado un Derecho Procesal Común Europeo que busca homogenizar las normas procesales y establecer procedimientos que faciliten el mutuo reconocimiento de las resoluciones judiciales, garantizando con ello la tutela judicial efectiva de los ciudadanos y el correcto funcionamiento del mercado. Así pues, el principio sobre el cual reposan todos los intentos de integración es la colaboración entre los Estados miembros.

En esa línea, un primer esfuerzo integrador lo constituye el Reglamento (CE) N° 1206/2001 del Consejo Europeo, de fecha 28 de mayo de 2001, sobre la cooperación entre órganos jurisdiccionales de los Estados para la obtención de pruebas en materia civil o mercantil, el cual resulta aún de aplicación supletoria en la tramitación de procesos instaurados al amparo de los instrumentos generados por la Comunidad. Resulta también de importancia el Reglamento (CE) N°861/2007 del Parlamento Europeo y Consejo, del 11/07/2007, mediante el cual se instaura el *Proceso Europeo de Escasa Cuantía* (PEEC) como un mecanismo simplificado y de suma utilidad.

Inicialmente, según el artículo 2° podía accionarse ante el PEEC por pretensiones no mayores a los 2 000€, lo cual constituyó todo un reto de adaptación para las legislaciones nacionales, pues las llamadas “escasas pretensiones” resultaban disímiles entre sí. Así por ejemplo, en Alemania se encontraba por debajo de los 600€, en España de los 3.000€ y en Inglaterra y Gales de los 8.200€, de modo tal que tuvo que elaborarse una propuesta consensuada sobre la media entonces vigente. Sin embargo, el 01 de enero de 2014 dicho Reglamento fue revisado y actualmente puede acudir al PEEC por pretensiones de hasta cinco mil euros (5.000€).

Así pues, puede definirse al PEEC como un procedimiento judicial de tramitación de demandas en la Unión Europea (a excepción de Dinamarca), cuyo diseño se caracteriza por ser rápido, fácil y de bajo costo (ya que tampoco requiere el patrocinio de abogado). En cuanto a su ámbito de aplicación, el artículo 2° del Reglamento prescribe de manera genérica que se aplica a asuntos transfronterizos en materia civil y mercantil, no elaborando una lista de materias específicas, de modo tal que resultará amparable que el consumidor acuda a dicha vía para demandar los daños derivados de una relación de consumo. Lo que si recoge el Reglamento es un listado de materias (fiscal, aduanera y administrativa) y asuntos (el estado civil y capacidad de las personas, alimentos, testamentos, procedimientos de liquidación, quiebras, seguridad social, demandas laborales, arbitraje entre otros) no atendibles bajo el PEEC.

Tal proceso se inicia ante los Juzgados de Primera Instancia con la presentación del respectivo formulario de demanda al que deberá adjuntarse los documentos probatorios con los que cuente el demandante (en el caso de los consumidores podría ser los pedidos, los recibos, las facturas, los informes, la correspondencia intercambiada, las fotografías, entre otros) pudiendo el Juez excepcionalmente admitir prueba testimonial o pericial cuya actuación dispondrá en una vista oral y únicamente ante la insuficiencia de la documentación aportada. Luego, una vez admitido a trámite el proceso, el demandado contará con un plazo máximo de treinta días para responder, luego de lo cual el Juez se encuentra facultado para emitir sentencia, solicitar información complementaria a las partes o –excepcionalmente– citarlas a una vista oral, la cual inclusive pueden llevarse mediante videoconferencia. Así mismo, cabe señalar que la sentencia expedida tiene mérito ejecutivo bajo la normativa procesal de cada estado miembro como si hubiese sido dictada en él mismo sin que haya necesidad de recurrir a algún otro procedimiento especial ni obtener una declaración de exequátur, para lo cual bastará que el solicitante presente una copia de la sentencia y un certificado emitido por el órgano jurisdiccional.

En cuanto a los medios impugnatorios previstos, el Reglamento señala que el demandado tiene dos alternativas, por un lado puede pedir que el propio órgano jurisdiccional revise la sentencia, por razones que básicamente acusan su

rebeldía en el proceso, tales como la utilización de un método de notificación defectuoso que no precise de acuse de recibo personal, la notificación sin la antelación suficiente para organizar su defensa o ante la ocurrencia de circunstancias extraordinarias que hayan imposibilitado la oposición a la demanda y que de ampararse conllevarán a la declaración de nulidad de la sentencia, debiendo el demandante presentar una nueva demanda. Por otro lado, puede interponer recurso de apelación; no obstante, el Reglamento remite el tratamiento del asunto a la regulación que cada estado establezca de manera independiente, siendo precisamente este punto en el que se apoyan los críticos del sistema, pues cuestionan que un tema tan trascendente como lo es la apelación haya sido abordado de manera inconsistente pese a tratarse de un derecho fundamental.

En esa línea, no debe perderse de vista que el PEEC es un proceso alternativo que no reemplaza a los previstos en cada legislación nacional de los países miembros, la cual además cuenta con mecanismos de soluciones amistosas como la Plataforma ODR (*Online Dispute Resolution*) administrada por el Centro Europeo del Consumidor, entre otras.

En España

En España, la defensa del consumidor se aborda en el Capítulo Tercero de la Constitución de 1978, específicamente en numerales 1) y 2) de su artículo 51°. Así pues, del texto constitucional, se desprende que explícitamente se ha reconocido cuanto menos los siguientes derechos: garantía de su defensa, protección de su seguridad y su salud, protección de sus legítimos intereses económicos, promoción de la educación en consumo y de las asociaciones que los organizan. No obstante, dentro del derrotero jurídico español, un hecho que marcó el desarrollo de la normativa sobre la protección al consumidor, fue la intoxicación masiva (seguida en algunos casos de muerte) de alrededor de veinte mil consumidores del “aceite de colza”, un comestible elaborado con sustancias tóxicas vendido de manera ambulatoria en sectores marginales de dicho país. A partir de dicha experiencia, se sancionó la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 26/1984) del 19/07/1984.

Dicha norma no sólo definió a detalle el concepto de “consumidor”, sino que adicionalmente desarrolló sus derechos básicos, las instituciones de defensa

(Oficinas Municipales, Sistema Arbitral y Asociaciones de Consumo), la publicidad e información, los estándares para los reglamentos reguladores que se emitan, las prohibiciones generales en la producción, importación, almacenamiento y distribución de productos.

No obstante, al momento de fijar competencias, la citada Ley la repartió entre los Ayuntamientos y las Comunidades Autónomas, atomizando así todo esfuerzo de protección y en la práctica conllevó a que dicha Ley jamás se reglamente pues era inviable reunir en un solo texto los elementos comunes de cada comunidad autónoma).

En conclusión, actualmente en España la tutela administrativa recae en las comunidades autónomas, las cuales han promulgado normas acordes a su realidad, contándose alternativamente además con las Juntas Arbitrales de Consumo Regional; siendo que a nivel nacional existe un órgano encargado de la promoción de los derechos, la llamada Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) dependiente del Ministerio de Sanidad. Así también, existen entidades protectoras en el ámbito de su función reguladora y fiscalizadora, como la Comisión Nacional del Mercado de Valores (para el caso de inversiones), la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la Comisión Nacional de Mercados y de la Competencia, entre otras (sobre ésta última podemos hacer una equivalencia con el rol del INDECOPI, el cual se encarga de preservar, garantizar y promover la competencia efectiva). No obstante, el esfuerzo más notorio y reciente por consolidar la protección al consumidor lo constituye la creación del Ministerio de Consumo a partir del 13 de enero de 2020.

En Argentina

En Argentina, la tendencia inicia en los años 90, cuando al privatizarse los servicios públicos las empresas privadas pasaron a ser las proveedoras de ellos. Así mismo, las asociaciones de consumidores tuvieron su consolidación tras la crisis económica del año 2001 en la que se constituyeron como interlocutores válidos en los múltiples intentos de las empresas por incrementar las tarifas. Actualmente, la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (Ministerio de Desarrollo Productivo) ejecuta las acciones para la aplicación y control de las políticas vinculadas con la defensa del consumidor.

La columna vertebral en la materia es la Ley 24.240 (Ley de Defensa del Consumidor) sancionada el 22 de setiembre de 1993, pues en ella se definen conceptualmente a los elementos de la relación de consumo (consumidor, proveedor, bienes y servicios), se señalan los principales derechos del consumidor y usuario, obligaciones generales de los proveedores, prohibiciones, condiciones de oferta, términos abusivos y cláusulas ineficaces, procedimientos, sanciones y la responsabilidad por daños. Así pues, uno de los aspectos más relevantes de la citada Ley, lo constituye la obligación de seguridad prescrita en sus artículos 5º y 6º. Otras innovaciones a nivel de derecho comparado es la inclusión del daño punitivo a favor del consumidor afectado (artículo 52º bis) a fin de prevenir hechos similares a futuro, la consagración del principio de reparación integral del daño y las acciones colectivas (artículo 54º).

Posterior a la reforma del 22/08/1994, el artículo 42º de la Constitución marcó un hito al establecer la obligación estatal de regular procedimientos eficaces. Así, explícitamente señaló que a los consumidores le asiste el derecho a la protección de su salud, de su seguridad e intereses económicos. No obstante, no perdamos de vista que la Argentina ha adoptado constitucionalmente el modelo de Estado Federal, disponiendo a tal efecto (artículo 5º) que cada Provincia dicte para sí una Constitución que asegure –entre otros aspectos– su administración de justicia. En esa línea, tal como se describirá a continuación, al no haber sido materia de delegación al gobierno nacional, la competencia en materia de protección del usuario y consumidor se encuentra repartida entre el Estado Federal y las Provincias (artículo 121º), siendo la legislación invocada un piso mínimo aplicable a todo el territorio nacional que no requiere adhesión por parte de las provincias, las cuales, sin embargo, podrían ampliarla.

El desarrollo legal del mandato constitucional se ha dado con la aprobación de importantes normas, dentro de las cuales destacan dos leyes sancionadas en el año 2014; esto es, la N°26.993 (Ley de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo) y la N°26.994 (Nuevo Código Civil y Comercial). La primera creó el sistema de resolución de conflictos, creando para ello tres instancias de tutela: el Servicio de Conciliación Previa (COPREC), la Auditoría en Relaciones de Consumo y la Justicia Nacional en Relaciones de Consumo

(disgregada a su vez entre Juzgados de Relaciones de Consumo para la capital y Juzgados Provinciales) como órganos de primera instancia; y la Cámara Nacional de Apelaciones de las Relaciones de Consumo o la Cámara correspondiente (para provincias) como órganos de segunda instancia. Así pues, todo reclamo formulado por el consumidor, se presentará ante la COPREC (dependiente del Ministerio de la Producción), que designará a un conciliador quien convocará a una audiencia para propiciar un acuerdo entre las partes; siendo que, de no llegar a uno se redactará un acta en el que conste el resultado (artículo 17°), quedando el consumidor habilitado para reclamar ante la Auditoría de las Relaciones de Consumo o demandar ante los Juzgados competentes, según la cuantía del reclamo. Así, para pretensiones menores a los quince (15) salarios mínimos se encuentra habilitada la Auditoría o la vía judicial, en tanto, para pretensiones superiores a dicho monto la judicial es la única vía disponible.

Respecto a la Justicia Nacional diseñada por la Ley bajo comento, se establece además la gratuidad del proceso a favor del usuario o consumidor y se instituye un proceso materialmente sumario caracterizado por el impedimento de presentar excepciones y recusaciones, la celebración de audiencia única pública y una duración máxima de sesenta días.

Respecto al sistema de responsabilidades, no cuenta con una norma especial; es más, la Ley de Defensa del Consumidor no define conceptualmente al producto defectuoso. No obstante, el artículo 40° (referente a la responsabilidad por daños) requiere el vicio o riesgo del producto, generando luces para su entendimiento. Por ello, al abordar el tema debemos remitirnos supletoriamente al plexo Civil y Comercial (Ley N°26.994). Así pues, respecto a los daños por productos la Ley de Defensa del Consumidor, solidariamente responsabiliza a todos los eslabones de la cadena de distribución y comercialización (responsabilidad extracontractual con factor de atribución objetivo), donde las únicas causas eximentes son la demostración de causa ajena en el daño (artículo 40° de la Ley), la culpa de la víctima, el hecho de un tercero y el caso fortuito o fuerza mayor (artículos 1729°, 1730°, 1733° del Código Civil y Comercial). Finalmente, según el artículo 2561° del Código, la acción de indemnización prescribe a los tres años.

En Brasil

El hito más trascendente en la consolidación de esta rama autónoma del derecho civil, fue la Constitución de la República Federativa de Brasil (1988), gestada tras un largo período dictatorial luego del cual sendos movimientos populares promovieron profundas transformaciones, adaptando a su legislación una serie de figuras modernas gestadas en Europa. Así pues, en el numeral XXXII de su artículo 5° se consagró a título de garantía fundamental del Estado, la defensa del consumidor en la forma prevista por Ley; igualmente, en su artículo 170° se refiere nuevamente a ella como principio general de su régimen económico.

Luego, en esa línea de protección legal, el 11 de marzo de 1990 se promulgó la Ley 8078/90, también llamada "Código de Defensa del Consumidor" (CDC), norma de vanguardia para su tiempo que nace de la concepción filosófica de desventaja del consumidor y además instituye sendos derechos, entre los cuales destacan la protección de los Derechos del Consumidor con carácter universal, la educación para el consumo, información, protección solidaria, responsabilidad imperativa (no negociable), protección contractual (cláusulas abusivas), protección contra publicidad engañosa, acceso a los bancos (base) de datos y a la justicia misma. Igualmente, desde una perspectiva global, consagra el principio de resarcimiento integral de daños, lo que incluye daños patrimoniales y morales, en tutela de intereses individuales, colectivos y difusos (artículo 6°, inc. VI), no existiendo norma que tarife el daño. Así mismo, a diferencia de otras legislaciones (la española por ejemplo), el Código incluye dentro de la definición de producto a los muebles e inmuebles, con lo que extendió su cobertura a un mayor número de relaciones jurídicas (artículo 3°).

En tal sentido, siguiendo a la doctrina autorizada brasileña, los principios básicos en el CDC que informan la Política Nacional de Relaciones de Consumo, son *i)* la limitación de abusos, garantizándose no sólo la represión de prácticas abusivas, mediante medidas punitivas y de resarcimiento, sino además la actuación preventiva ante nuevas prácticas; y *ii)* el incentivo al autocontrol que promueva la implementación y práctica de mecanismos alternativos.

La política nacional es coordinada, por el Departamento de Protección y Defensa del Consumidor (DPDC). Atendiendo a la forma federativa del estado, se

ejecuta por diversos organismos de la nación, estados y municipios. En los estados y municipios, la defensa del consumidor está a cargo de las Oficinas de Protección y Defensa del Consumidor (PROCONS) y del DPDC en el ámbito federal. Los PROCONS resuelven los reclamos de consumidores y cuentan con facultades orientadoras, asistenciales, conciliadoras, inspectivas y sancionadoras. No obstante, conviene resaltar que –conforme al artículo 56° del CDC- dichos órganos se limitan a aplicar sanciones administrativas al proveedor tales como multas, confiscaciones, suspensión de actividades, prohibición de fabricación, anulación de licencias, entre otras, no contando con facultades para disponer la reparación del daño o afectación causada al consumidor. La norma de responsabilidad distingue entre responsabilidad por hecho (artículos 12° al 14°) y responsabilidad por vicio (artículos 18° al 25°). Así pues, la primera se produce cuando existen defectos en el producto que generen daños físicos o psicológicos al consumidor; en tanto la segunda, se configura cuando el producto no es adecuado para su finalidad, generándose un perjuicio económico. En ese entender, queda claro que nuestro objeto de estudio se centra en el primer supuesto (responsabilidad por hecho), lo cual es relevante al momento de asignar responsabilidad en los daños generados, toda vez que ante la responsabilidad por vicio, responden indistintamente todos los proveedores del producto (fabricante, distribuidor y comercializador); en cambio (según el artículo 12° del CDC), ante la responsabilidad por hecho responde únicamente el fabricante o productor, restringiéndose la responsabilidad del comercializador únicamente a los supuestos del artículo 13°, esto es, cuando el fabricante no pueda ser identificado o no se haya almacenado adecuadamente el producto.

El artículo 12° del CDC define al producto defectuoso como aquel que no ofrece la seguridad legítimamente esperada, tomando en cuenta circunstancias como su presentación, su uso y riesgos razonables y oportunidad de puesta en el mercado. Así mismo, en cuanto al factor de atribución, adopta la postura de responsabilidad objetiva y solidaria. Al invertirse la carga probatoria (artículo 6°, inciso VIII), corresponderá al afectado probar únicamente el daño y el nexo causal entre éste y el producto.

Si bien en Brasil el derecho del consumidor es una rama distinta al derecho civil; no obstante, este se aplica de manera supletoria al CDC. Así, por ejemplo, con el Código Civil de 2002, se aplica la responsabilidad objetiva a nuevos supuestos de accidentes. Finalmente, en cuanto a la tutela en sede jurisdiccional, se han instaurado los llamados juzgados especiales civiles o de pequeñas causas (llamados así anteriormente), para la resolución de conflictos que no excedan de cuarenta salarios mínimos, facilitándose la gratuidad del proceso y la no exigencia de abogado en pretensiones por encima los veinte salarios mínimos. En cuanto al ejercicio de la acción, esta puede ser individual o en grupo, cuando el daño sea común (artículo 81° CDC).

En Italia

La legislación italiana se desarrolla conforme a la Directiva 85/374/CEE del Consejo Europeo de fecha 25/07/1985, la cual diseña un uniforme sistema de amparo en el que resalta la vocación general (para todo el derecho europeo) del principio de responsabilidad objetiva del productor, pudiendo el fabricante exonerarse sólo en los supuestos previstos por cada legislación, lo que a su vez simplifica la carga de la prueba para el consumidor perjudicado. Igualmente, otro de los principios incorporados a la legislación italiana fue el de responsabilidad solidaria.

Así pues, la legislación de la materia se consolidó con el Decreto Legislativo 206/2005 de fecha 6 de septiembre de 2005. Dicho Código define al producto defectuoso como aquel que no es seguro. En tanto, define a este último como aquel que, en condiciones normales de uso no presenta ningún riesgo o presenta riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto (artículo 3°). Luego, en su artículo 118° prevé como causales de exclusión de responsabilidad: la no puesta del producto en el mercado, la inexistencia del defecto al iniciar su rotación, cuando los conocimientos tecnológicos al ponerse el producto en circulación no permitían que éste se considerara defectuoso. Igualmente, prescribe que no corresponderá compensación alguna cuando el consumidor, pese a ser consciente del defecto y su peligro derivado, se expone voluntariamente a él.

Sobre la probanza, el afectado probará el defecto, el daño y la conexión causal; en tanto, el productor debe probar los hechos que pueden excluir su

responsabilidad (artículo 120°). En cuando a la responsabilidad solidaria, prescribe que la persona que compensó el daño puede accionar contra los demás en la medida determinada por el tamaño del riesgo atribuible a cada uno, la gravedad de las fallas y el alcance de las consecuencias que resultaron y en caso de duda, el desglose se produce en partes iguales (artículo 121°).

A tenor del artículo 123°, los daños indemnizables son los causados por muerte o lesiones personales y el daño a la propiedad solo cuando exceda la suma de trescientos ochenta y siete euros. Respecto a la tutela, el Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios (CNCU), es el órgano representativo de las asociaciones de consumidores, es presidido por el Ministro de Desarrollo Económico y su función es contribuir en la mejora del sistema. Existe un mecanismo alternativo llamado Resolución Alternativa de Disputas (ADR) recogido en el artículo 141° del Código de Consumo cuya ventaja es la procura de soluciones extrajudiciales rápidas a las disputas suscitadas. La ADR es un organismo público o privado inscrito en una lista especial del citado Ministerio. Igualmente, el Código de Consumo fomenta a las asociaciones y a los propios consumidores a buscar una mediación antes de iniciar acciones judiciales, las cuales resultan siendo beneficiosas para las partes atendiendo a la alta especialización de los mediadores y su carácter persuasivo.

En el ámbito de protección judicial, el Decreto Legislativo N°69/2013 regula la mediación obligatoria previa para los casos civiles sobre reclamaciones de consumo. Tal mediación puede incorporar, si así lo solicitan las partes o decide el mediador, un elemento de adjudicación, pudiendo concluir con una propuesta de acuerdo hecha por el mediador, la cual puede ser rechazada las partes; no obstante, también podrá utilizarse como prueba en el proceso judicial. Así mismo, en caso que sólo una parte haya aceptado, el Juez podrá sancionar que se haya negó a aceptarla, imponiéndole una multa y el pago de costas. Finalmente, el artículo 38° prescribe la aplicación supletoria de las disposiciones del *Codice Civile* a los contratos concluidos entre consumidores y profesionales, en lo no previsto por el Código de Consumo.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Situación problemática

Este tipo de responsabilidad se ha abierto paso de forma relativamente reciente, consiguiendo un desarrollo doctrinario y administrativo propio. No se genera por el mero defecto, sino que necesariamente estará aparejada a los daños causados a la integridad, salud o patrimonio del consumidor. Puede derivarse de defectos en el diseño, fabricación o información del producto. El parámetro para su determinación se encuentra en función a la seguridad que proyecta hacia los consumidores como destinatarios finales del producto, o como establece nuestra legislación, de “la seguridad a que las personas tienen derecho” (Espinoza, 2013, p. 1).

En nuestro país, los casos litigiosos que se han planteado vinculados con los productos defectuosos, no son numerosos y una de las razones para que sean pocos los que pasen por los tribunales es la conveniencia de las empresas fabricantes que tratan de evitar que estos problemas se ventilen en Tribunales, porque les ocasionaría un costo muy grande la difusión del conocimiento de los defectos que padecen los productos que ponen en circulación y para evitarlo muchas veces ofrecen un arreglo extrajudicial, con el propósito de evitar que se de publicidad a esos hechos. La percepción es que a nivel de derecho interno no se ha logrado concientizar aún, la protección que ameritan los productos con defectos.

Así pues, si bien el CPDC contiene disposiciones sobre responsabilidad civil por los daños que el proveedor pudiera causar a los consumidores; no obstante, no existe un sistemático desarrollo de la satisfacción del consumidor, toda vez, que administrativamente únicamente caben medidas correctivas (devolución de lo pagado, reparación de defectos, etc.), pero legislativamente no está habilitada la entrega de indemnizaciones, siendo dicha facultad privativa del órgano jurisdiccional; claro está, luego de un proceso que suele ser largo, tedioso y difuso. Por ello, el Código debió establecer un proceso especial sumarisimo para la reparación de los daños causados al consumidor por productos defectuosos, tomando como parámetros la existencia de otros procesos jurisdiccionales que

flexibilizan sus reglas procesales (por ejemplo, la exoneración de la defensa cautiva estatuida en el artículo 132º del corpus Procesal Civil, en los procesos laborales hasta las 70URP según la Ley N°29497) y la aprobación administrativa de formularios simplificados de demandas, como sucede en los procesos de alimentos. Además, conforme ha quedado señalado, las instituciones desarrolladas en el derecho comparado en materia en la materia investigada, pueden servir de referencia al desarrollo legislativo nacional.

Si bien el CDPC es más avanzada que la anterior legislación, aún contiene algunos vacíos que no garantizan el respeto irrestricto a los derechos y una reparación adecuada debido a la complejidad del mercado peruano. Por ello, se hace imperativo que, entre los retos que plantea se establezcan requisitos diferenciados para accionar judicialmente, además de flexibilizar el Principio de Preclusión Probatoria y contar con la asesoría profesional gratuita del INDECOPI; claro está, todo ello sujeto a una prudencial cuantía de la pretensión, que, consideramos, debería ser fijada según lo prescrito por el inciso 7) del artículo 546º del Código Procesal Civil, esto es, hasta cien Unidades de Referencia Procesal (URP); esto es, hasta el tope de la cuantía de los procesos sumarísimos según lo prescrito por el inciso 7) del artículo 546º del Código Procesal Civil.

Finalmente, resulta evidente que lo expuesto no resultará suficiente para garantizar a plenitud los derechos del consumidor, pues consabido es que en nuestro país existe un profundo desarraigo por la cultura de consumo, alimentada entre otras cosas, por del desconocimiento y falta de oportunidades; motivo por el cual, el Estado por medio del INDECOPI debe diseñar y ejecutar un adecuado proceso de educación del consumo, el cual permita concientizar al consumidor de su posición prevalente en el mercado y su titularidad de un amplio elenco de derechos nacidos de su condición misma de ser humano imbuido necesariamente en múltiples relaciones de consumo en la procura del estado de bienestar al que aspira.

2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA. -

2.2.1 PROBLEMA GENERAL:

¿Resulta necesario implementar nuevos retos dentro Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos?

2.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN. -

2.3.1 JUSTIFICACIÓN

Al hallarnos ante un Código y normativa procesal relativamente reciente, resulta justificante hacer un balance del tratamiento que se le da cuando nos encontramos frente a una situación donde existen números casos de personas que se ven afectadas por productos defectuosos, por lo que es evidente investigar cual es el aporte del CPDC frente a los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos a fin revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales de la responsabilidad civil derivada de productos defectuosos.

2.3.2 IMPORTANCIA

La investigación es importante por los pocos trabajos que hay en nuestro país, destinados a tratar la situación nacional frente al CPDC, lo mucho que hay en términos de regulación, doctrina y precedentes judiciales foráneos; y, en ocasiones del error cometido al asumir que la determinación de la responsabilidad se sustenta únicamente en el factor de atribución objetivo.

2.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la necesidad de implementar nuevos retos dentro Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos.

2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O.E.1 Analizar el marco normativo nacional aplicable en materia de Protección al Consumidor y los casos vinculados con los productos defectuosos.

O.E.2 Determinar las razones por las cuales los casos vinculados con los productos defectuosos no cuenten con un tratamiento mínimo del conflicto en sede judicial.

O.E.3 Determinar la responsabilidad civil por daños derivados de productos defectuosos en el Código de Protección y Defensa del consumidor.

2.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

a) HIPÓTESIS GENERAL

La implementación de nuevos retos jurídicos dentro código de protección y defensa del consumidor influye en la minimización de los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos

2.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

a) IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE (Vx):

Código de Protección y Defensa del Consumidor

El establecimiento de la protección al consumidor a través de los años está vinculado a la esencial participación de diversos grupos de ciudadanos que solicitaron a sus respectivos gobiernos el tratamiento justo y adecuado de los productos y servicios ofrecidos por proveedores. Estas actividades se iniciaron en Estados Unidos y su ejemplo fue repetido en el resto del mundo logrando así institucionalizar la protección al consumidor mundialmente.

VARIABLE DEPENDIENTE (Vy):

Los Productos Defectuosos

El derecho del consumidor garantiza que el ser humano acceda en condiciones dignas al mercado a fin de poder satisfacer sus necesidades básicas y de

realización personal, garantizando que las naturales diferencias económicas e informativas con los proveedores de bienes y servicios sean reducidas o eliminadas. En ese entender, la trascendencia ontológica del producto sólo será tal en la medida que sus proveedores garanticen estándares de seguridad. Así pues, encontramos una estrecha relación entre el desenvolvimiento con los derechos fundamentales a la vida, a la integridad, salud, desarrollo y bienestar conforme a lo consagrado en los artículos 1º y 2º de la Constitución Política del Perú.

b. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
Variable 1 Código de protección y defensa del consumidor	El código de protección y defensa del consumidor es un conjunto de normas que protege y defiende a los consumidores con el fin de mejorar el acceso a los servicios y productos de calidad. La norma ayuda a solucionar conflictos sobre la compra de un producto o la contratación de un servicio. (Diario Correo, 2018)	<ul style="list-style-type: none">▪ Derecho de información.▪ Derecho de protección a los intereses económicos▪ Derecho a la idoneidad del servicio.▪ Derecho a la seguridad de los productos y servicios.▪ Jueces especializados en la materia.▪ Sistemas existentes en la legislación comparada▪ Función de defensa y protección al consumidor.▪ Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo

Variable 2

Productos defectuosos

Vega (2011) señala que: “Es defectuoso cuando no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie, de esta manera se distingue fielmente el carácter de defectuoso o no de un producto” (p.128).

- Retos en la relación de proveedores y consumidores
 - Productos no conformes por peso.
 - Tratamiento en sede judicial.
 - Responsabilidad civil por productos defectuosos
 - Responsabilidad civil por daños derivados
 - Vacíos en el Código de Protección y Defensa del consumidor
 - Desenvolvimiento y desarrollo del mercado
 - Proceso especial para los casos de daños y perjuicios derivados de productos defectuosos.
 - Propuesta integral para el tratamiento de la responsabilidad civil por productos defectuosos
-

CAPÍTULO III

DE LA METODOLOGÍA

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

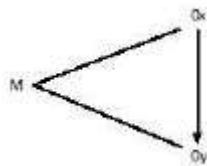
Tipo de investigación

Para el desarrollo de esta investigación en derecho civil y comercial se trabajó con la investigación de tipo jurídica. “De carácter reflexivo, sistemático, controlado, crítico y creativo, para la indagación y el estudio de las normas, los hechos y los valores, considerando la dinámica de los cambios sociales políticos, económicos y culturales que se desarrollan en la sociedad” (Álvarez, 2002, p.28). Es preciso aclarar que este tipo de investigación se ha utilizado porque se pretende identificar las interrelaciones entre el proveedor y el consumidor como objeto de conocimiento denominado derecho civil y comercial, a fin de sistematizar los conocimientos jurídicos generalizados y válidos en la ciencia del derecho a favor de la parte más débil de esta relación.

Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel explicativo. “Es decir, su objetivo fue la explicación de las razones, motivos, causas y factores que han ocasionado para la ocurrencia de un hecho o fenómeno llamado variable dependiente” (Montero y De La Cruz, 2019, p.131). Es preciso señalar que en este nivel se pretende estudiar, definir, interpretar el de cómo la variable independiente (Código de protección y defensa del consumidor) afectó, incidió, influyó en la variable dependiente (Productos defectuosos), en específico, los datos recolectados empíricamente facilitaron la comprobación de la hipótesis planteada.

Diseño de la investigación



En donde:

M = Representa a la muestra de estudio.

O_x = Observación realizada a la variable X: Código de protección y defensa del consumidor.

O_y = Observación realizada a la variable Y: Productos defectuosos

3.2. Población y muestra

Población

Se estimó como parámetro poblacional Magistrados, Trabajadores de tiendas comerciales, Funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos. En concordancia con Vara (2012) quien asegura que la población es un “conjunto de sujetos o cosas que tiene una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 221).

Muestra

Los criterios de inclusión están basados en el criterio de participación voluntaria del sujeto de análisis, así como de ser especialistas en la materia investigada. La muestra utilizada es de 8 magistrados, 50 trabajadores de centros comerciales, 07 funcionarios de INDECOPI y 73 consumidores de productos electrodomésticos.

Muestreo

En atención a lo señalado por Vara (2012) en el presente estudio se ha seleccionado el muestreo no probabilístico de tipo intencional o criterial, que se caracteriza por que el muestreo se realiza sobre la base del conocimiento y criterios del investigador. Este tipo de muestreo se ha basado primordialmente, en la experiencia que tiene el investigador con la población.

CAPÍTULO IV

DE LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Técnicas de recolección de datos

Para realizar el acopio de información relevante y objetiva, que contribuya al tema de investigación se emplearan las siguientes técnicas:

- Técnica de la encuesta para indagar la opinión acerca de las variables: Código de protección y defensa del consumidor y productos defectuosos.
- Técnica del Fichaje para registrar la indagación de bases teóricas del estudio.

4.2. Instrumentos de recolección de datos

Para realizar la recolección de datos, que contribuyo al tema de investigación se empleará el siguiente instrumento:

- El Cuestionario: Hernández Sampieri (1998) manifiesta que “El cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales, para la obtención y registro de datos”.
- El cuestionario que será aplicado a los Magistrados, funcionarios de INDECOPI, trabajadores de tiendas comerciales y a consumidores de productos electrodomésticos.
- Las fichas bibliográficas, para registrar la indagación de bases teóricas del estudio.

4.3 Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados

Las Para el análisis de datos se siguió la siguiente secuencia:

- a) **Estadígrafos de tendencia central y de variabilidad:** se aplicó estadígrafos que nos permitió conocer cuáles son las características de la distribución de los datos, como la media aritmética y desviación estándar.

b) Tablas de procesamiento de datos: Para tabular, y procesar los resultados de las encuestas a los asociados de la muestra.

c) Interpretación: Los datos que se presentaron en tablas y gráficos, serán interpretados en función de las variables:

d) Descripción de la prueba de hipótesis

Para la contratación de hipótesis, en primer lugar, el autor procedió a establecer el tipo influencia existente entre las variables de estudio, para lo cual se empleó la prueba no paramétrica Chi-Cuadrado por tratarse de una investigación con variables cualitativas y cuyo objeto es buscar la asociación entre las variables en estudio y cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

CAPÍTULO V

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1. Contrastación de la Hipótesis general

1º Formulación de las hipótesis de investigación.

H₀: La implementación de nuevos retos jurídicos dentro código de protección y defensa del consumidor no incide en la minimización de los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos.

H₁: La implementación de nuevos retos jurídicos dentro código de protección y defensa del consumidor incide en la minimización de los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos.

2º Nivel de significación

El nivel de significancia o error utilizado es del 5% ó $\alpha = 0.05$ con un nivel de confianza del 95%.

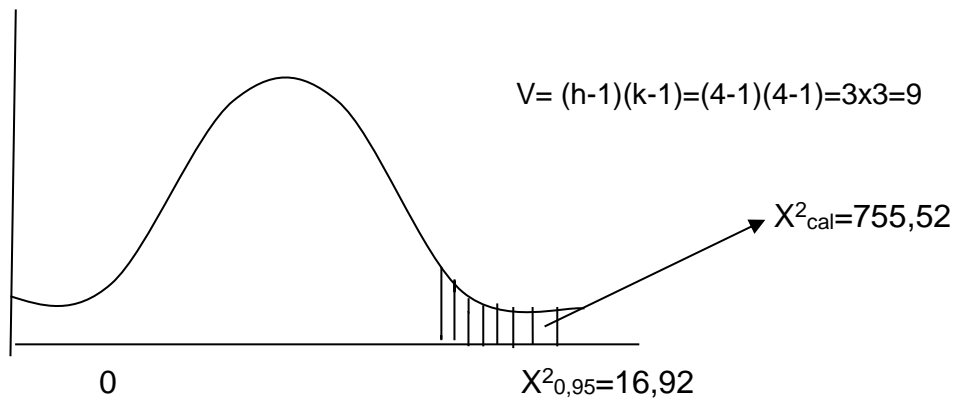
3º Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 1

Incidencia entre la implementación de nuevos retos jurídicos dentro Código de Protección y Defensa del Consumidor y la minimización de los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos.

Variable	Estadístico	Productos defectuosos
	x^2_{cal}	755.52
Código de Protección y Defensa del Consumidor	p	.000

4º Toma de decisión: $\alpha=0,05 \Rightarrow 1-\alpha=0,95$



Como $x^2_{cal}=755,52$ cae en la región de rechazo, rechazamos la H_0 y se acepta la H_1 , lo que permite afirmar que la implementación de nuevos retos jurídicos dentro código de protección y defensa del consumidor incide en la minimización de los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos, a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%, por lo cual queda comprobado la hipótesis general.

CAPÍTULO VI

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Presentación e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los análisis estadísticos de las variables de estudio.

A. Análisis de la Variable 1: Código de protección y defensa del consumidor

Se aplicó un cuestionario para recolectar datos sobre el Código de protección y defensa del consumidor dirigido a 8 magistrados, 50 trabajadores de centros comerciales y 7 funcionarios de INDECOPI en el distrito Ica, dicho cuestionario está conformado por 8 ítems que fueron elaborados en función de la variable Código de protección y defensa del consumidor. Las respuestas a cada ítem del cuestionario tuvieron un puntaje asignado como se muestra a continuación:

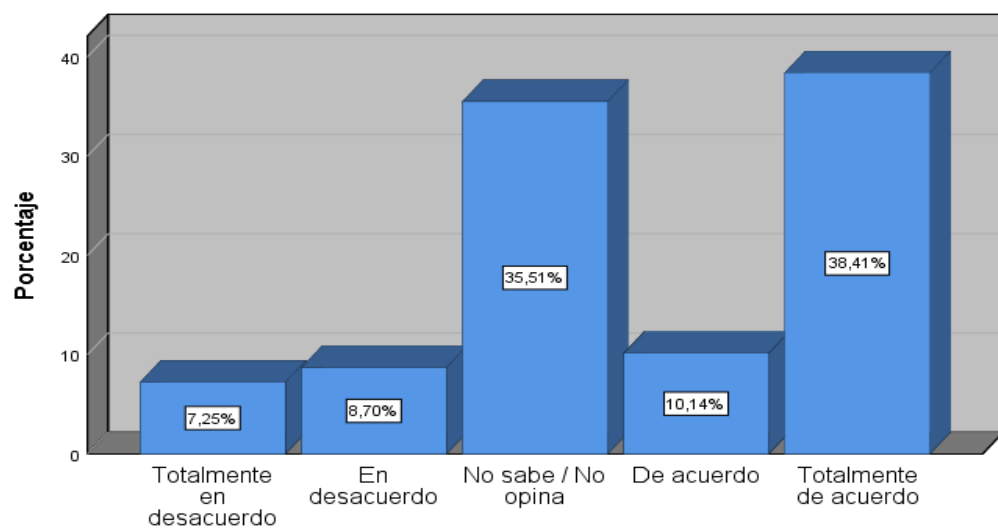
Totalmente en desacuerdo	(1 punto)
En desacuerdo	(2 puntos)
No sabe / No opina	(3 puntos)
De acuerdo	(4 puntos)
Totalmente de acuerdo	(5 punto)

A continuación, se presentan los resultados en tablas y figuras estadísticas con sus respectivas interpretaciones:

Tabla 2

¿Considera usted que la aplicación del Código de protección y defensa del consumidor protege el derecho a la información?

Escalas	f	%
Totalmente en desacuerdo	10	7,3
En desacuerdo	12	8,7
No sabe / No opina	49	35,5
De acuerdo	14	10,1
Totalmente de acuerdo	53	38,4
Total	138	100,0



En la tabla 2, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre la aplicación del Código de protección y defensa del consumidor aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos..

De un total de 138 personas, el 38,4% esta totalmente de acuerdo en afirmar que la aplicación del Código de protección y defensa del consumidor protege el derecho a la información de los consumidores, el 35,5% no sabe / no opina, el 10,1 esta de acuerdo en afirmar que si se protege el derecho a la información, el 8,7% esta en desacuerdo y el 7,3% esta totalmente en desacuerdo.

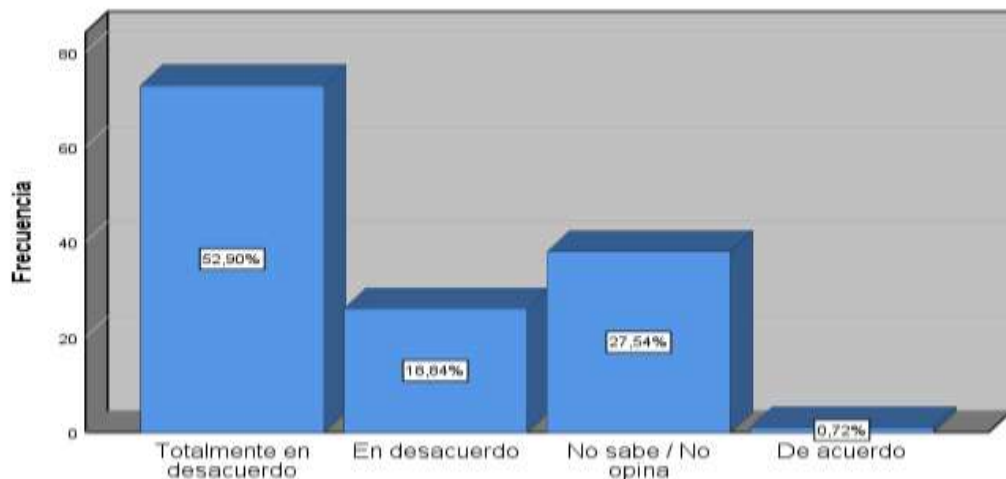
Tabla 3

¿La aplicación del Código de protección y defensa del consumidor garantiza la protección de los intereses económicos de los consumidores?

Escalas	f	%
Totalmente en desacuerdo	73	52,9
En desacuerdo	26	18,8
No sabe / No opina	38	27,5
De acuerdo	1	,8
Total	138	100,0

Figura 3

¿La aplicación de esta ley garantiza la protección de los intereses económicos de los consumidores?



En la tabla 3, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre la aplicación del Código de protección y defensa del consumidor aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos..

De un total de 138 personas, el 52,9% esta totalmente en desacuerdo en considerar que la aplicación del Código de protección y defensa del consumidor garantiza la protección de los intereses económicos de los consumidores, mientras que un 27,5% no sabe / no opina, el 18,8% esta en desacuerdo y apenas el 0.8% esta de acuerdo en

afirmar que este Código civil garantiza la protección de los intereses económicos de los consumidores.

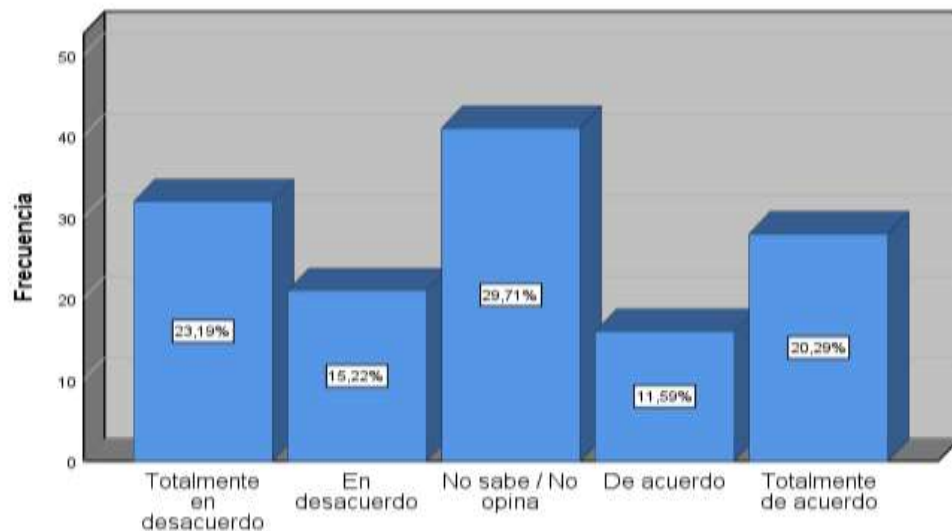
Tabla 4

¿La aplicación de este código garantiza el derecho a la idoneidad del servicio?

Escalas	f	%
Totalmente en desacuerdo	32	23,2
En desacuerdo	21	15,2
No sabe / No opina	41	29,7
De acuerdo	16	11,6
Totalmente de acuerdo	28	20,3
Total	138	100,0

Figura 4

¿La aplicación de este código garantiza el derecho a la idoneidad del servicio?



En la tabla 4, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre la aplicación del Código de protección y defensa del consumidor aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 23,2% esta totalmente en desacuerdo en afirmar que la aplicación de este código garantiza el derecho a la idoneidad del servicio, 29,7% no sabe / no opina y el 20,3% está totalmente de acuerdo y el 15,2% en desacuerdo y el 11,6% esta de acuerdo.

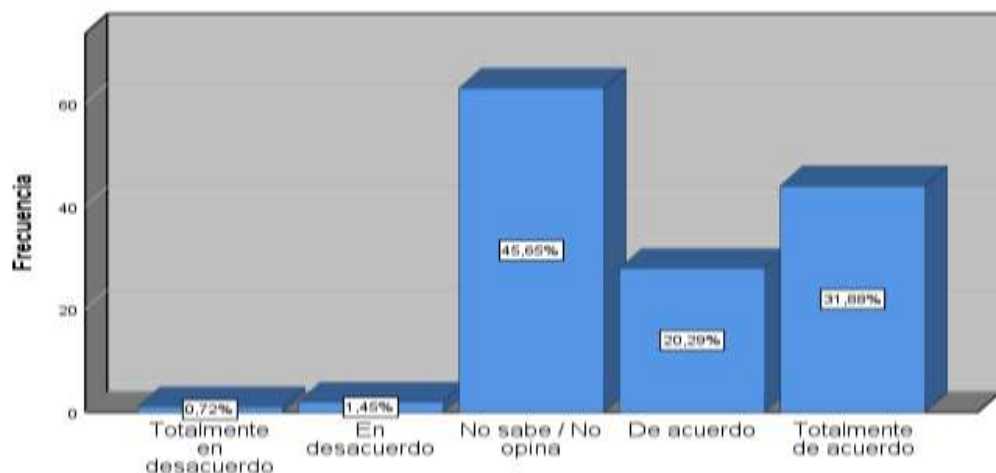
Tabla 5

¿Para usted los juzgados que ventilan procesos indemnizatorios por la afectación de un derecho al consumidor, cuentan con jueces especializados en la materia y si estos son los idóneos?

Escalas	f	%
Totalmente en desacuerdo	1	,7
En desacuerdo	2	1,4
No sabe / No opina	63	45,7
De acuerdo	28	20,3
Totalmente de acuerdo	44	31,9
Total	138	100,0

Figura 5

¿Para usted los juzgados que ventilan procesos indemnizatorios por la afectación de un derecho al consumidor, cuentan con jueces especializados en la materia y si estos son los idóneos?



En la tabla 5, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre la aplicación del Código de protección y defensa del consumidor

aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 45,7% no sabe / no opina, el 31,9% esta totalmente de acuerdo en afirmar que los juzgados que ventilan procesos indemnizatorios por la afectación de un derecho al consumidor, cuentan con jueces especializados en la materia y si estos son los idóneos, 20,3% esta de acuerdo, el 1,4% en desacuerdo y el 0,7% totalmente en desacuerdo.

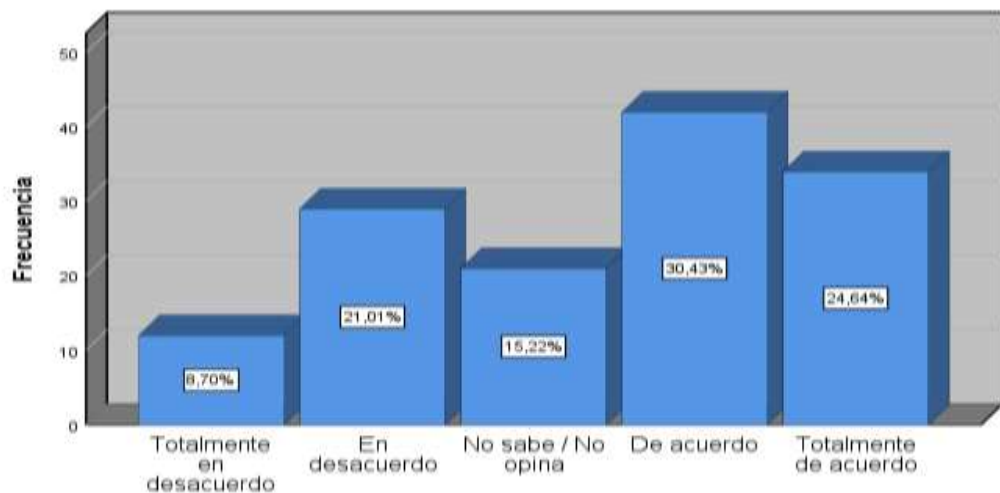
Tabla 6

¿Tomaría en cuenta la legislación comparada, para mejorar la protección al consumidor?

Escalas	f	%
Totalmente en desacuerdo	12	8,7
En desacuerdo	29	21,1
No sabe / No opina	21	15,2
De acuerdo	42	30,4
Totalmente de acuerdo	34	24,6
Total	138	100,0

Figura 6

¿Tomaría en cuenta la legislación comparada, para mejorar la protección al consumidor?



En la tabla 6, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre la aplicación del Código de protección y defensa del consumidor

aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 30,4% esta de acuerdo en afirmar que se debe tomar en cuenta la legislación comparada, para mejorar la protección al consumidor, 24,6% esta totalmente de acuerdo, el 21,1% en desacuerdo, el 15,2% no sabe / no opina y el 8,7% totalmente en desacuerdo.

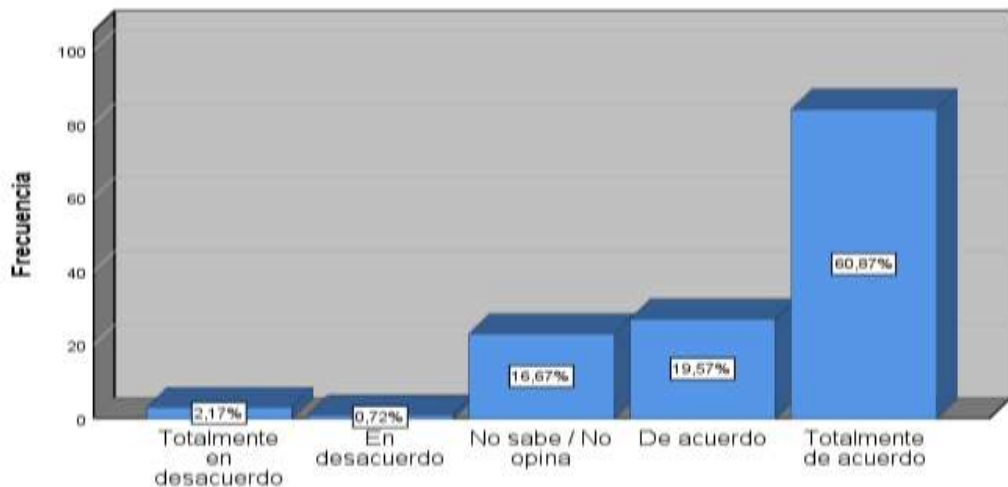
Tabla 7

¿Está de acuerdo con la función de defensa y protección al consumidor que le proporciona la Ley N° 29571 a INDECOPI?

Escalas	f	%
Totalmente en desacuerdo	3	2,2
En desacuerdo	1	0,7
No sabe / No opina	23	16,7
De acuerdo	27	19,6
Totalmente de acuerdo	84	60,8
Total	138	100,0

Figura 7

¿Está de acuerdo con la función de defensa y protección al consumidor que le proporciona la Ley N° 29571 a INDECOPI?



En la tabla 7, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre la aplicación del Código de protección y defensa del consumidor aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 60,8% están totalmente de acuerdo en la función de defensa y protección al consumidor que le proporciona la Ley N° 29571 a INDECOPI, el 19,6% de acuerdo, el 16,7% no sabe / no opina, el 2,2% se considera totalmente en desacuerdo y apenas el 0,7% en desacuerdo.

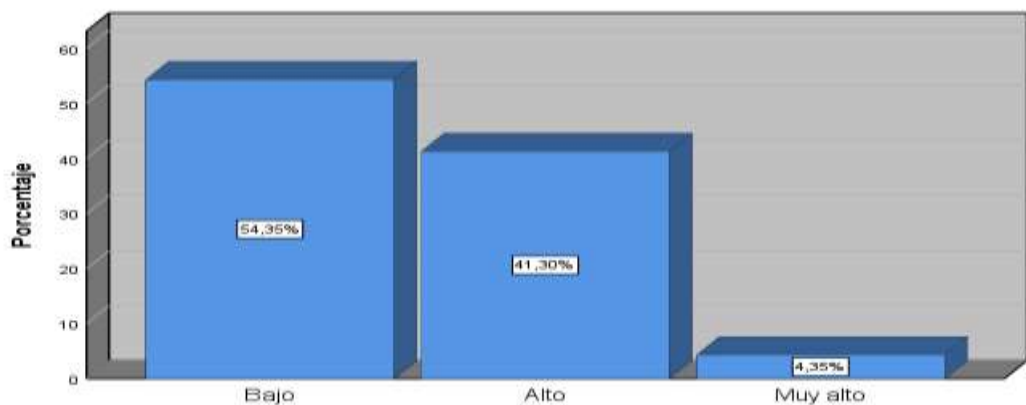
Tabla 8

Nivel en que se desarrolla el Código de Protección y Defensa del Consumidor

CATEGORÍAS	RANGOS	f	%
Muy alto	[33- 40]	6	4,3
Alto	[24- 32]	57	41.3
Bajo	[16 - 23]	75	54,4
Muy bajo	[8- 15]	0	0
TOTAL		138	100%

Figura 8

Nivel en que se desarrolla el Código de Protección y Defensa del Consumidor



En la tabla 8 se evidencia que, el 54, 4% de encuestados afirman que el Código de Protección y Defensa del Consumidor se desarrolla en

nivel bajo, el 41,3% considera que se encuentra en nivel alto y apenas un 4,3% asegura que esta en un nivel muy alto.

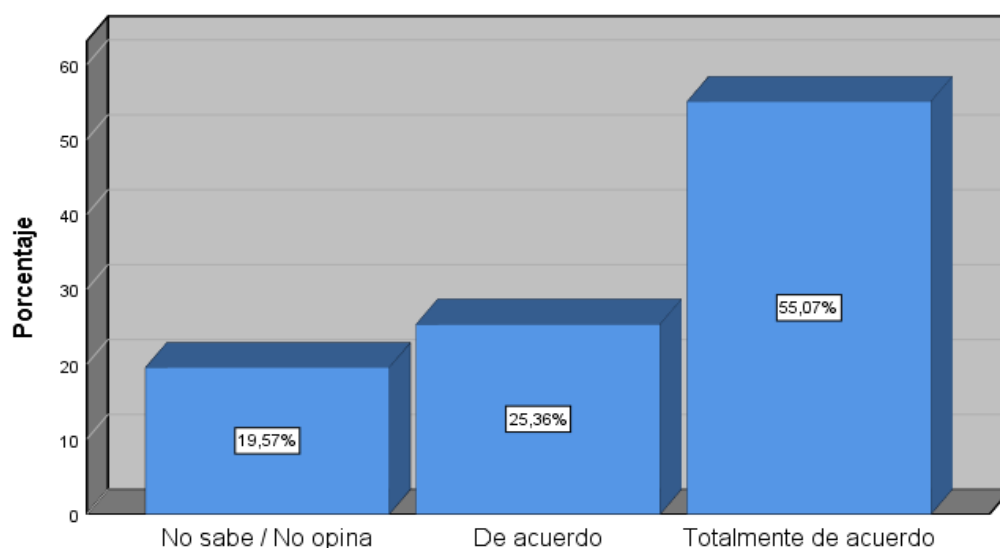
Tabla 09

¿Considera Usted que el Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a los productos defectuosos, plantea nuevos retos en la relación de proveedores y consumidores?

Escalas	f	%
No sabe / No opina	27	19,6
De acuerdo	35	25,3
Totalmente de acuerdo	76	55,1
Total	138	100,0

Figura 09

¿Considera Usted que el Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a los productos defectuosos, plantea nuevos retos en la relación de proveedores y consumidores?



En la tabla 9, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre protección al consumidor frente a los casos vinculados a productos defectuosos aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 55,1% esta totalmente de acuerdo en afirmar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a los productos defectuosos, plantea nuevos retos en la relación de proveedores y consumidores, el 25,3 % de acuerdo y el 19, 6% no sabe / no opina.

No olvidemos que, al hablar de protección al usuario y consumidor proponemos una nueva cosmovisión del sistema jurídico, encargándose al Estado la misión de acercar al consumidor las instituciones que protegen sus derechos y a la vez, educar en los fundamentos y principios que rodean la relación de consumo. Ello, indudablemente fortalecerá la ciudadanía e incrementará los estándares de competitividad e institucionalidad, ganando con ello todas las partes comprometidas (consumidores, proveedores y Estado).

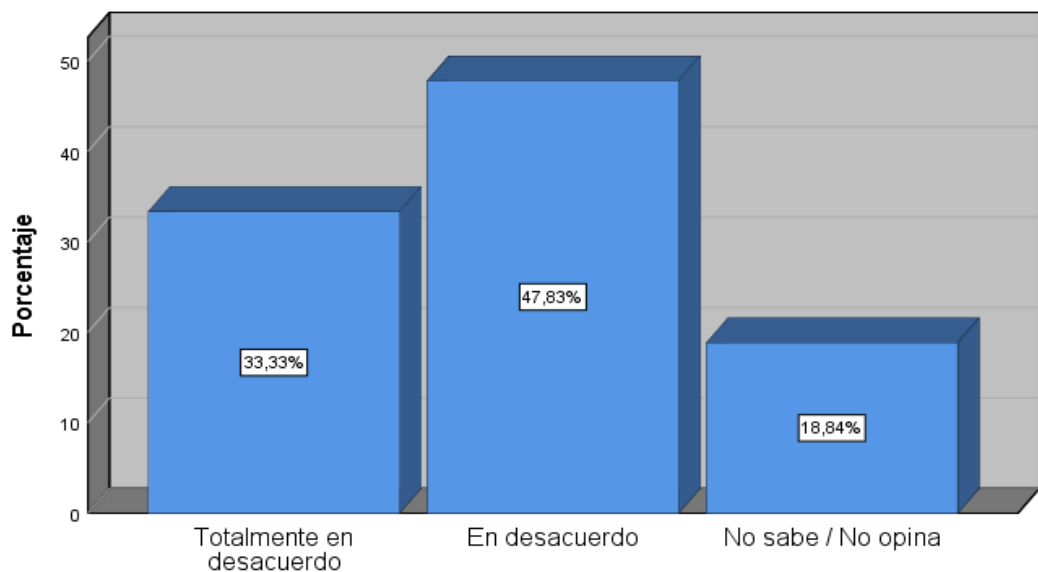
Tabla 10

¿Considera Usted que los casos vinculados con los productos defectuosos tienen un tratamiento en sede judicial?

Escalas	f	%
Totalmente en desacuerdo	46	33,3
En desacuerdo	66	47,8
No sabe / No opina	26	18,9
Total	138	100,0

Figura 10

¿Considera Usted que los casos vinculados con los productos defectuosos tienen un tratamiento en sede judicial?



En la tabla 10, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre protección al consumidor frente a los casos vinculados a productos defectuosos aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, 47,8% se muestra en desacuerdo en considerar que los casos vinculados con los productos defectuosos tienen un tratamiento en sede judicial, el 33,3% totalmente en desacuerdo y el 18,9% no sabe / no opina.

Así mismo implica que el Juez deberá necesariamente considerar todas las circunstancias, no como elementos autónomos y de manera aislada, sino como elementos relacionados entre sí, a efectos de determinar si un producto adolece o no de algún defecto de seguridad.

Tabla 11

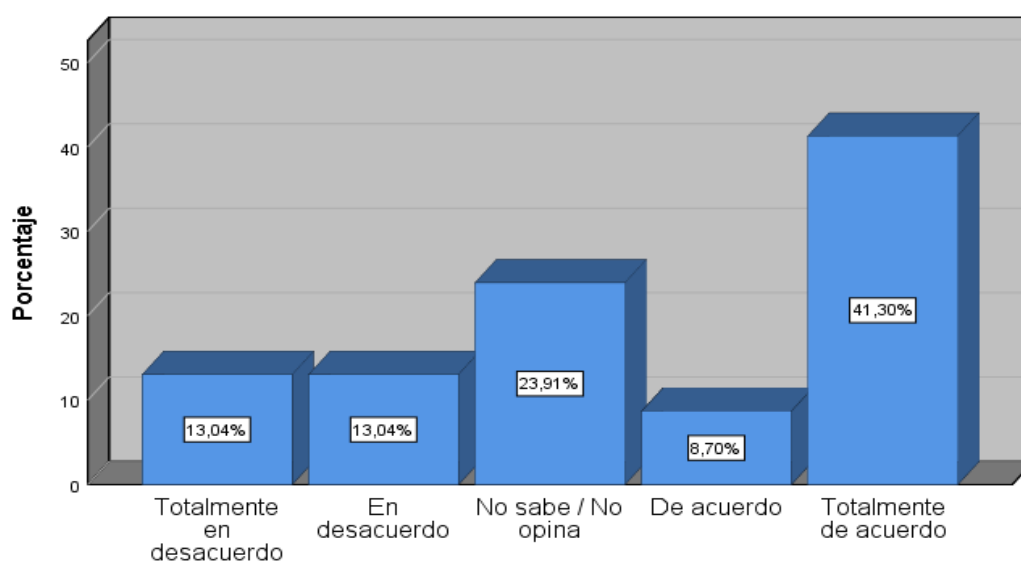
¿Considera Usted que en el derecho comparado la responsabilidad civil por productos defectuosos se plasma más fácilmente en el litigio judicial?

Escalas	f	%
Totalmente en desacuerdo	18	13,0
En desacuerdo	18	13,0
No sabe / No opina	33	23,9
De acuerdo	12	8,8

Totalmente de acuerdo	57	41,3
Total	138	100,0

Figura 11

¿Considera Usted que en el derecho comparado la responsabilidad civil por productos defectuosos se plasma más fácilmente en el litigio judicial?



En la tabla 11, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre protección al consumidor frente a los casos vinculados a productos defectuosos aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 41,3% esta totalmente de acuerdo en considerar que en el derecho comparado la responsabilidad civil por productos defectuosos se plasma más fácilmente en el litigio judicial, 23,9% no sabe / no opina, el 13% en desacuerdo, otro 13% totalmente en desacuerdo y el 8,8% restante se muestra de acuerdo.

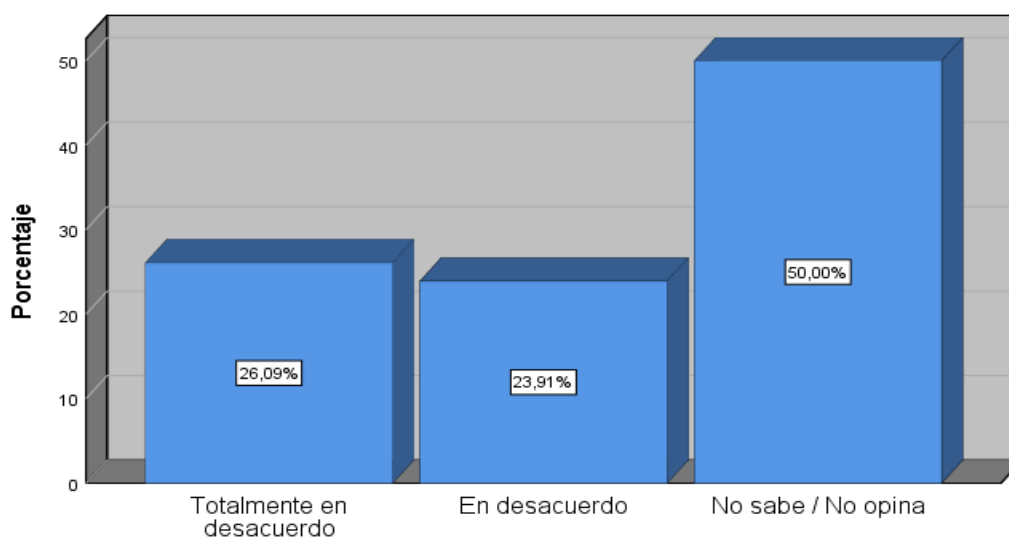
Tabla 12

¿Cree Usted que el tipo de responsabilidad civil por daños derivados de productos defectuosos se encuentra debidamente delimitada en el Código de Protección y Defensa del consumidor?

Escalas	f	%
Totalmente en desacuerdo	36	26,1
En desacuerdo	33	23,9
No sabe / No opina	69	50,0
Total	138	100,0

Figura 12

¿Cree Usted que el tipo de responsabilidad civil por daños derivados de productos defectuosos se encuentra debidamente delimitada en el Código de Protección y Defensa del consumidor?



En la tabla 12, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre protección al consumidor frente a los casos vinculados a productos defectuosos aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 50% no sabe / no opina, el 23,9% se muestra en desacuerdo en asegurar que el tipo de responsabilidad civil por daños derivados de productos defectuosos se encuentra debidamente delimitada en el Código de Protección y Defensa del consumidor y el 26,1% se declara en total desacuerdo.

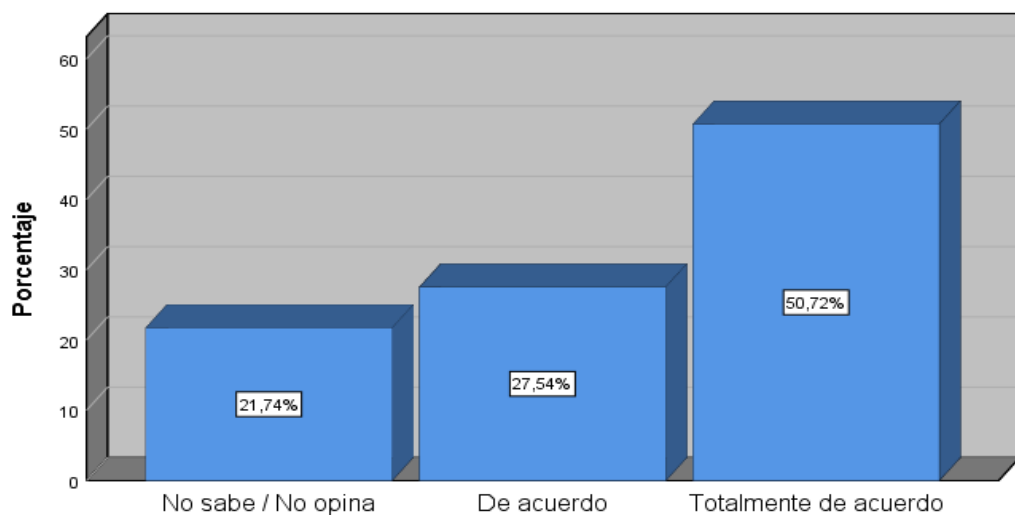
Tabla 13

¿Considera Usted que existen vacíos en el Código de Protección y Defensa del consumidor?

Escalas	f	%
No sabe / No opina	30	21,8
De acuerdo	38	27,5
Totalmente de acuerdo	70	50,7
Total	138	100,0

Figura 13

¿Considera Usted que existen vacíos en el Código de Protección y Defensa del consumidor?



En la tabla 13, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre protección al consumidor frente a los casos vinculados a productos defectuosos aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOP y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 50,7% se declara en total acuerdo en asegurar que existen vacíos en el Código de Protección y Defensa del consumidor, el 21,8% no sabe / no opina y el 27,5% de acuerdo.

Con lo indicado anteriormente, se establece que múltiples técnicas de mercadeo y de fidelización de clientes han llevado a los proveedores a promover campañas masivas de venta cuyas modalidades en algunos

casos tienen algunas formas engañosas que violan los derechos del consumidor.

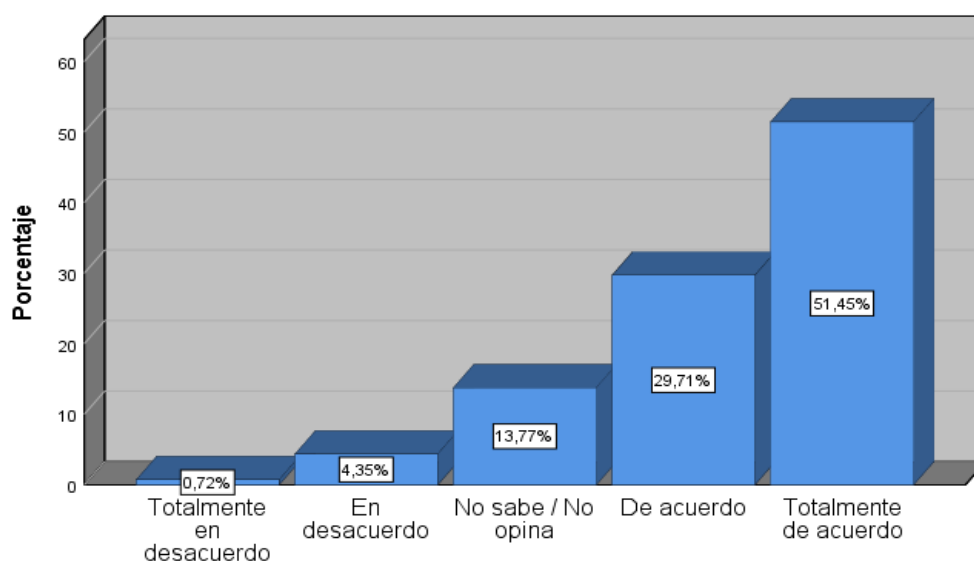
Tabla 14

¿Considera Usted que el Código de Protección y Defensa del Consumidor incorpora nuevos cambios importantes que contribuirán a perfeccionar nuestro régimen de protección, beneficiando con ello el desenvolvimiento y desarrollo del mercado?

Escalas	f	%
Totalmente en desacuerdo	1	,7
En desacuerdo	6	4,4
No sabe / No opina	19	13,8
De acuerdo	41	29,7
Totalmente de acuerdo	71	51,4
Total	138	100,0

Figura 14

¿Considera Usted que el Código de Protección y Defensa del Consumidor incorpora nuevos cambios importantes que contribuirán a perfeccionar nuestro régimen de protección, beneficiando con ello el desenvolvimiento y desarrollo del mercado?



En la tabla 14, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre protección al consumidor frente a los casos vinculados a productos defectuosos aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 51,4% asegura estar en total acuerdo en que el Código de Protección y Defensa del Consumidor incorpora nuevos cambios importantes que contribuirán a perfeccionar nuestro régimen de protección, beneficiando con ello el desenvolvimiento y desarrollo del mercado, el 29,7% de acuerdo, el 13,8% no sabe / no opina, el 4,4% en desacuerdo y el 0,7 esta totalmente en desacuerdo.

Tabla 15

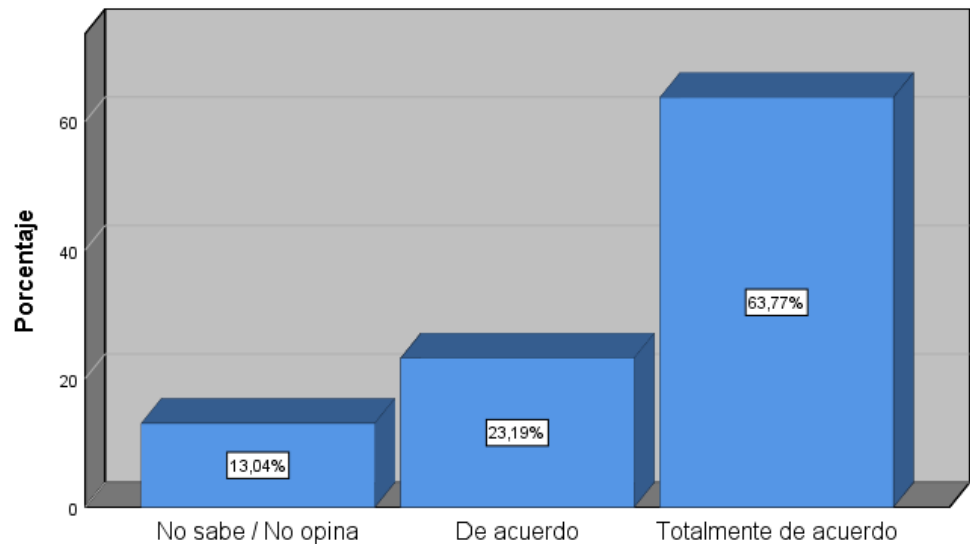
¿Considera Usted que es necesaria la creación de un proceso especial para los casos de daños y perjuicios derivados de productos defectuosos?

Escalas	f	%
No sabe / No opina	18	13,0
De acuerdo	32	23,2
Totalmente de acuerdo	88	63,8
Total	138	100,0

Figura 15

¿Considera Usted que es necesaria la creación de un proceso especial

para los casos de daños y perjuicios derivados de productos defectuosos?



En la tabla 15, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre protección al consumidor frente a los casos vinculados a productos defectuosos aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 63,8% asegura estar en total acuerdo en la creación de un proceso especial para los casos de daños y perjuicios derivados de productos defectuosos, el 23,2% de acuerdo y el 13% no sabe / no opina.

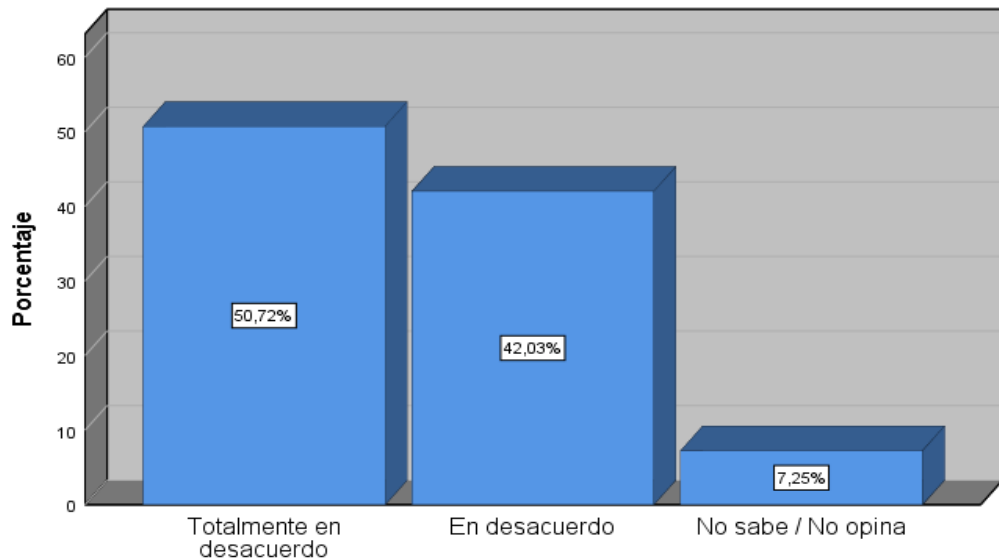
Tabla 16

¿Considera usted que contamos en el Perú con una propuesta integral para el tratamiento de la responsabilidad civil por productos defectuosos?

Escalas	<i>f</i>	%
Totalmente en desacuerdo	70	50,7
En desacuerdo	58	42,0
No sabe / No opina	10	7,3
Total	138	100,0

Figura 16

¿Considera usted que contamos en el Perú con una propuesta integral para el tratamiento de la responsabilidad civil por productos defectuosos?



En la tabla 16, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario sobre protección al consumidor frente a los casos vinculados a productos defectuosos aplicado a magistrados, de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.

De un total de 138 personas, el 50,7% se declara en total desacuerdo en afirmar que el Perú cuenta con una propuesta integral para el tratamiento de la responsabilidad civil por productos defectuosos, 42% en desacuerdo y el 7,3% no sabe / no opina.

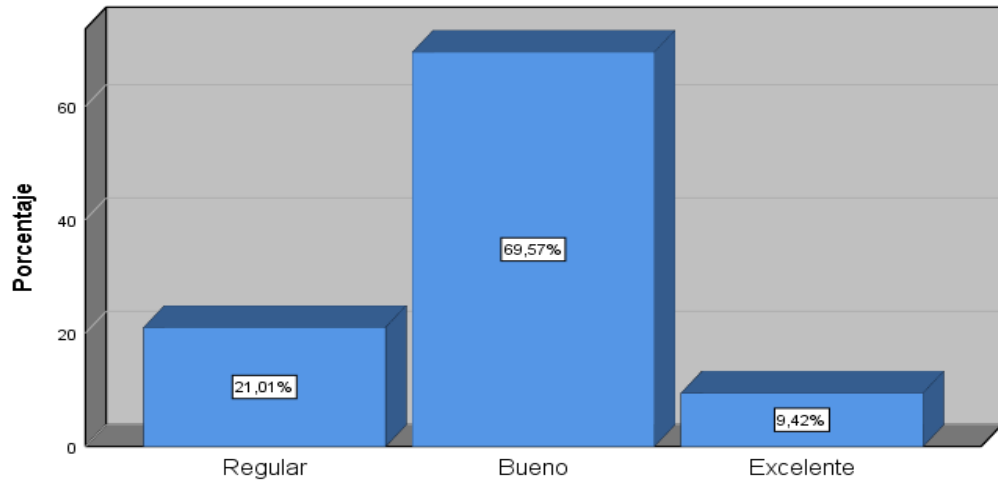
Tabla 17

Nivel en que se desarrolla el Código de Protección y Defensa del Consumidor

CATEGORÍAS	RANGOS	f	%
Malo	[8- 15]	0	0
Regular	[16 - 23]	29	21,0
Bueno	[24- 32]	96	69,6
Excelente	[33- 40]	13	9,4
	TOTAL	138	100%

Figura 17

Nivel en que se desarrolla el Código de Protección y Defensa del Consumidor



En la tabla 17 se evidencia que para el 69,6% de encuestados la protección al consumidor frente a los casos vinculados a productos defectuosos es de un nivel bueno, para el 21% regular y sólo un 9,4% detalla que está en un nivel excelente.

6.2 Discusión de resultados

A continuación, se realiza la discusión de los resultados tomando como referencia los resultados obtenidos y los antecedentes de investigación.

Se afirma la hipótesis general, es decir, se ha comprobado que la implementación de nuevos retos jurídicos dentro código de protección y defensa del consumidor incide en la minimización de los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos ya que se ha obtenido un $\chi^2_{cal}=755,52 > \chi^2_{tab}=16,92$. Este hallazgo es sustentable en el tiempo siempre y cuando este código civil se aplique correctamente, es por ello que se hace preciso indicar que Código tiene como finalidad que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de derechos y mecanismos efectivos para su protección, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses, pero que en la praxis se evidencia falencias en sus mecánicas de aplicación ya que este Código no sólo debería unificar en un solo

cuerpo normativo las diversas disposiciones legales expedidas en materia de protección al consumidor, sino que debería incorporar nuevos cambios importantes que contribuirán a perfeccionar nuestro régimen de protección, beneficiando con ello el desenvolvimiento y desarrollo del mercado.

Los resultados analizados guardan relación a nivel internacional con lo mencionado por Negrón (2017) quien concluyó que desde los orígenes del texto sustantivo civil, el legislador ha omitido la regulación específica de los problemas suscitados por productos que generan daños a la salud e integridad de las personas, los tradicionales mecanismos indemnizatorios de la responsabilidad civil, han demostrado ser insuficientes para satisfacer la reparación de daños causados por el carácter defectuoso de un producto.

En conclusión, se afirma que los retos del código de protección y defensa del consumidor si inciden en la reducción de los productos defectuosos, con lo que se logra determinar el objetivo general. Además, frente al incremento de los mercados de consumo no solo en nuestro país sino en el mundo entero, así como la intervención constante no sólo de empresas de bienes y servicios sino de personas naturales desempeñándose en estos nuevos mercados, cobra mucha importancia la protección y la defensa del consumidor como garantía que de una u otra forma contribuye a la fluidez y seguridad del desarrollo de las diferentes relaciones jurídicas que se crean entre los participantes de estos mercados. El Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú, promulgado por Ley N° 29571 regula las relaciones entre consumidores y proveedores, fijando los derechos y las obligaciones que les corresponden a cada uno, así como el rol que debe desempeñar la autoridad de consumo para el cumplimiento de sus disposiciones, garantizando la adecuada protección de los derechos e intereses de los consumidores.

CONCLUSIONES

Bajo los retos del código de protección y defensa del consumidor con la minimización de los productos defectuosos, en que se condujo el presente estudio explicativo se da las siguientes conclusiones:

Primera:

Se ha logrado determinar que los retos del Código de Protección y Defensa del Consumidor si afectan en la minimización de los productos defectuosos. Como resultado de la prueba de hipótesis se obtuvo que $X^2_c > X^2_t$ ($755.52 > 16.92$). Por lo que se deduce que el nivel con que se aplica el Código incide directamente en la minimización de productos defectuosos, es decir, a una mejor aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor le corresponde un índice menor de productos defectuosos y a una mala aplicación mala aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor le corresponde un índice mayor de productos defectuosos. Es por ello que con estos resultados podemos sustentar que si hay voluntad política del estado y sus operadores jurídicos trabajan de manera eficiente se puede lograr la minimización de la oferta de productos defectuosos en el mercado de electrodomésticos.

Segunda:

Ante conflictos que involucren la vida misma, como son los de daños por defecto del producto, es interesante conciliar las propuestas de alcanzar la paz social en justicia, mejorando las reglas de acceso a la justicia y observancia de la tutela jurisdiccional. Tales ideas son contempladas como un principio y derecho de la función atribuida al Poder Judicial en el artículo 139, numeral 3 de la Constitución Política vigente.

Tercera:

Se han realizado comentarios sobre la multiplicidad de formas que adquieren los productos en función del desarrollo de la producción y la colocación de bienes en el mercado actual como resultado del vertiginoso avance de la ciencia y la tecnología. El tratamiento jurídico ha sido diverso

en el derecho nacional y el extranjero, advirtiendo que el producto es pieza clave importante para comprender el régimen adoptado por cada país o grupos de países, lo que involucra también una faceta de tratamiento de mercado y de política pública que revela la lucha y la concentración de intereses entre grupos económicos.

Cuarta:

Las cuestiones concernientes a la responsabilidad civil por productos defectuosos, están estrechamente conectadas con la tutela de los derechos del consumidor, que representa uno de los principales temas de la ciencia jurídica y de la política normativa moderna. El así llamado derecho de los consumidores, está en efecto caracterizado por una constante evolución que desarrolla y delinea progresivamente nuevos e innovadores perfiles de estudio y de la intervención estatal, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Quinta:

En aquellos países en los que la protección al consumidor ha alcanzado niveles óptimos, el desarrollo legislativo y el acceso a mecanismos de resolución de conflictos simplificados y accesibles, van de la mano. No obstante, el desarrollo de ambas variables subyace en la educación al consumidor asumida como política de Estado oportunamente. En tal sentido, en tanto el Estado peruano no asuma un rol promotor en el arraigo de dicha cultura, la natural asimetría informativa será abordada únicamente desde un plano normativo – declarativo sin vocación práctica. Ahora bien, los esfuerzos del estado deben estar orientados además a promover la formalización de las unidades productivas, pues allí donde existe informalidad, la protección del consumidor será inviable.

RECOMENDACIONES

1. Es importante otorgar tutela jurisdiccional efectiva en el ámbito del derecho del consumidor para reclamar y obtener justicia en sede judicial eliminando o minimizando aquellos obstáculos que impidan llegar a ser oído, obtener una sentencia e impugnarla y hacerla cumplir. Aunque es clara su vinculación con los aspectos generales del Debido Proceso. La tutela jurisdiccional se oriente concretamente a exigir y contar con mecanismos de llegada y de obtención de resultados sean afirmativos o negativos, ante la autoridad judicial mediante los procedimientos que especifica la Constitución y la ley.
2. Es necesario invertir la carga de la prueba en los procesos de responsabilidad por daños causados por producto defectuoso, para que los productores/expendedores sean quienes tengan la obligación de probar que el producto no era defectuoso o que este no generó el daño; así mismo a descongestionar el sistema judicial y, además, garantizar a los consumidores un proceso más expedito para reclamaciones por daño por producto defectuosos.
3. Es necesario instaurar un proceso judicial autónomo y sumario que permita a los consumidores afectados por productos defectuosos ser resarcidos por los daños que aquellos le generen. Para ello, se debe flexibilizar determinadas reglas procesales, como la defensa cautiva y la aprobación de formularios de demanda. Dicha flexibilidad debe ir acorde con la cuantía de lo pretendido, que, para el caso peruano sería de 100 Unidades de Referencia Procesal, tomando como referencia los procesos sumarísimos. La experiencia del derecho comparado resulta ilustrativa en dicho aspecto.
4. Es necesario que el Estado asuma un rol más activo en la difusión de la educación en consumo, de modo tal que permita empoderar a la ciudadanía en torno a los derechos que le asisten como consumidores. Además, es necesario reforzar la capacitación que se otorga a los magistrados en tema de consumo, haciendo especial énfasis en la asimetría informativa que caracteriza a las relaciones de consumo y a la existencia de instituciones propias del derecho del consumidor.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, U. (2002). *Metodología de la Investigación Jurídica*. Editorial Universidad Central de Chile.
<https://bibliotecavirtualceug.files.wordpress.com/2017/05/doc.pdf>
- Alonzo, H. (2019). *El incumplimiento de los proveedores del derecho de elección y el derecho de información de los consumidores como consecuencia de la omisión de informar que los alimentos que expenden incorporan componentes genéticamente modificados (transgénicos), desde la vigencia del artículo 37 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Tesis para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Badilla, J. y Carrillo, A. (2015). *Protección efectiva del consumidor costarricense en el comercio electrónico: una propuesta basada en el derecho comparado*. Tesis de pregrado. Universidad de Costa Rica.
- Callalla, J. (2019). *Vulneración del derecho del consumidor por ineficacia en los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante Indecopi de Ilo, años 2012 – 2015*. Tesis de maestría. Universidad Privada De Tacna, Perú.
- Carbonell, E. (2010). *Análisis al Código de Protección al Consumidor*. Lima: Jurista Editores.
- Cervantes, C. (2017). *Responsabilidad civil derivada de la actividad deportiva en el Perú: análisis de su problemática y propuestas para su adecuada regulación*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.
- Durán, J. (2007). *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres.
- Diario Correo. (12 de Junio de 2018). *Protección al consumidor*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/economia/que-es-el-codigo-de-proteccion-al-consumidor820747/>
- Espinoza, J. (2013). *Derecho de la responsabilidad civil* (7 ed.). Lima: Editorial RODHAS SAC.

- Esquivel, L. (2015). *Responsabilidad civil por productos defectuosos: la información que deberíamos conocer*. Revista Dianet. https://www.derechoycambiosocial.com/revista040/RESPONSABILIDAD_CIVIL_POR_PRODUCTOS_DEFECTUOSOS.pdf
- Fiallos, A. (2015). *La ley orgánica de defensa del consumidor y los derechos de los consumidores en la ciudad de Ambato*. Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Guevara, J. (2015). *La responsabilidad objetiva en la protección del derecho del consumidor: ¿Es una cuestión de Estado?*. Revista Vis Iuris, Colombia.
- Gutiérrez, H., & De la Vara, R. (2013). *Control estadístico de la calidad y seis sigma*. México: McGraw-Hill.
- Ley N° 29571. *Código De Protección y Defensa Del Consumidor*, Perú.
- Linares, C. (2017). *Asignatura de Derechos de Consumidores*. Manual Autoformativo. <https://es.calameo.com/read/0033547466e27511d5eae>
- Lopez, E. (2017). *Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de puno durante el año*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Altiplano – Puno, Perú.
- Montero, I. y De La Cruz, M. (2019) *Metodología de la investigación científica*. Biblioteca Nacional del Perú. <https://es.scribd.com/document/441660515/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-CIENTIFICA>.
- Mormontoy, C. (2017). *Aplicación de la sanción pecuniaria del Indecopi a los infractores del código de protección y defensa del consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del Indecopi-Cusco, 2014-2016*. Tesis de pregrado. Universidad Andina del Cusco, Perú.
- Muchaypiña, M., Palomino, C., Riera, E. y Velásquez, A. (2018). *Análisis de los derechos del consumidor dentro del marco normativo financiero e identificación de incongruencias a ocho años de vigencia*. Tesis de maestría. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas del Perú.
- Negrón, A. (2017). *Responsabilidad por productos sanitarios defectuosos en la ley N° 20.850*. Tesis de pregrado. Universidad Austral de Chile.

- Norabuena, A. (2019). *Sobre el alcance del recall de productos defectuosos en nuestro ordenamiento jurídico*. Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Quispe, E. y Riveros, C. (2017). *La asimetría informativa y los derechos de protección al consumidor en las cajas municipales de ahorro y crédito de Huancayo, 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Peruana Los Andes, Perú.
- Sánchez, C. (2015). *Universidad San Martín de Porres*. Derecho de elección de los Consumidores: http://www.derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_11/tesis_pregrado/Tesis%20Clotilde%20Sanchez.pdf
- Soles, D. (2017). *Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa*. Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Sotomarino, S. (2011). *Proyecciones y retos del código de protección y defensa del consumidor en materia de productos defectuosos*. Tesis doctoral. Universidad de San Martín de Porres.
- Seminario, E (2012). *Responsabilidad Civil Derivada de Productos Defectuosos análisis de Art. 32 de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor*. Artículo obtenido de: <https://silo.tips/download/responsabilidad-civil-derivada-de-productos-defectuosos-una-re-lectura-del-artic>
- Tenorio, M. (2015). *Responsabilidad derivada de la comercialización y producción de productos y servicios defectuosos en Colombia*. Tesis de pregrado. Universidad de la Costa, Colombia.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.
- Vega, A. (2019). *Regulación del derecho de arrepentimiento en los métodos comerciales engañosos o agresivos en el código de protección y defensa del consumidor en el ordenamiento jurídico peruano*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

Vega, M. (2011). *Contratos de Consumo*. Editora Grijley. Lima.

Villalba, J. (2012). *Introducción al derecho del consumo*. Bogotá, Colombia:
Universidad Militar Nueva Granada.

Vizcarra Castillo, R. (2013). *Autos, recalls e Indecopi: comentarios a la luz de recientes fallos y precedentes de Indecopi*. Lima: Lus Et Veritas.

ANEXOS

- Matriz de Consistencia
- Instrumentos
- Confiabilidad del Instrumento

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

LOS PRODUCTOS DEFECTUOSOS FRENTE A LOS RETOS DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿Resulta necesario implementar nuevos retos dentro Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la necesidad de implementar nuevos retos dentro Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>O.E.1 Analizar el marco normativo nacional aplicable en materia de Protección al Consumidor y los casos vinculados con los productos defectuosos.</p> <p>O.E.2 Determinar los lineamientos para que lo los casos vinculados con los productos defectuosos no cuenten con un tratamiento mínimo del conflicto en sede judicial.</p> <p>O.E.3 Determinar la responsabilidad civil por daños derivados de productos defectuosos en el Código de Protección y Defensa del consumidor.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La implementación de nuevos retos jurídicos dentro código de protección y defensa del consumidor permitirá la minimización de los numerosos casos vinculados con los productos defectuosos.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Código de protección y defensa del consumidor</p> <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> <p>Variable dependiente:</p> <p>Productos defectuosos</p>	<p>Tipo de investigación: Jurídica</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: Será descriptivo - correlacional</p> <p>Población: Estuvo conformada por Magistrados, trabajadores de centros comerciales, funcionarios de INDECOPI y consumidores de productos electrodomésticos.</p> <p>Muestra: Estuvo conformada por 8 magistrados, 50 trabajadores de centros comerciales, 07 funcionarios de INDECOPI y 73 consumidores de productos electrodomésticos..</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de datos: Se empleará la prueba no paramétrica Chi-Cuadrado.</p>

ANEXO Nº 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Observador:.....

Fecha:...../...../.....

Objetivo: Determinar el nivel de aplicación del Código de protección y defensa del consumidor

Indicaciones: A continuación se te presentan una serie de preguntas, lee cuidadosamente cada una de ellas, y marca con un aspa (X) la alternativa que consideres la más adecuada.

Totalmente en desacuerdo (1) – En desacuerdo (2) – No sabe / No opina (3) De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)

	ÍTEM	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	Aplicación de la Ley Nº 29571					
1.	¿Considera usted que el código de protección y defensa del consumidor protege el derecho a la información?					
2.	¿La aplicación de esta ley garantiza la protección de los intereses económicos de los consumidores?					
3.	¿La aplicación de este código garantiza el derecho a la idoneidad del servicio?					
4.	¿Usted considera que esta Ley promueve el derecho a la seguridad de los productos?					
5.	¿Para usted los juzgados que ventilan procesos indemnizatorios por la afectación de un derecho al consumidor, cuentan con jueces especializados en la materia y si estos son los idóneos?					
6.	¿Tomaría en cuenta la legislación comparada, para mejorar la protección al consumidor?					
7.	¿Está de acuerdo con la función de defensa y protección al consumidor que le proporciona la Ley Nº 29571 a INDECOPI?					
8.	¿El Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor le permite llegar a un acuerdo aceptado para solucionar el reclamo?					
	SUB-TOTAL					
	TOTAL					

CUESTIONARIO SOBRE A PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Observador:.....

Fecha:...../...../.....

Objetivo: Determinar el nivel de protección al consumidor frente a los casos vinculados a productos defectuosos.

Indicaciones: A continuación se te presentan una serie de preguntas, lee cuidadosamente cada una de ellas, y marca con un aspa (X) la alternativa que consideres la más adecuada.

Totalmente en desacuerdo (1) – En desacuerdo (2) – No sabe / No opina (3) De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)

	ÍTEM	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Usted que el Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a los productos defectuosos, plantea nuevos retos en la relación de proveedores y consumidores?					
2.	¿Considera Usted que los casos vinculados con los productos defectuosos tienen un tratamiento en sede judicial?					
3.	¿Considera Usted que en el derecho comparado la responsabilidad civil por productos defectuosos se plasma más fácilmente en el litigio judicial?					
4.	¿Cree Usted que el tipo de responsabilidad civil por daños derivados de productos defectuosos se encuentra debidamente delimitada en el Código de Protección y Defensa del consumidor?					
5.	¿Considera Usted que existen vacíos en el Código de Protección y Defensa del consumidor?					
6	¿Considera Usted que el Código de Protección y Defensa del Consumidor incorpora nuevos cambios importantes que contribuirán a perfeccionar nuestro régimen de protección, beneficiando con ello el desenvolvimiento y desarrollo del mercado?					
7	¿Considera Usted que es necesaria la creación de un proceso especial para los casos de daños y perjuicios derivados de productos defectuosos?					
8	¿Considera usted que contamos en el Perú con una propuesta integral para el tratamiento de la responsabilidad civil por productos defectuosos?					
SUB-TOTAL						
TOTAL						