

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al
Consumidor

Desarrollo jurisprudencial del deber de idoneidad: dificultades,
desafíos y oportunidades

Trabajo académico para optar el título de Segunda
Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor

Autor:

Adriana Sofía Capcha Portuquez

Asesor:

Javier Mihail Pazos Hayashida

Lima, 2025

Informe de Similitud


Yo, PAZOS HAYASHIDA, JAVIER MIHAIL, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo Académico titulado **“Desarrollo jurisprudencial del deber de idoneidad: Dificultades, desafíos y oportunidades”**, del autor(a) CAPCHA PORTUGUEZ, ADRIANA SOFÍA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 21%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 07/12/2025.

- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo Académico, y no se advierten indicios de plagio.

- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 13 de diciembre del 2025

PAZOS HAYASHIDA, JAVIER MIHAIL	
DNI: 07758696	Firma:
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3516-2603	

RESUMEN

En el presente trabajo se desea explorar el desarrollo que ha sufrido el concepto de idoneidad en la jurisprudencia administrativa peruana. Se establece que el denominado “deber de idoneidad” ha sufrido una mutación marcada desde el hito de la promulgación del Código de Protección y Defensa al Consumidor, lo que demarcó el inicio de un radical cambio de tratamiento por parte de las autoridades administrativas. Esta variación ha generado externalidades negativas para el mercado, así como dificultades para los propios profesionales en derecho encargados de analizar la norma. Para cumplir con este objetivo, se ha hecho referencia a resoluciones administrativas emitidas por el Instituto Nacional de la Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) que es la entidad con competencias para el conocimiento de casos relativos a la protección del consumidor. Estas resoluciones provienen tanto de la etapa anterior a la emisión del Código como de su etapa posterior. Asimismo, se dará revisión de doctrina apropiada al sector pertinente.

Palabras clave

Protección al consumidor – Deber de idoneidad – INDECOPI – Jurisprudencia administrativa peruana

ABSTRACT

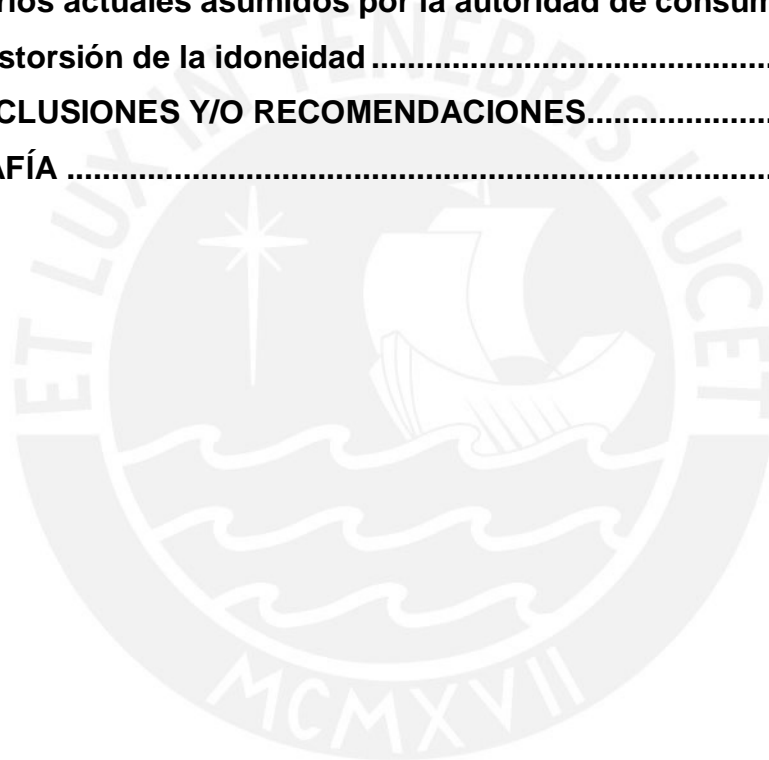
This paper explores the evolution of the concept of “suitability” (direct translation of the Spanish word “idoneidad”) in Peruvian administrative jurisprudence. It establishes that the “duty of suitability” has undergone a marked transformation since the promulgation of the Consumer Protection and Defense Code, which signaled the beginning of a radical shift in the treatment given by administrative authorities. This change has generated negative externalities for the market, as well as difficulties for legal professionals tasked with analyzing the regulations. To achieve this objective, this work has made references to administrative resolutions issued by the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property (Indecopi), the entity that has jurisdiction over consumer protection cases. These resolutions originate from both the period before and after the enactment of the Code. Furthermore, a review of relevant legal doctrine will be included.

Keywords

Consumer protection – Suitability – INDECOPI – Peruvian administrative jurisprudence

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
II. Marco normativo	6
III. Antecedentes del Código de Consumo	7
IV. Consumidor razonable.....	13
V. Régimen de conocimiento sobre el deber de idoneidad	16
VI. Criterios actuales asumidos por la autoridad de consumo	27
VII. La distorsión de la idoneidad	34
VIII. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFÍA	42



I. INTRODUCCIÓN

Dentro del sistema de protección al consumidor en Perú, la idoneidad viene a ser el deber de mayor relevancia, tanto para el lado que lo ejerce como para quienes se benefician de forma directa de su cumplimiento. A modo de demostración, invitaría al lector a realizar una búsqueda del término en el Buscador de resoluciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), sea para la Sala de Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) o a las Comisiones encargadas de la materia¹. Bastará este simple ejercicio para advertir que los resultados son de una importante cantidad al punto de quebrar el sistema, impidiendo siquiera obtener la cantidad exacta de resoluciones sobre idoneidad expedidos día a día desde que el concepto fue desarrollado a inicios de la creación de la institución.

La imperante presencia del concepto no es gratuita, ya que deriva del hecho de que el deber encapsula la idea esencial que sirve como centro de la disciplina de Derecho de Protección al Consumidor, que es el fin tuitivo del Estado de brindar especial protección a la figura del consumidor, lo cual se encuentra establecido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú². Asimismo, el cumplimiento de la idoneidad, es decir, el seguimiento de un estándar de calidad de productos y servicios, es el primer acercamiento de las personas al respecto de la protección al consumidor, siendo que los reclamos por fallas o defectos en aquello que fue adquirido es la primera idea que evoca la presente área del Derecho.

Como es natural, un concepto como tal ha recibido su merecida atención por parte de las autoridades competentes en la materia. De la forma en la que fue mencionada precedentemente, desde los inicios de la disciplina en el país hasta

¹ El buscador de resoluciones de Indecopi se encuentra bajo el siguiente enlace: <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>.

² **Constitución Política del Perú de 1993**

Protección al consumidor

Artículo 65.- 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.

la actualidad, Indecopi, como autoridad de consumo, ha supervisado el cumplimiento de este deber desde su creación. Este hecho ha llevado a que haya un desarrollo rico sobre la interpretación del deber y su aplicación a lo largo de los años.

No obstante, esta mutación en el análisis jurisprudencial-administrativo efectuado por la autoridad de consumo no ha resultado ser del todo positiva. Así, los criterios construidos por años sobre el deber de idoneidad han sido progresivamente descartados en tiempos más recientes. Si bien esto es el reflejo del curso normal visto en cualquier institución jurídica, en el caso de idoneidad no se aprecia una actualización del concepto tratado, sino un ir y venir del mismo basado en las posiciones opuestas de las conformaciones de la Sala al respecto del tipo de consumidor que tutela la disciplina en el país. Esta “pugna” fría ha generado una puerta abierta para la distorsión en la aplicación de la normativa de protección al consumidor, así como la abierta omisión a la normativa legal.

El presente texto tiene como objetivo revisar la actual jurisprudencia emitida por la Sala sobre el deber de idoneidad, así como criticar a la misma y proponer una solución. Para lograr ese objetivo, se explorará el desarrollo del concepto desde su explicación jurisprudencial hasta su normativización mediante la creación de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Luego, se procederá con el tratamiento normativo del concepto, así como los criterios de análisis que deben ser considerados por las autoridades de consumo al momento de resolver los casos. Finalmente, se explicará las consecuencias que trae el cambio analítico que el concepto ha recibido bajo la jurisprudencia actual de la Sala.

II. Marco normativo

El Código de Defensa y Protección del Consumidor es la norma vigente en temas de consumidor al momento. En el texto normativo vigente, entonces, la “idoneidad” se encuentra regulada en el artículo 18 bajo la siguiente redacción:

“Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.”

La regulación sobre el tema no se detiene en el artículo mencionado, sino que se requiere la lectura conjunta de aquellos que siguen al 18: el artículo 19, el 20 y el 21. El contenido de tales artículos se identifica como el siguiente: del artículo 19, la idoneidad se identifica propiamente como un deber del proveedor; en el artículo 20 se exponen garantías legales, explícitas e implícitas; y, finalmente, el artículo 21 indica la jerarquía de las garantías.

Este conjunto actual de artículos nació a partir de un esfuerzo interpretativo desarrollado por la autoridad de consumo mediante una reconocida línea jurisprudencial. La importancia de reconocer este ejercicio reside en el hecho de que la normativa actual en materia de protección al consumidor es la positivización del análisis jurídico anterior. Es decir, aquellos criterios sobre

idoneidad que Indecopi fue desarrollando mediante su jurisprudencia administrativa fueron directamente plasmados en el Código actual.

En consecuencia, el proceso metodológico que establecen los artículos referidos a idoneidad para analizar un caso relativo a tal materia no tuvo un origen antojadizo, sino que fue producto de un tratamiento sobre casuística concreta, que fue construido a lo largo del tiempo hasta concretizarse en una forma resolutoria consistente. Teniendo en consideración el especial origen de la norma vigente, se torna necesaria la exploración relativa a sus antecedentes y a su normativización.

III. Antecedentes del Código de Consumo

El Decreto Legislativo N° 716 (desde ahora, D.L. N° 716), publicado el 7 de noviembre del año 1991, fue la primera norma con rango de ley en el marco jurídico peruano que se abocó a la materia de defensa de los consumidores. La promulgación de tal ley gatilló un hito remarcable para el país: el reconocimiento explícito del Derecho de Protección al Consumidor como una disciplina jurídica independiente. Y es que, como hechos antecedentes, la normativa peruana había permanecido en un estado de “silencio normativo” (Tirado, 2021) con respecto al reconocimiento de una acción tuitiva del Estado sobre el sujeto particular de “consumidor”, el cual se insertaba en una relación de asimetría informativa frente a su contraparte cuando de esta última adquiría productos o servicios para su disfrute.

Antes de la promulgación, la única protección directa que recibía el consumidor provenía del Decreto Supremo N° 036-1983-JUS e, incluso así, no había mayor contribución que la definición de “consumidor” que establecía el texto normativo (Quinteros, 2023, p. 289; Tirado, 2021). Como se tuvo oportunidad de indicar, debió transcurrir casi una década para la obtención de una ley propia para la disciplina de protección al consumidor.

La razón que llevó a la emisión de este importante Decreto fueron los procesos de privatización y liberalización que experimentó la economía peruana una vez

inaugurada la década de los 90 como respuesta a la adopción de un modelo Económico Social de Mercado para el Estado peruano. De tal manera, como indica Tirado, el corolario de la apuesta económica que promovía la actividad privada y reservaba la actuación estatal para garantizar la anterior, es el establecimiento de un régimen de protección a quien viene a ser el eslabón final en la cadena productiva (2021; Farina, 2000, p. 41-43).

Asimismo, la emisión del D.L. 716, como lo habían hecho las normas nacientes del proceso de reforma de la época, trajo consigo una reconfiguración administrativa. Entonces, se tornó necesaria la creación de entidades administrativas nuevas que se hicieran cargo de las funciones que ahora asumía el Estado en su rol de garante. En el caso de la promoción del mercado y de la protección de los derechos de los consumidores en particular, el cambio institucional se canalizó mediante la creación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual con el Decreto Ley N° 25868.

Los atisbos de protección sobre los consumidores encontraron su consolidación con la actuación de la institución. Ello en razón de lo previamente explicado que, mediante la proporción de una vía procedimental, el Indecopi fue el responsable de construir el actual sistema de protección al consumidor plasmado en la normativa vigente. La necesidad de una definición conceptual en determinados casos donde la misma no era proporcionada por el texto legal en sí, fue cubierta mediante la jurisprudencia administrativa del Tribunal de Indecopi. Así, las interpretaciones normativas realizadas mediante las resoluciones emitidas por la autoridad de consumo fueron eventualmente recogidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, siendo efectivamente incorporadas mediante un proceso de positivización (Huarag, 2021, p. 443).

La situación descrita queda claramente ejemplificada a través del desarrollo que experimentó el tema que atañe al presente trabajo. En lo relativo a la materia de idoneidad, el D.L. N° 716 únicamente contaba con el artículo 8 que se limitaba a indicar que los proveedores contaban con responsabilidad por la idoneidad y calidad de los servicios y bienes ofertados en el mercado. La definición de

contenido se dio mediante lo que vendría ser un Precedente de Observancia Obligatoria que adquirió un estatus de relevancia tal que se continuó invocando al mismo años después pese a haber sido derogado (Rodríguez, 2014, p. 305): la denominada Resolución *Tori vs Kouros EIRL* (Resolución N° 085-96-TDC/INDECOPI). Esta no fue la única resolución que tuvo como tarea definir el deber de idoneidad pues luego se emitiría la Resolución N° 102-97-TDC del caso *Carbonel vs Finantur SRL*, que complementarían lo establecido en *Tori vs Kouros*.

En el caso referido, de fecha 13 de noviembre de 1996, el señor Humberto *Tori Fernández* denunció ante la Comisión de Protección al Consumidor a la empresa *Kouros E.I.R.L.* en tanto un par de zapatos de cuero que adquirió de la marca presentaron una ruptura en la parte superior luego de dos meses de uso. Un importante detalle es que el reclamo de *Tori* no fue provocado directamente por la ruptura del calzado pues el demandante, de manera previa a la interposición de denuncia frente a la autoridad de consumo, formuló un reclamo a la proveedora cuyo resultado fue insatisfactorio.

La resolución resulta bastante completa en lo que refiere sentar las bases para la aplicación a futuro del deber de idoneidad. Así, en los fundamentos, el Tribunal no se limita a un análisis centrado en el caso, sino que toma la oportunidad para tratar temas relevantes al deber establecido, como vendría ser la inversión de la carga de la prueba y la responsabilidad del proveedor. No obstante, de los precedentes de observancia obligatoria indicados, aquellos que fueron recogidos eventualmente en la normativa actual, y la razón por la cual este caso en particular es recordado, son los relativos a las garantías implícitas y explícitas.

Sobre las garantías implícitas, se tiene que estas partirían de un análisis en abstracto del deber de idoneidad, considerando lo que esperaríamos un consumidor razonable sobre el servicio o bien que recibe en base a la información básica que se cuenta de lo ofertado. Es, entonces, un estándar mínimo de las relaciones contractuales que contengan una relación de consumo, recibiendo el adjetivo de “implícita” por referirse a características que no han sido expresamente indicadas pero cuya presencia en lo adquirido se presume en función del conocimiento general.

En cuanto al concepto de garantía explícita, el mismo se desarrolla para definir la garantía implícita por medio de una contraposición. De tal manera, si la garantía implícita, como lo indica su nombre, se sobreentiende sin necesidad de mención, la garantía explícita es todo lo que se menciona de manera expresa a través de cualquier tipo de medio. Estos términos y condiciones, de ser establecidos, tienen la capacidad de excluir a las garantías implícitas cuando hayan sido debidamente comunicados al consumidor.

De tal manera, mediante *Tori vs Kouros*, se interpretó que la idoneidad se refería a la correspondencia que debían guardar los productos o servicios con respecto a la finalidad para la que están destinados (1996, p. 2). Una importante observación a realizar es que el sentido abstracto del concepto, siguiendo la construcción establecida por el precedente, poco se diferencia de la categoría de garantía implícita desarrollada también en el precedente de observancia obligatoria. No obstante, las resoluciones emitidas de manera posterior a este criterio también tomaron en consideración las garantías expresamente establecidas, así como aquellas exigidas legalmente para la generación del estándar sobre el cual el producto o servicio obtenido debía guardar correspondencia.

Con respecto al otro Precedente de Observancia Obligatoria mencionado, este dio expansión al concepto explorado en el presente texto y su origen data de una fecha no muy lejana a la creación de la autoridad de consumo. El caso vendría a ser la Resolución N° 102-97-TDC/INDECOPI, conocido como *Carbonel vs. Finantur* que trataba sobre Liliana Carbonel que había adquirido pasajes aéreos de ida y vuelta con la ruta Lima - San José - Los Ángeles, para que luego de arribar a la última ciudad, se aborde un vuelo de conexión en la aerolínea Korean Air con destino a Japón. No obstante, la Sra. Carbonel alegaba que no fue informada sobre la inclusión en el itinerario de vuelo de las escalas en Panamá y México. La empresa proveedora argumentaba que la Sra. Carbonel contaba con la información suficiente sobre las condiciones de su viaje al momento de tomar la decisión de consumo.

El caso tiene dos ejes centrales que fueron declarados como precedentes de observancia obligatoria en su resolución. El primero se centra en las garantías implícitas, señalando que en caso no haya elementos de prueba que demuestren el acuerdo entre las partes sobre los términos y condiciones de una operación, se debe recurrir a las costumbres, usos comerciales, las circunstancias que rodean la adquisición y cualquier elemento relevante que permita demostrar si se cumplió con el nivel de expectativa del consumidor; mientras que el segundo se refirió en la distribución de la carga de la prueba en función de las características prometidas sobre el bien o servicio adquirido.

Ambos temas desarrollan los planteamientos iniciales asentados mediante *Tori vs. Kouros*. Así, el primer criterio declarado precedente incluye en el análisis de la garantía implícita a los usos y costumbres, además de otras informaciones relevantes teniendo en consideración el mercado de bienes y servicios en el que se encuentra el objeto de adquisición. La Sala reconoce que a mayor nivel de homogeneidad, la determinación del modelo ideal del producto o servicio resulta una tarea más sencilla en comparación a los mercados más heterogéneos, donde la variedad dificulta averiguar cuáles serían las condiciones normales de un bien o servicio. De tal forma, la Sala acoge el razonamiento bajo el cual el estándar que guía las garantías implícitas es uno que debe atender a lo que el consumidor podía prever siguiendo una diligencia ordinaria.

Por su parte, aquello referido a la distribución de la carga de la prueba se refiere a las características que forman parte del producto o servicio y quien es el sujeto determinado a probar que que tales aspectos formaban parte del modelo de expectativa generado por el consumidor. Si se ofrecieron características adicionales a las normalmente previsibles, corresponderá al consumidor acreditar ese hecho; si se ofrecieron características menores a las condiciones normales, queda en manos del proveedor probarlo.

A partir de lo expuesto, se tiene que el concepto de idoneidad sobre el cual se trabajó de forma previa a la obtención del Código de Protección y Defensa del Consumidor (desde ahora, CPDC o Código indistintamente) se podría definir como la **correspondencia que debía guardar un producto o servicio**

adquirido con las expectativas razonables generadas en el consumidor.

Este modelo de expectativas se componía de un grupo de características de variada categoría, identificando principalmente tres: aquellas establecidas legalmente, las establecidas de manera expresa en cualquier medio, y aquellas que responden a las condiciones básicas esperables sobre lo adquirido. Sobre lo último, determinados bienes o servicios requerirán acudir a los usos y costumbres, además de las circunstancias del caso, para identificar las condiciones no explicitadas por el proveedor en la adquisición del objeto de consumo.

Como es posible apreciar de los precedentes centrales relacionados al tema de la idoneidad, aquello que viene a conformar la referida correspondencia entre lo esperado y lo recibido es el cumplimiento de las características ofrecidas al consumidor, las cuales vienen a formar un “modelo de expectativa”. Es decir, en el proceso de decisiones de consumo, los adquirentes generan un modelo de expectativa en base a la información que cuentan sobre el producto o servicio, siendo esta obtenida en base al conocimiento general que se tiene del mismo, de la publicidad realizada sobre los mismos, del rotulado o manuales, etc. Este modelo serviría de base de comparación con lo efectivamente recibido, y la evaluación de la correspondencia se daría en base de estos dos, siendo cumplida la idoneidad si es que ambos conceptos coinciden. Por lo tanto, aquel modelo de expectativa generado por los consumidores es lo que se protege mediante la defensa del deber de idoneidad.

Ahora bien, el modelo de expectativa que es finalmente tutelado tiene características especiales. Es decir, no es que cualquier expectativa del consumidor sea merecedora de tutela (Rodríguez, 2014, p. 304). En ese sentido, la expectativa de tutela le pertenece a un consumidor que cumpla con una diligencia ordinaria, bajo la cual adquiera para su conocimiento aquella información referida en el párrafo anterior. En otras palabras, la expectativa tutelada es la expectativa con la que cuenta un consumidor razonable. Este estándar es aquel reconocido en los precedentes de observancia obligatoria de manera explícita, al indicar que el concepto en abstracto de idoneidad tiene relación a aquello que esperaría recibir un consumidor razonable.

IV. Consumidor razonable

El tema de la exigencia de la razonabilidad como característica que debe cumplir el consumidor protegido ha sido objeto de extenso debate en la doctrina. La discusión ha marcado dos tendencias: (i) asumir la posición de protección del consumidor promedio u ordinario, o (ii) del consumidor razonable. La exploración de este debate no es tema baladí pues, como se ha hecho mención, es necesario contar con un estándar claro a partir del cual determinar los criterios que conforman las expectativas tutelables del consumidor. En otras palabras, asumir una postura sobre el tipo de consumidor que se protege es un asunto que define el funcionamiento del sistema de protección de esta rama del Derecho en su totalidad.

Como se ha indicado, la temprana jurisprudencia administrativa de la autoridad de consumo asumió un estándar de consumidor razonable para definir los contenidos del deber de idoneidad. No obstante, existe un considerable conjunto de críticos del estándar adoptado, optando por considerar que el consumidor a ser protegido debe ser uno promedio. Esto es, un consumidor que no se conduce en el mercado de forma racional, que desconocen los procesos de consumo en los que se ven involucrados al igual que la información relativa a lo adquiere (Bardales, 2009).

El principal argumento esgrimido sobre la adopción de un estándar de consumidor ordinario se basa en que este modelo vendría a ser aquel que demuestra fidelidad a la realidad. A este principal problema le dan apoyo otros planteamientos secundarios: la positividad de los consumidores, que implica el desinterés de los mismos en informarse sobre sus adquisiciones; la diversidad de consumidores que existen en el mercado; y en que la tasa de pobreza y analfabetismo que presenta el país no permite alcanzar el nivel de información que requiere el consumidor para su protección.

Los profesores que son partidarios de tal estándar son Julio Durand, Walter Camacho y Enrique Bardales, por mencionar las figuras más reconocidas. De los argumentos presentados por estos profesores, se resaltan aquellos de Julio Durand, que indica que el concepto de “consumidor razonable” es un caso típico de importación de instituciones extranjeras (en este caso del Derecho Anglosajón), de aquellas que se realizan en el país ignorando su aplicación efectiva en nuestro ordenamiento (2008, p. 328). Asimismo, se menciona el énfasis que dan los autores respecto a la situación social y económica, y cómo la misma genera a sujetos consumidores que no pueden ocuparse en informarse sobre aquello que adquieren, no solo en base a la falta de interés, sino también en función a sus circunstancias no les permiten mantener tales preocupaciones. La consecuencia de no considerar esta situación es resumida por Bardales al indicar que “nuestro sistema de identificación del consumidor razonable parece estar diseñado, pensado y aplicado a los habitantes de un muy reducido número de distritos de Lima” (2009).

A tal postura se le enfrentan aquellos autores que consideran que el estándar que debe ser asumido es el de consumidor razonable. Cabe mencionar que la defensa de este modelo va más allá del hecho que las decisiones de la misma autoridad de consumo, ahora positivizadas en la normativa actual, han adoptado la misma postura y han constituido el sistema de protección de consumidor en base al mismo. El principal representante a favor de esta opción viene a ser Alfredo Bullard quien responde al argumento central de la posición opuesta planteando una idea que también funciona de piedra angular, esta vez para quienes comparten este último estándar mencionado. De tal forma, se indica que el modelo que se adopte no debe guardar correspondencia con la realidad, en tanto el mismo es un ideal referencial (de ahí que sea un “estándar”) que debe servir de guía para el comportamiento que deben tomar los consumidores en el mercado.

Un hecho de especial relevancia es que pese a que el D.L. N° 716 había aceptado el estándar de consumidor razonable, como se ha demostrado a lo largo de esta sección, cuando fue el momento de normativizar los criterios adoptados en el nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor, las

menciones explícitas sobre la aplicación de un estándar de consumidor razonable fueron cuidadosamente evitadas en el texto normativo. Este ejercicio no ocurrió de forma gratuita, en tanto hubo un deliberado esfuerzo por abandonar el estándar del consumidor razonable. Tal como indica Huarag, la presidencia de la comisión elaboradora del proyecto del Código recayó en la figura de Walter Gutiérrez, a quien se había identificado de manera previa como uno de los autores en defensa de la adopción de un estándar de consumidor promedio o vulnerable, según la definición ahora asumida en el Código en lo plasmado en el artículo VI de su Título Preliminar (2021, p. 447).

No obstante, si bien había la intención de apartarse de un estándar de consumidor razonable, es ineludible que la evaluación del cumplimiento del deber de idoneidad establecida en la ley actual se haya construido sobre la base del desarrollo jurisprudencial y normativo que precede la existencia del CPDC. Como se ha podido demostrar, aquel desarrollo anterior no pudo haberse logrado si no se hubiera asumido como modelo aquel del consumidor razonable, con la finalidad de construir también un modelo pero de expectativas a las cuales atenerse al momento de evaluar si un servicio o producto resulta o no idóneo. Así, artículos como el 18, el 29 y el 104 se centran en la idea de un consumidor que mantiene una actuación diligente y solo si cumple esta será merecedor de tutela.

Es necesario notar, asimismo, que fue Bullard quien presidía la Sala cuando se decidieron los casos de *Tori vs. Kouros* y *Carbonel vs. Finantur*, los cuales, como se ha dado la oportunidad de explicar, sentaron las bases del desarrollo del concepto de idoneidad. La explícita mención al “consumidor razonable” sobre el cual se deben construir las expectativas que conforman el modelo de idoneidad debe su origen a la defensa del profesor sobre la teoría indicada. El encuentro de mentes entre teorías opuestas concluyó con una posición pseudo neutral, pero que mediante la interpretación sistemática puede ser reconstruida a la forma que adquirió durante la jurisprudencia, que fue la de la asunción de la teoría del consumidor razonable.

V. Régimen de conocimiento sobre el deber de idoneidad

A partir del conocimiento sobre el proceso que hubo de suceder para construir el deber de idoneidad en nuestro ordenamiento jurídico, es posible contar con suficiente información referente al régimen legal de la materia establecido actualmente en el Código. Como se indicó previamente, para realizar el análisis de un caso únicamente referente a si un producto o servicio resulta idóneo o no, es menester referirse a los artículos 18, 19, 20 y 21 del Código, y que es necesario su aplicación conjunta en las resoluciones de los casos. Sumado a ello, se explorará el artículo 97 que establece el derecho de reparación o reposición a favor del consumidor en determinadas circunstancias.

El artículo 18 se encarga de definir el deber de idoneidad como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Con fines explicativos, se sigue lo indicado por Alfredo Bullard sobre cómo entender tal definición: las expectativas del consumidor, al ser estas reunidas, generan un modelo de idoneidad (2010, p. 14). Este modelo está conformado por una serie de componentes, los cuales provienen de la información que se tiene sobre lo que el consumidor adquiere. Esto se compara con lo recibido en la realidad, siendo que si del producto de la comparación se identifica la recepción de un factor diferente al prometido, se estaría dando un incumplimiento al deber en cuestión.

De tal manera, es posible expresar el planteamiento anterior mediante una ecuación simple, siguiendo lo esquematizado por el profesor Bullard. Así, cuando un producto o servicio cumple con el estándar de idoneidad, tomaría lugar la siguiente situación:

MODELO DE IDONEIDAD

REALIDAD

$$X + Y + Z = X + Y + Z$$

X ; Y ; Z: características del bien o servicio adquirido

Fuente: Bullard, A. (2010). ¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual, p. 14.

Mientras tanto, la carencia de la idoneidad (y, por lo tanto, la subsecuente responsabilidad asumida por el proveedor) quedaría representada de la siguiente manera:

MODELO DE IDONEIDAD

REALIDAD

$$X + Y + Z = \begin{matrix} X + Y + \underline{H} \\ \text{o} \\ X + Y \end{matrix}$$

X ; Y ; Z: características esperadas del bien o servicio adquirido.

H: característica recibida en lugar de Z. H es menor a Z ($H < Z$)

Fuente: Bullard, A. (2010). ¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual, p. 14.

El artículo 19 indica lo que es propiamente el deber de idoneidad. Mientras que el artículo 18 se dedica a definir el concepto de idoneidad y cómo se evalúa, el artículo subsiguiente indica de manera expresa que es responsabilidad del proveedor velar por que se dé cumplimiento a aquella correspondencia entre lo esperado y la realidad. Asimismo, la disposición establece una responsabilidad objetiva del proveedor por la carencia de idoneidad. Es decir, no es relevante entrar a una revisión del fondo sobre la intencionalidad de la conducta, sino que basta con que esta se cometa para que el autor se responsabilice. La

imputabilidad es complementada con el artículo 104 del mismo cuerpo normativo.

En adición a ello, cabe mencionar que el Código cuenta con secciones dedicadas a determinados sectores donde resulta aplicable la protección al consumidor. Tales espacios usualmente aperturan con el deber de idoneidad pero adaptado al respectivo sector. De tal manera, se cuenta con el artículo 73 para el sector educación y el artículo 68³ para el caso del sector de salud⁴. No obstante, más allá de su aplicación especial, el proceso de análisis bajo el amparo de aquellos otros artículos no sufre importantes variaciones estructurales, siendo los pasos los mismos pero adaptados a las particularidades de cada sector.

Asimismo, su existencia no restringe la aplicación de los artículos 18 y 19 a los casos situados en esos sectores: por un lado, los artículos especiales se complementan y nutren de los artículos generales, por lo que su utilización resulta necesaria para clarificar el marco de desarrollo que se usará; y por otro lado, la aplicación de los artículos especiales únicamente puede darse si se da cumplimiento a los supuestos específicos que prevén en su texto, razón por la cual se debe recurrir a los artículos de carácter general para aquellas situaciones que presenten un problema de idoneidad dentro de los sectores mencionados pero que no es atribuible a las situaciones previstas en los artículos especiales.

³ **Ley N° 289571, Código de Protección y Defensa del Consumido**

Artículo 68.- Responsabilidad por la prestación de servicios de salud

68.1 El establecimiento de salud es responsable por las infracciones al presente Código generadas por el ejercicio negligente, imprudente o imperito de las actividades de los profesionales, de los técnicos o de los auxiliares que se desempeñen en el referido establecimiento, sin perjuicio de las responsabilidades que les correspondan a estos.

68.2 El establecimiento de salud también es responsable por los actos de los profesionales que de manera independiente desarrollen sus actividades empleando la infraestructura o equipos del primero, salvo que el servicio haya sido ofrecido sin utilizar la imagen, reputación o marca del referido establecimiento y esa independencia haya sido informada previa y expresamente al consumidor; sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 68.1. La responsabilidad del establecimiento de salud conforme a esta norma es solidaria.

⁴ **Ley N° 289571, Código de Protección y Defensa del Consumido**

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

Finalmente, los artículos 20 y 21 plasman las garantías anteriormente identificadas mediante el precedente *Tori vs Kouros*. Sobre el artículo 20 que enuncia todos los tipos de garantías, es necesario hacer especial énfasis en el enunciado introductorio de la disposición, el cual indica lo siguiente: “Para **determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando** y a las que está obligado” (el énfasis es propio). En ese sentido, las garantías serían aquellas características que forman el “modelo de idoneidad” anteriormente identificado en el artículo 18 y graficado mediante una ecuación simple, siendo necesaria su observancia para determinar de forma certera si aquello adquirido resulta o no idóneo.

Al respecto, un modelo de idoneidad de un producto o servicio puede estar conformado por garantías legales, explícitas, o implícitas según establece el artículo 20 del Código. Es posible que lo adquirido cuente con todas o algunas de las garantías, tomando en consideración que las garantías implícitas necesariamente acompañarán al objeto de adquisición al ser inseparables de este último. Adicionalmente, estas garantías mantienen entre ellas una relación de jerarquía, teniendo que la legal desplaza a la explícita y a la implícita, y la explícita, de no haber legal, desplaza a la implícita. Es decir, en caso la prestación cuente con los tres tipos de garantía, la garantía legal antecede al resto y sobre ella deberá darse inicio al análisis de idoneidad sin que devenga necesario analizar las garantías restantes.

En lo que refiere al artículo 21, este da un desarrollo más detallado al respecto de las garantías implícitas. Lo relevante en esta disposición es que para dar revisión al cumplimiento de esta garantía, es necesario tomar en consideración a los usos y costumbres del mercado que se dan sobre el producto o servicio denunciado, además de cualquier elemento adicional que resulte relevante para determinar cuáles eran los fines esperables de aquello adquirido. De forma similar a lo ocurrido en *Tori vs. Kouros*, este artículo encuentra su razón de ser en el precedente *Carbonel vs. Finantur* cuyos criterios actualmente también se encuentran normativizados.

Para terminar la reseña de los artículos del Código, es necesario la referencia al artículo 97 que establece algunos de los derechos con los que cuentan los consumidores. En sí, la disposición detalla las acciones capaces de ser empleadas por el consumidor cuando ve afectadas las condiciones del servicio o producto adquirido, así como la forma de ejecución de la prestación. En ese sentido, es innegable la vinculación de este artículo con el concepto de idoneidad. Los remedios ahí establecidos, en especial sobre los incisos b), c), e), f) y g) que directamente se refieren a los defectos o deficiencias de los productos, conllevarían a una posible infracción de los proveedores por falta de idoneidad si es que no se brinda ejecución de estos cuando se presente alguna situación descrita en los supuestos de hecho.

Como es posible notar, y siguiendo lo expresado en el artículo 20 en lo que refiere a la forma de identificar la idoneidad, el Código establece una metodología la cual debe ser siempre implementada cuando los casos requieren un análisis de la responsabilidad que debe ser asumida por el proveedor. De tal manera, se procederá a explicar los pasos a seguir mediante casos ejemplificativos.

De forma previa al inicio de un análisis de las cuestiones de fondo, es necesario asegurarse de la competencia con la que cuenta el órgano resolutorio para tener conocimiento del caso en cuestión. Para ello, es un paso necesario confirmar que exista una relación de consumo, lo cual implica el establecimiento de una vinculación entre dos sujetos sobre la base de una transacción, donde una de las partes provee a la otra de un bien o servicio que esta última necesita para la satisfacción de sus necesidades. El objeto de la transacción se da en intercambio de la recepción de un beneficio económico a favor de la parte proveedora.

Esta relación entra en vinculación directa con la legitimidad para obrar tanto activa como pasiva de las partes. En ese sentido, la parte adquirente debe ostentar la condición de consumidor, la cual se obtiene cuando recibe de forma directa los productos o servicios contratados (en función de lo cual sería un consumidor directo), o de forma indirecta mediante el disfrute o la exposición a la oferta del proveedor. Por su parte, la contraparte del consumidor, el proveedor, debe ser el sujeto del cual proviene el producto o servicio que será disfrutado por

el consumidor. Dado que es esta última la que tiene el control sobre la calidad de los bienes y servicios que oferta en el mercado, el proveedor es el responsable directo sobre cualquier falta a tal deber y es contra quien se interpone una denuncia en caso el consumidor identifique carencia de idoneidad de lo adquirido.

Contando con la confirmación de la procedencia del caso, el primer paso a realizar cuando un consumidor advierte la falta de idoneidad de aquello que adquirió es la comparación entre lo que ha recibido y el modelo ideal del producto o servicio, el mismo que ha sido construido en base a la información con la que el sujeto cuenta al momento de su adquisición. Las expectativas pueden provenir de las condiciones establecidas legalmente, aquello pactado de forma expresa en los contratos o en los términos y condiciones, y, finalmente, los fines ordinarios, además de los usos y costumbres en torno al producto o servicio conocidos por el consumidor. Si aquello adquirido no encuentra correspondencia con lo establecido en las expectativas, entonces el deber de idoneidad habrá sido defraudado.

Los productos y servicios pueden reunir en sí mismos los tres tipos de garantías identificadas. Por ejemplo, en la Resolución N° 1869-2006/TDC-INDECOPI, la denuncia se centra en el incumplimiento del deber de idoneidad debido a que los pasajeros fueron víctimas de un robo y de un siniestro mientras recibían el servicio de transporte terrestre. Al respecto, si bien el Tribunal reconoce como parte de la expectativa razonable del consumidor que este sea transportado a su lugar de destino de forma segura, también se contaba con una disposición específica (el artículo 125 del Reglamento Nacional de Administración de Transporte) relativa a las herramientas de seguridad que debían ser implementadas por el proveedor para resguardar a sus clientes en la ocurrencia de esta clase de eventos, obligación que fue incumplida por la empresa de transportes.

Este caso demuestra que si bien existía la garantía implícita de seguridad para los pasajeros, también se reconocía la existencia de una garantía legal sobre las medidas que debía implementar la empresa de transporte en materia de

seguridad y cuyo incumplimiento fue un factor ocasionante de la ocurrencia del asalto. Como es posible advertir, el caso también demuestra el desplazamiento de las garantías, dando únicamente aplicación al incumplimiento de la garantía legal establecida, lo cual hace innecesario entrar al análisis de la garantía implícita de seguridad.

Habiendo explorado mediante el caso mencionado a las garantías legal e implícita, resulta didáctico hacer referencia a las garantías explícitas y cómo se presentan las mismas en un caso. Así, la Resolución N° 0136-2006/TDC-INDECOPI trata sobre la idoneidad en el servicio inmobiliario. El cuestionamiento por parte de la denunciante surge debido a que el club con el cual contrató una membresía habría dejado incompleta la construcción de sus instalaciones, impidiendo que la consumidora disfrutara de las obras terminadas. En este caso, la Comisión y el Tribunal se refirieron al contrato de afiliación suscrito entre las partes para determinar al sujeto responsable de asegurar que la construcción de las instalaciones se llevara a cabo.

De esa manera, se verificó que el referido contrato, además de documentos como una “Carta de garantía” y un folleto promocional del club, establecían de forma explícita que la empresa encargada de la administración y construcción de las instalaciones del club era la constructora Jiménez & Asociados S.R.L., la misma que se comprometía en los documentos mencionados a ejecutar la obra para luego darla en cesión de uso a la denunciante. Es en función a ello que tanto la Comisión como la Sala determinaron que la empresa constructora era responsable por llevar a cabo la construcción de las instalaciones, hecho que, al no darse a cabo, significaría un incumplimiento a las garantías explícitas.

Dependiendo del aspecto que se cuestione por no guardar correspondencia con el modelo ideal de expectativas, es posible que dentro de una única relación de consumo medie cada una de las garantías en base a las diferentes prestaciones establecidas entre el consumidor y el proveedor. Ello queda ejemplificado en el caso recaído en la Resolución N° 3359-2024/SPC-INDECOPI, donde la afectada había suscrito un contrato de bien futuro con una inmobiliaria y, al momento de la entrega del inmueble, la consumidora notó una serie de desperfectos e

incumplimientos denunciados ante la Comisión por falta al deber de idoneidad. Así, pese a que las siguientes prestaciones formaban parte de una única relación de consumo, los estándares de garantía con los cuales se contrastaron provenían de fuentes diferentes.

Cuestionamiento	Expectativa incumplida	Tipo de garantía
Fallas en las redes de agua y desagüe	Las redes instaladas en el inmueble no eran adecuadas para el tipo de construcción ni para responder a la demanda, según lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones.	Garantía legal
Proceso de titulación	El contrato suscrito con la inmobiliaria garantizaba el cumplimiento de un proceso de once (11) pasos que culminaría con la titulación del inmueble.	Garantía explícita
Inoperabilidad del ascensor	La expectativa razonable de que en la adquisición de un inmueble nuevo que cuenta con ascensores, estos últimos se encuentren utilizables para los habitantes.	Garantía implícita

Fuente: Resolución N° 3359-2024/SPC-INDECOPI, cuadro de elaboración propia.

De forma independiente a la heterogeneidad de supuestos que se pueden presentar en función a la carencia o inclusión de determinadas categorías de garantías, si en el caso particular se identifica una vulneración a uno de los componentes del modelo de expectativas recaído sobre el producto o servicio, entonces existe un incumplimiento del deber de idoneidad con el que cuenta el proveedor. Considerando el criterio de responsabilidad objetiva, entonces la

demostración de la vulneración del deber basta para determinar la responsabilidad del proveedor por la inobservancia a la calidad del producto o servicio brindado. Encontrar responsable al proveedor, asimismo, implica la imposición de una sanción y de medidas correctivas en caso de corresponder.

No obstante lo expuesto, el hecho que la responsabilidad en casos de protección al consumidor sea objetiva no tiene un correlativo necesario en que cualquier clase de falta en las garantías que componen la prestación signifique la imputación de alguna conducta infractora al proveedor. En sentido contrario, la propia disposición que regula la responsabilidad del proveedor, el artículo 104, indica los supuestos de exoneración de responsabilidad administrativa del proveedor. Estos supuestos tienen en común que constituyen una causa objetiva, justificada y no previsible que genera la ruptura del nexo causal y son los siguientes tres: (i) por caso fortuito o fuerza mayor, (ii) por hecho determinante de un tercero, o (iii) por imprudencia del propio consumidor afectado. La demostración de una falta de nexo causal entre la actuación del proveedor y los defectos que presenten lo ofrecido significa que el proveedor no es responsable por estos últimos.

De igual manera que las circunstancias anteriores, a la definición se le acompañará de un ejemplo práctico, esta vez referido a la Resolución N° 0075-2021/SPC-INDECOPI. El documento indicado trata sobre la compra de un vehículo defectuoso mediante la adjudicación de un bono, el principal problema recayendo sobre los embragues del auto. Mediante la revisión de los medios probatorios (consistentes en observaciones del personal de los talleres y un informe técnico), se obtuvo indicios sobre un manejo inadecuado del vehículo por parte del denunciante lo que habría ocasionado los problemas en el embrague que se presentaron en el vehículo en su corto tiempo de uso. Con respecto a ese extremo, la Sala consideró que no habría una infracción a los artículos 18 y 19 del Código ya que las fallas del producto no dependieron de la conducta del proveedor.

Contando con el desarrollo de los artículos referentes al deber de idoneidad de forma general, es posible construir sobre los mismos una serie de considerandos

a seguir para efectuar el análisis en los casos que se presenten a las Comisiones o a la Sala de la autoridad de consumo. Esta metodología que se presentará a continuación se basa, así como los artículos plasmados en el Código, en la jurisprudencia desarrollada anteriormente por la entidad en la materia. Así, se puede tomar de ejemplo cualquier resolución de la época previa a la emisión y entrada en vigencia del CPDC para observar el paso a paso del análisis de idoneidad. Para el presente texto, usaré la Resolución N° 0928-2006-TDC pues a través de la misma se puede apreciar una secuencia claramente diferenciada en cada parte de su procedimiento.

El caso se trata sobre idoneidad en compraventa de bienes inmuebles, el cuestionamiento de la denunciante se basaba en la entrega tardía del inmueble, además del incumplimiento de los acuerdos a los que la inmobiliaria se obligó a asumir con la firma de un documento suscrito previamente a la entrega del departamento. El análisis en la resolución se dividió según cada infracción al deber de idoneidad denunciado (i. la fecha de entrega del inmueble, ii. el incumplimiento de los acuerdos establecidos en el documento firmado previo a la entrega del inmueble, y iii. sobre las observaciones realizadas por la denunciante), todos los acápites siguiendo estructura.

- 1) Descripción del cuestionamiento planteado en la denuncia y los argumentos de ambos lados.** El análisis comienza con el establecimiento del objeto de denuncia, así como los argumentos presentados por la parte denunciante a su favor y la contraposición con los argumentos del proveedor, los cuales, usualmente, intentarán denegar lo manifestado por su contraparte. De forma posterior a la exposición de los argumentos de cada parte, la Sala también señalaba los considerandos que había realizado la instancia anterior sobre el aspecto en discusión. En la resolución citada, por ejemplo, el primer punto comienza con el establecimiento del presunto incumplimiento: la entrega tardía del inmueble, fecha sobre la cual se habría dado modificaciones contractuales. Esto es seguido por la exposición de los argumentos de la inmobiliaria denunciada que defiende que la consumidora no habría cancelado el pago del precio del inmueble en la fecha pactada, requisito

necesario para realizar la entrega del inmueble. En un párrafo anterior, se indica que la Comisión había considerado que la actuación configuraba una infracción al deber de idoneidad.

- 2) Identificar la garantía vulnerada en el caso en concreto.** Este paso se relaciona de forma más íntima con el análisis del deber de idoneidad en sí. En ese sentido, este paso consiste en identificar aquello que el proveedor se obligó a cumplir respecto del objeto de la prestación. Para esta parte toma especial relevancia las garantías normativizadas en los artículos 20 y 21 del CPDC, en tanto las obligaciones del proveedor podrán recaer en cualquiera de las tres categorías antes señaladas. Volviendo a realizar una referencia al primer punto, el tema en debate se encontraba plasmado en el contrato de compra venta suscrito entre las partes por la adquisición del inmueble, lo que hace categorizar al instrumento como una garantía explícita. El ejercicio que resta hacer es la revisión del contenido del documento para verificar si lo dispuesto en sus cláusulas demostrarían una conducta infractora o no por el momento de entrega del inmueble. Es necesario precisar que si el resultado de este paso es la carencia de una fuente de la obligación del proveedor, entonces no habrá nexo causal que justifique la vinculación de la actuación con la causa del defecto del producto y servicio, y deberá desestimarse los argumentos presentados sobre la infracción de nulidad.
- 3) Contraste de lo garantía con lo hechos ocurridos en el caso.** Como se indicó de forma breve, una vez encontrada la garantía por la cual el proveedor responderá, se procede a una lectura del contenido de sus condiciones con la finalidad de determinar si existe o no una infracción. Las condiciones sobre el producto o servicio deberán ser puestas en comparación con lo efectivamente recibido o, en otras palabras, con los hechos reportados por ambas partes involucradas. En resumen, esta parte del análisis sería la aplicación de la prueba de comparación con el “modelo de expectativas” graficada por el autor Alfredo Bullard y antes citada en el presente texto. En consecuencia, la falta o diferencia en una de las características establecidas para un producto o servicio en sus garantías llevarían a encontrar una infracción por falta de idoneidad.

Sumado a lo explicado, este momento es el indicado para realizar el análisis de los eximentes de responsabilidad indicados en el artículo 104 del CPDC si es que son aplicables al caso en discusión.

- 4) Conclusión.** La conclusión de las secciones de análisis de la denuncia es la determinación de si se cometió o no una infracción al deber de idoneidad. Este resultado deberá ser expuesto en necesaria consideración de la decisión de la instancia anterior, pudiendo la Sala confirmar, revocar, o anular la Resolución de la Comisión o el Órgano competente.

En base a lo expuesto, se obtiene una metodología de la aplicación del deber de idoneidad en su forma general. Dependiendo del grado de complejidad de los casos, se requerirá un nivel de análisis más elevado, que deberá tomar en consideración temas adicionales a los previstos en los pasos señalados anteriormente. Sin perjuicio de lo anterior, la estructura base se mantiene. Es menester recordar que la metodología ha sido establecida sobre la base de desarrollos jurisprudenciales-administrativos previos. Este motivo explica el hallazgo de una serie de pasos aplicables a los casos de responsabilidad por falta de idoneidad en una Resolución expedida con anterioridad a la creación del Código. En función a que los artículos actualmente plasmados en la normativa al respecto del deber de idoneidad en su estadio general han sido levantados directamente de la jurisprudencia administrativa de la autoridad de consumo, esta “guía” puede implementarse a la actualidad sin mayor modificación, estas últimas consistiendo principalmente en la necesaria referencia a los artículos a utilizar en el análisis, dado que los mandatos ahora se encuentran en el CPDC.

No obstante, pese al ejercicio de identificación de la metodología, ahora normativizada, la administración ha seguido un proceso en el cual el análisis de la idoneidad se ha modificado en su estructura básica, cambiando u obviando determinados pasos. Estos cambios, sus posibles razones y sus consecuencias serán explorados en el capítulo siguiente.

VI. Criterios actuales asumidos por la autoridad de consumo

Siguiendo lo explicado en la conclusión del acápite anterior, desde la entrada en vigencia del Código de consumo, la forma de análisis de la responsabilidad del proveedor por falta de idoneidad se ha inclinado por ignorar la estructura anteriormente identificada en las secciones de análisis de resoluciones emitidas bajo el amparo del D.L. 716 y el artículo 8 de este cuerpo normativo. Se postula que este ejercicio genera una inconsistencia en la línea resolutive de la Sala de Protección al Consumidor con respecto al tema de atribuir responsabilidad por carencia de idoneidad, lo que a su vez tiene un efecto detrimental en el área de Protección al Consumidor.

Resulta pertinente resaltar el hecho de que esta situación tiene lugar pese a que los componentes del conocimiento de casos de idoneidad han sido normativizados, según se ha expuesto en los párrafos anteriores. La incorporación en el CPDC dota a aquellos pasos de un nivel de obligatoriedad distinto con el que contaban a que cuando eran desarrollos jurisprudenciales-administrativos. En ese momento previo, los pasos no contaban con la vinculatoriedad que le otorga la positivización, que se torna en un mandato de necesaria aplicación para las autoridades competentes en materia de protección al consumidor. Empero, el estado de las cosas es contrario al explicado, en tanto, más allá de la necesaria mención a la definición del concepto de idoneidad o al hecho de que se configura como un deber de cumplimiento por parte del proveedor, los artículos han sido mayoritariamente ignorados.

Para verificar lo mencionado, es preciso incluir ejemplos concretos. Así, en las siguientes resoluciones citadas se puede observar que el factor común que todas comparten, sin importar la forma de conclusión del procedimiento finalmente adoptada por el colegiado, es la apertura de la sección de "ANÁLISIS" con la cita a los artículos 18 y 19 del Código. La breve mención a tales disposiciones se realiza con la finalidad de servir de introducción sobre el concepto de idoneidad en el caso, sentando las bases normativas de lo que será conocido y luego resuelto por la Sala. En ese sentido, el texto que introduce a tales artículos en la resolución suele ser el mismo⁵.

⁵ Esto es posible observarlo en las siguientes resoluciones: N° 072-2013/SPC-INDECOPI; N° 0042-2025/SPC-INDECOPI; N° 0583-2023/SPC-INDECOPI; y N° 0152-2016/SPC-INDECOPI.

Sobre el deber de idoneidad

25. **El artículo 18º del Código** define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, **el artículo 19º del Código establece** la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

(Resolución N° 0075-2021/SPC-INDECOPI)

III.1. De la infracción al deber de idoneidad

5. El artículo 18º del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

6. Por su parte, el artículo 19º del Código establece que los proveedores son responsables por calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

(Resolución N° 0019-2019/SPC-INDECOPI)

En algunos casos, como los vistos a continuación, se excluye la mención de uno de los artículos, prefiriendo utilizar o el 18 o el 19 con la finalidad de establecer el concepto de idoneidad como base normativa del ejercicio analítico que realizará la Sala. Usualmente, el artículo escogido es el 19, siendo la razón posiblemente debido a que el mismo dispone el deber de idoneidad en concreto como conducta de obligatorio cumplimiento para los proveedores⁶.

⁶ Esto se puede comprobar mediante las siguientes resoluciones: N° 1980-2018/SPC-INDECOPI; N° 0535-2017/SPC-INDECOPI; y N° 0688-2017/SPC-INDECOPI.

Sobre el deber de idoneidad

47. **El artículo 19° del Código** dispone que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

(Resolución N° 362-2018/SPC-INDECOPI, énfasis agregado)

Otra tendencia que se suele observar en las Resoluciones de Sala es la mención al artículo 104 del Código el cual, como se había explicado, indicaba las excepciones de responsabilidad del proveedor. No obstante, esta inclusión de la disposición suele ser irrelevante ya que el mismo no es pertinente para la resolución del caso en cuestión al no presentar ninguno de los eximentes de responsabilidad ahí establecidos. Su presencia se suele justificar en que, al igual que los artículos 18 y 19, la explicación relativa al artículo 104 es un componente del formato utilizado por el colegiado resolutor como sección introductoria en los casos de idoneidad.

Sobre el deber de idoneidad en servicios educativos

(...)

19. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

(Resolución N° 0085-2019/SPC-INDECOPI)

No obstante, incluso en los casos donde sí toman lugar los supuestos postulados en el artículo 104, el mismo no es incorporado en la sección de análisis. Por ejemplo, en la ya referida Resolución N° 0075-2021/SPC-INDECOPI donde se observa el eximente de responsabilidad de las denunciadas debido a que la

conducta del consumidor generó los desperfectos en el embrague del automóvil, la determinación de la negligencia por parte del consumidor careció de alguna mención a los supuestos indicados en el artículo 104 y se desarrolló prescindiendo de la normativa en sí. La mención al artículo se restringió a la parte introductoria junto a los artículos 18 y 19 del Código de consumo.

El fenómeno que se observa es un análisis de las resoluciones que presenta una desconexión con la norma en la que se basa, viendo que el desarrollo en las resoluciones no percibe como necesario utilizar los criterios jurisprudenciales ahora normativizados. Esta situación se aprecia de forma más clara en cuanto a los artículos 20 y 21 de la misma norma. En cualquiera de las resoluciones antes citadas se puede advertir que no existe mención a tales artículos, ni son considerados al momento de determinar si aquello adquirido cumplió con las expectativas razonables del consumidor. Tal ocurrencia es cuanto menos preocupante considerando que los artículos 20 y 21 se refieren a las garantías, las cuales son elementos constitutivos de las expectativas tuteladas mediante el deber de idoneidad.

Resultado de lo descrito es que las Resoluciones en temas de idoneidad emitidas por la Sala sean inconsistentes en su contenido. Ello no significa desconocer que cada caso es único y presenta sus particularidades, por lo cual no puede haber una completa identidad entre los desarrollos de expediente a expediente, sino que las decisiones no siguen una estructura básica similar para casos que se remiten al mismo tema, el cual es el de idoneidad. La estructura en mención no solo cuenta con un respaldo jurisprudencial-administrativo, sino que la misma ha sido normativizada y, tal como se realizó en el presente trabajo, es posible organizar las disposiciones de forma tal que que puedan ser aplicadas bajo la sucesión de pasos, incluso ignorando de manera estricta el orden presentado.

Es importante aclarar que prescindir de la estructura no enerva el hecho de que las Resoluciones cuenten con un análisis apropiado o que, frente a todo pronóstico, las garantías legales, explícitas e implícitas sean incorporadas en el análisis de manera indirecta. Sin embargo, la inconsistencia resolutoria abre la puerta a análisis deficientes, cuyo problema principalmente radica en haber

obviado la exploración de las garantías como componentes necesarios de lo que forman la expectativa del consumidor. Es decir, la solución se encuentra en la aplicación de normativa ya establecida.

Adicionalmente, la desconexión representa otras consecuencias peligrosas. Una de ellas es el claro vacío de contenido de la norma, ya que la misma se torna inútil en la práctica viendo que ningún artículo ha sido empleado desde el momento de su expedición. Incluso en Resoluciones casi inmediatas a la creación del CPDC, como son aquellas que datan del 2011, 2012 o 2013, no se observa la utilización de los artículos sobre las garantías, decantándose rápidamente el Colegiado en recurrir a una mención introductoria de los artículos 18 y 19, acompañados del artículo 104, al inicio de los análisis.

A partir de lo expuesto, uno podría cuestionarse si es incluso necesario emplear tales artículos al momento de determinar si los productos o servicios son idóneos. Ello en vista de que hasta el día de hoy las resoluciones han sido emitidas sin necesidad de utilizar a los mismos en el estudio de los casos y, fuera de la inconsistencia, no ha sido impedimento para que haya decisiones de motivación suficiente y satisfactoria. Empero, se requiere reconocer que la aplicación de los artículos 20 y 21 no es un ejercicio gratuito ya que, incluso más allá de su contenido necesario al formar parte integrante e inseparable del concepto de idoneidad, estos establecen una definición clara y ordenada que facilita el trabajo de las autoridades en consumo al lograr condensar un ejercicio analítico desarrollado durante años en reglas de fácil comprensión.

Asimismo este factor ayuda a agilizar los procesos resolutivos en materia de consumidor ya que no se parte de un terreno baldío en materia de análisis. La celeridad en procedimientos de protección al consumidor resulta prioritaria para las instancias revisoras del área en Indecopi considerando la considerable carga procedimental, en especial en temas de idoneidad que son la razón principalmente denunciada frente a las Comisiones de primera instancia o los Órganos de Procedimientos Sumarísimos. De manera adicional, mediante este tipo de Resoluciones que prescinden del sustento normativo de los artículos mencionados, las autoridades de la Sala se exponen a que el acto administrativo

pueda ser objeto de una demanda contenciosa administrativa ante sede judicial por falta de motivación.

Finalmente, cabe recordar que la idoneidad es un concepto poseedor de una gran amplitud; y si bien el centro de este texto se posiciona en el tratamiento que ha tenido en las resoluciones de la administración pública, no se hace mal en apuntar que una de las principales críticas al llamado “deber de idoneidad” recae en su indeterminación y en que funge como cajón de sastre que se puede prestar a cualquier interpretación, a discrecionalidad de las autoridades resolutorias. Esto significa un riesgo debido a que los procedimientos sobre protección al consumidor siguen una lógica mixta de procedimientos especiales trilaterales y sancionadores. En el caso del primero, los procedimientos involucran a dos partes cuya controversia es conocida y decida por la administración; en cuanto al segundo, se sigue la lógica del ejercicio de la potestad punitiva de la administración por la comisión de conductas antijurídicas, vulneratorias de intereses públicos.

Aquel último fundamento sobre la naturaleza dual de los procedimientos de protección al consumidor se torna problemática cuando la sanción impuesta tiene como origen la imputación de una conducta cuya determinación depende de la decisión de un colegiado. Bajo esta perspectiva, imputar una conducta infractora al deber de idoneidad sería contrario al principio de tipicidad, el cual se encuentra normativizado en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (cita), y que prescribe que solo serán conductas sancionables aquellas establecidas expresamente en la ley, no siendo posible admitir interpretaciones extensivas. A ello se le adiciona que una sanción representa una afectación patrimonial y reputación en temas de protección al consumidor para los sancionados, hecho que justificaría que no se les aplique sanciones por conceptos indeterminados.

Toda crítica no aparece sin respuesta, y el caso de la idoneidad como concepto inherentemente infractor al principio de tipicidad en la potestad sancionadora de la administración no está exenta de esta. Así, es evidente que en un régimen de protección al consumidor, que abarca un especial tipo de relación, lo que permite

que su alcance se extienda a múltiples sectores, es imposible atiborrar el Código con todas las posibles conductas que signifiquen una infracción a las expectativas razonables del consumidor.

Es a partir de lo anterior que la indeterminación del concepto jurídico sea ventajosa en esta especial disciplina del Derecho; además que el concepto encuentra en la ley un marco regulatorio claro, que indica con precisión los elementos que componen la expectativa y que deben ser considerados al momento de evaluar la idoneidad, así como las conductas eximentes de responsabilidad. En otras palabras, se reduce el margen de discrecionalidad por parte de la autoridad de consumo para evitar que esa facultad se torne en arbitrariedad. Sin embargo, ignorar la normativa a favor de un proceso resolutivo inconsistente es motivo suficiente para reincorporar las críticas al procedimiento en cuanto a su abierta afectación al principio de tipicidad.

El presente capítulo se enfrentó a la dificultad de que, a comparación con la jurisprudencia previa al Código, las resoluciones emitidas con posterioridad a la entrada en vigencia del cuerpo normativo no han originado criterios resolutivos cuya relevancia haya sido tal que han cambiado de forma significativa el panorama de protección al consumidor, debido a que se ha tornado en un requisito la consideración de tales criterios en los análisis de la casuística presentada. Por el contrario, el análisis de la idoneidad ha perdido su estructura debido a que lo que fue el fruto de la temprana jurisprudencia administrativa del Indecopi y que está actualmente en la norma regidora de la disciplina ha sido obviada por los propios operadores.

VII. La distorsión de la idoneidad

La falta de estructuración en los análisis de idoneidad y la nula remisión normativa expuesta en el acápite anterior permiten la formación de situaciones que distorsionan el concepto de idoneidad en sí mismo. Aunque la conclusión del acápite anterior indica que la jurisprudencia no desarrolló ningún criterio cuya relevancia amerite su citación constante en futuras resoluciones, la Sala sí ha

emitido precedentes de observancia obligatoria. Uno de ellos estableció una interpretación de idoneidad que se ajusta a los postulados normativos, situación que es posible debido a la particular forma de análisis que la Sala ha adquirido con posterioridad a la entrada en vigencia del Código.

Este precedente que sigue vigente al día de hoy, es la Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI, también llamado Precedente “Claro” en función al proveedor a quien se le imputaron los cargos que era la empresa América Móvil Perú S.A.C. El caso trataba sobre la adquisición de un equipo celular que presentó una serie de defectos al poco tiempo de obtenido el producto. Cuando el adquirente, el señor Daniel Torrealba, intentó hacer efectiva la garantía ofrecida, Claro se negó aduciendo que el defecto había sido generado por el propio usuario mediante un golpe, es decir, que no había responsabilidad de la empresa de por medio. Finalmente, se solicitó el cambio del equipo o la devolución de su dinero.

El encargado en el presente caso era el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, y de la resolución de primera instancia se obtuvo que se había infringido el artículo 19 del Código al acreditar que las fallas no habrían sido generadas por actuación del propio consumidor, por lo que había una negativa indebida de negar la cobertura de la garantía. La resolución fue apelada y revisada por la Sala, indicando Claro que se había dado una aplicación incorrecta del artículo 19 ya que esta disposición no establece ningún mandato de “perfección” sobre los productos y servicios, es decir, que no deban presentar fallas o desperfectos nunca, sino que debe garantizarse la solución de estos problemas.

La Sala de aquel momento consideró oportuno el momento para desarrollar el concepto de idoneidad, a su vez que se desestimaban las alegaciones de la denunciada. De tal forma, en vez de determinar si los desperfectos tenían conexidad con la conducta de la denunciada y si la sustitución del producto eximía a Claro de los cargos imputados en su contra, el colegiado se concentró en crear una interpretación sobre idoneidad que distaba de aquella utilizada hasta el momento.

En ese sentido, la sección que contestaba los argumentos de la denunciada en la resolución utilizó un espacio considerable tratando el tema de la vulnerabilidad del consumidor, lo que lo hace un sujeto necesitado de la tutela del Derecho. Así también, se explica que esta vulnerabilidad impacta en la toma de decisiones racionales por parte de los consumidores. Aunado a ello, se indica que el acto de consumo es uno que permite la realización del sujeto adquiridor, razón por la cual lo obtenido debe cubrir las expectativas de tal personaje.

Las ideas descritas son seguidas por el razonamiento que adopta la presente resolución, indicando que la entrega de un producto defectuoso ya de por sí determina la configuración de una infracción al deber de idoneidad que no puede ser subsanado mediante remedios. El producto que espera el consumidor es uno limpio de defectos, por lo que cualquier reparación, o sustitución producto de haber identificado algún desperfecto no es un equivalente a la recepción de un producto en óptimas condiciones y, por lo tanto, no habría una correspondencia a la expectativa generada en el consumidor. Es necesario considerar para este postulado que una reposición del bien o la ejecución nueva de un servicio significan una inversión temporal y dineraria que perjudica al consumidor.

Entonces, lo que el precedente establece es que la idoneidad debe entenderse como la carencia de defectos en el producto o servicio brindado; siendo que la presentación de algún desperfecto sería motivo suficiente para que se consideren defraudadas las expectativas del consumidor y el proveedor sea responsable por tal conducta. La crítica más imperante sobre el precedente es que el razonamiento aquí escrito es, en realidad, una exigencia de perfección por parte de los proveedores, lo cual desnaturaliza el concepto de idoneidad indicado en la ley.

Dentro de la propia resolución que crea el precedente se incluye un párrafo precisando que la idoneidad no significa la imposición de un deber de brindar un tipo de calidad determinada de los productos o servicios, sino, por el contrario, es el deber de entregar lo adquirido en las condiciones ofrecidas y acordadas.

46. Cabe precisar que tal obligación no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de productos a los consumidores, sino simplemente de entregarlos con ciertas características o estándares definidos por la ley (garantía legal), con las condiciones ofrecidas y acordadas (garantía expresa) o en función a su propia naturaleza y su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual han sido puestos en el mercado (garantía implícita) atendiendo a las circunstancias del caso.
(Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI)

La función del párrafo precedente se centra en que la idoneidad no es sinónimo de infalibilidad. Por el contrario, el modelo de expectativa se forma en función a las características propias del producto o servicio, muchas de las cuales incluyen dentro de sí el factor de calidad. Con ello se quiere decir que, por ejemplo, no se puede esperar el mismo nivel de durabilidad de un producto de precio menor en comparación con otro de alta gama, que implica un mayor precio, pero, a su vez, tiene una durabilidad mucho más extensa que el primero.

Lo que se observa es que el mercado se autorregula mediante la diversificación de su oferta, lo cual repercute al respecto de las expectativas que se forman en torno a cada oferta lanzada al mercado. Así, por ejemplo, como consumidor razonable, mis expectativas no se verían defraudadas si los audífonos de cable que conseguí a diez (10) soles se deterioran a los pocos meses de uso en tanto soy consciente de que, por el precio por el cual he pagado, la calidad que espero es una correspondiente a una corta vida útil. Sin embargo, a través de la explicación asentada por el precedente, la sola presentación del desperfecto sería motivación suficiente para imputar cargos por falta de idoneidad al proveedor.

De forma añadida a lo anterior, autores como Rodríguez García han señalado de manera pertinente que el deber de idoneidad como deber de perfección tiene un impacto en el mercado. Si sigue lo establecido en el precedente, entonces la precaución se torna en un costo que debe de ser asumido por el proveedor, en vista de su posición ventajosa frente al consumidor. En otras palabras, ahora cualquier producto o servicio llevaría consigo un “seguro” lo que, por un lado,

elevaría los precios tornando tales objetos de adquisición inaccesibles a cierto grupos de consumidores; y por otro, ofrecer los productos o servicios se vuelve menos rentable, por lo que los proveedores se verían desincentivados de seguir ofertando el mismo (2014, p. 312). En resumen, quienes terminarían perjudicados serían los consumidores, objetivo contrario al que se deseaba lograr mediante el precedente.

Es así como la omisión a los desarrollos jurisprudenciales administrativos pasados, ahora impuestos mediante norma legal, ha generado una distorsión del propio concepto de idoneidad. La situación explicada adhiere otras consecuencias negativas a aquellas previamente discutidas en el capítulo anterior, todas las cuales se acrecientan cuando resoluciones como la presente demuestran que sí existe una interpretación caprichosa de los conceptos. En este punto, es necesario reiterar la crítica sobre la vulneración al principio de tipicidad que, si bien en el presente trabajo se ha desvirtuado para casos de protección al consumidor, encuentra su razonabilidad cuando el concepto mismo que define la conducta a ser imputada es variado, incluso yendo en contra de lo establecido normativamente.

Un tema importante para traer a colación es el párrafo relativo a antecedentes y a la construcción misma del código. Es interesante notar que, como ya se había mencionado, el colegiado presidido por el estimado doctor Bullard fue el que formó los precedentes de observancia obligatoria que han nutrido el Código en todo aquello correspondiente al deber de idoneidad. Es innegable, entonces, que estas resoluciones vienen cargadas del peso de la teoría defendida por ese autor que es la de entender a la naturaleza del consumidor como uno razonable.

No obstante, así como la creación del Código tuvo a la cabeza a Walter Gutiérrez que no seguía este postulado lo que llevó a un CPDC que (explícitamente) no menciona el tema de consumidor razonable, este precedente contencioso fue conformado por un colegiado presidido por Julio Durand que, como también se ha explicado, es partidario de una teoría del consumidor medio o vulnerable. Bajo la premisa establecida, cobra sentido aquellos desarrollos extralegales respecto a la vulnerabilidad del consumidor, lo que justificaría una reinterpretación del

concepto de idoneidad en sí mismo. Con esta anotación, la autora no pretende desvirtuar el trabajo de ninguno de los autores mencionados; empero, se torna ineludible la sospecha de que este vaivén analítico en la Sala es fruto de una pugna silenciosa sobre la teoría de tipo de consumidor que debe prevalecer. Así, la falta de remisión normativa la cual, indirectamente, sigue la teoría del consumidor razonable, tendría lugar para permitir un análisis que pueda inclinarse en la posición paternalista de proteger a un consumidor vulnerable.



VIII. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

El concepto de idoneidad ha tenido una travesía impresionante y sorprendentemente volátil para una institución clave en el Derecho de Protección al Consumidor. La evolución del propio concepto refleja el sistema de protección al consumidor en sí, en especial si se tiene en cuenta la presencia del mismo como representante de la disciplina, al punto de que, al momento de explicar sus fundamentos, los operadores administrativos perciben la necesidad de incluir el artículo 65 de la Constitución Política del Perú que establece el derecho constitucional de acción tuitiva del Estado para el sujeto especial de consumidor.

Es por esa razón que resulta preocupante que el sentido del concepto y su aplicación haya encontrado un nivel de inconsistencia preocupante con la promulgación del Código de Protección y Defensa al Consumidor. Pese a que este consolida en su cuerpo normativo una larga data de desarrollo jurisprudencial administrativo emitido a base de un sustento legal de únicamente un artículo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor no sigue una estructura básica en sus resoluciones, sino que, por el contrario, se deja a criterio de la conformación del momento la forma en la que se conducirán los análisis, siendo el factor constante la omisión a la normativa.

Esta tendencia genera un riesgo sobre la eficiencia de las resoluciones de la Sala, a la vez que múltiples consecuencias negativas como la afectación a la celeridad de las resoluciones, el vacío de contenido de las normas generales en materia de idoneidad, la exposición de las resoluciones a problemas por falta de motivación, así como cuestionamientos direccionados al concepto en sí mismo y si su presencia como acto capaz de ser imputado por la infracción de su incumplimiento es compatible con los principios generales administrativos.

Tal como se desentrañó en las partes finales de este trabajo, esta inconsistencia encuentra su raíz en una pugna silenciosa sobre la teoría adoptada con respecto al consumidor tutelado y, por lo tanto, las expectativas en torno al mismo que también merecen protección. En ese sentido, la falta de remisión a la norma deja un espacio de discrecionalidad que permite a los operadores desarrollar criterios

que se inclinen a una posición protectora del consumidor más allá del desarrollo que ha utilizado de base la teoría de consumidor razonable.

Este tipo de desarrollo, si bien se sustenta sobre la base de una preocupación sobre la asimetría que presenta el consumidor en la relación que entabla con su contraparte proveedora, lo que presenta en la realidad es una posición paternalista por parte de la Sala y la institución en general, lo cual genera un impacto en el mercado que termina repercutiendo negativamente en la figura que desea proteger: al consumidor. Así, un estándar de perfección aumenta los precios que son finalmente asumidos por los consumidores finales, y en adición a ello se evita que las conductas de estos sujetos tomen forma sobre la base de un estándar deseable como lo viene a ser la exigencia de la razonabilidad en las decisiones de consumo.

Para evitar el estancamiento de la disciplina, la recomendación propuesta es reformular la metodología analítica en torno a casos de idoneidad. El primer paso se daría dando uso de los pasos ya establecidos normativamente y que han sido largamente ignorados desde que se empezaron a emitir decisiones que se basaban en el Código. Sea con una posición crítica o que desee expandir sobre lo ya construido, estas discusiones serán fructíferas en tanto se cuente con una maestría sobre las postulaciones ya indicadas en la norma.

BIBLIOGRAFÍA

- Bardales, E. (2009, 30 de abril). *El concepto de consumidor razonable en el Perú*. Blog de Enrique Bardales. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/enriquebardales/2009/04/30/el-concepto-de-consumidor-razonable-en-el-peru/>
- Bullard, A. (2010). ¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6(10). *Debates en sociología*, (22), 5-58.
- Durand Carrión, J. (2008). El Consumidor Razonable o Diligente, El mito que puede crear un cisma entre Los Peruanos. *Derecho & Sociedad*, (31), 327–335. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/174>
- Farina, J. (2000). *Defensa del consumidor y del usuario: comentario exegético de la Ley 24.240 y del decreto reglamentario 1798/9* (2.a. ed.). Astrea.
- Huarag, E. (2021). Idoneidad de los productos y servicios. En C. Carranza y O. Alcántara (Eds.), *Comentarios al Código de Protección y Defensa del Consumidor* (pp. 443-445). Pacha Editoriales.
- Quinteros, A. (2023). La protección del consumidor a través de la Constitución Política del Perú y la jurisprudencia del tribunal Constitucional. *Athina*, (015), 280-299. <https://doi.org/10.26439/athina2023.n015.6498>
- Resolución N.º 085-96-TDC/INDECOPI. (1996, 13 de noviembre). INDECOPI (Bullard Gonzales, A.).

Resolución N° 102-97-TDC/INDECOPI. (1997, 16 de abril). INDECOPI (Bullard Gonzales, A.).

Resolución N° 1869-2006/TDC-INDECOPI. (2013, 29 de abril). INDECOPI (Montoya Alberti, H.).

Resolución N° 0136-2006/TDC-INDECOPI. (2008, 1 de febrero). INDECOPI (Rojas Leo, J.)

Resolución N° 3359-2024/SPC-INDECOPI. (2024, 11 de diciembre). INDECOPI (Montoya Alberti, H.).

Resolución N° 0075-2021/SPC-INDECOPI. (2021, 13 de enero). INDECOPI (Villa García Vargas, J.).

Resolución N° 0928-2006-TDC/INDECOPI. (2006, 14 de junio). INDECOPI (Rojas Leo, J.).

Resolución N° 0019-2019/SPC-INDECOPI. (2019, 4 de enero). INDECOPI (Villa García Vargas, J.).

Resolución N° 362-2018/SPC-INDECOPI. (2018, 21 de febrero). INDECOPI (Espinoza Espinoza, J.).

Resolución N° 0085-2019/SPC-INDECOPI. (2019, 11 de enero). INDECOPI (Villa García Vargas, J.).

Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI. (2013, 25 de abril). INDECOPI (Durand Carrión, J.).

Rodríguez, G. (2014). El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *THEMIS Revista De Derecho*, (65), 303–314. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>

Tirado, J. (2021). *Protección del consumidor*. Fondo Editorial PUCP.

