

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al
Consumidor

**Protección de los consumidores en situaciones de
consumo presumible: ¿Cómo abordar la tutela efectiva
en la ausencia de pruebas directas de la relación de
consumo?**

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

Autor:

Rodrigo Fernando Arcos Sánchez

Asesor:

José Carlos Gonzales Cucho


Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, GONZALES CUCHO, JOSE CARLOS, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo Académico titulado "Protección de los consumidores en situaciones de consumo presumible: ¿Cómo abordar la tutela efectiva en la ausencia de pruebas directas de la relación de consumo?", del autor(a) ARCOS SANCHEZ, RODRIGO FERNANDO, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 30%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 09/12/2024.
- 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, 12 de diciembre del 2024

| | |
|---|--|
| <u>GONZALES CUCHO, JOSE CARLOS</u> | |
| <u>DNI: 44101418</u> | Firma: |
| ORCID: https://orcid.org/0000-0001-5001-6906 |  |

RESUMEN

En la actualidad, los consumidores se encuentran expuestos a situaciones en las cuales ellos mismos no son conscientes de ser parte de una relación de consumo. Y esto se da en mayor presencia, cuando se enfrentan a un reclamo por un defecto en la prestación de un servicio o la adquisición de un producto.

Si bien, la contraprestación económica no es un problema mayor para la determinación de la relación de consumo. Si lo es cuando ésta aún no se dio, es decir, cuando se da a título gratuito. Esta relación se encuentra abordada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, abordando además la llamada “etapa preliminar” a una relación de consumo.

Es por ello, que es necesario determinar cuando uno es consumidor, quienes son los considerados proveedores. Y cuando se encuentran inmersos en una relación. Para así, poder determinar cuándo un reclamo o queja es válido para un futuro proceso administrativo por un defecto en el producto o servicio. Para ello, es relevante además tomar en cuenta las pruebas indiciarias que demuestran la existencia de las relaciones de consumo, más aún cuando en las relaciones asimétricas no son tan evidentes como cuando hay pruebas directas.

Palabras clave

Relación de consumo, consumidor, proveedor, nexo causal, prueba indiciaria

ABSTRACT

Currently, consumers are exposed to situations where they themselves are not aware of being part of a consumer relationship. This is particularly evident when facing a claim for a defect in the provision of a service or the purchase of a product.

While economic compensation is not a major issue for determining the consumer relationship, it becomes significant when it has not yet occurred, that is, when the transaction is free of charge. This relationship is addressed in the Consumer Protection and Defense Code, which also covers the so-called "preliminary stage" of a consumer relationship.

Therefore, it is necessary to determine when one is a consumer, who is considered a supplier, and when they are involved in such a relationship. This helps establish when a claim or complaint is valid for a future administrative process due to a defect in the product or service. For this, it is also important to consider circumstantial evidence that demonstrates the existence of consumer relationships, especially since these are not as evident in asymmetric relationships as they are when there is direct evidence.

Keywords

Consumer relationship, consumer, provider, causal nexus, circumstantial evidence

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1. Relevancia de la carga de la prueba para la determinación de la efectividad en las relaciones de consumo | 5 |
| 1.1 ¿Cómo determinamos que nos encontramos ante una relación de consumo? | 6 |
| 1.2 ¿Cuál es la importancia de las pruebas directas o indirectas para demostrar la relación de consumo? | 8 |
| 2. El paradigma de las relaciones de consumo indirectas y la etapa preliminar | 9 |
| 2.1 ¿Cómo determinamos que nos encontramos ante una relación de consumo indirecta? | 10 |
| 2.2 ¿A qué se refiere la relación de consumo en etapa preliminar? | 12 |
| 3. La valoración de medios de prueba indiciarios y su fortalecimiento en la protección de los consumidores | 13 |
| 3.1 ¿Cuál es la eficacia de la relevancia de valoración probatoria de los medios de prueba indiciarios para la determinación de la relación de consumo? | 14 |
| 3.2 ¿Cuál es el marco normativo procedimental para la valoración probatoria en la protección al consumidor? | 17 |
| CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES | 19 |
| BIBLIOGRAFÍA | 20 |

INTRODUCCIÓN

En el Perú, es importante reconocer que, como ciudadanos, ante la constante desinformación en la que nos encontramos en el día a día, no tomamos conocimiento de muchos derechos que nos pertenecen. Dentro de ellos, está la protección que nos otorga el Estado frente a los proveedores, al encontrarnos en un estado de asimetría frente a quienes gozan de un tipo de información respecto a productos y servicios que son ofrecidos en el mercado contra los que solo consumimos estos. Por tanto, es clave reconocer la figura del consumidor en las relaciones de consumo a pesar de la poca difusión que se le otorga en la sociedad para hacer frente a los reclamos en situaciones irregulares.

Esta problemática genera que el derecho otorgado por el Estado se vea limitado. De acuerdo con el Código de Protección y Defensa del consumidor, abarca otras figuras mediante las cuáles no le limitan únicamente a la figura del consumidor frente a una contra prestación económica. De acuerdo con este cuerpo normativo, este concepto es aún más amplio, incluyendo situaciones en donde este factor económico no es indispensable. Como, por ejemplo, situaciones de relaciones de consumo a título gratuito, que están encaminadas a ser parte de la actividad económica de los proveedores.

Otra de las figuras inmersas dentro del concepto, es la situación preliminar, reconociéndose como una etapa previa a donde el consumidor realizará la contraprestación económica. Es decir, que aún no se ha formalizado la relación de consumo, pero ya goza de derechos para ejercer un reclamo frente a alguna irregularidad como algún defecto en el producto o servicio ofrecido.

Ambas situaciones antes mencionadas, no suelen ser de conocimiento amplio para los ciudadanos, debido a que, como mencione antes, solo se espera que se haya concretado el pago por un producto o servicio para creer ser parte de una relación de consumo. Lo cual, como vemos, nuestra ley no es tan limitante como parece. El presente proyecto de investigación tiene como propósito que estas dos situaciones se visibilicen y además se tenga un panorama más claro respecto de cuando uno es un consumidor o proveedor, y cuando esta relación se configura, partiendo de la definición de ambos conceptos y desarrollándolas dentro de las figuras que plantea el Código de Protección al Consumidor.

1. Relevancia de la carga de la prueba para la determinación de la efectividad en las relaciones de consumo

El Estado, garantiza la protección de los consumidores, previniéndolos de prácticas abusivas habituales que se cometen de proveedores hacia los consumidores. De manera que, ante las situaciones de consumo frente a proveedores, y que éstos últimos cometan alguna infracción, serán merecedores de una sanción que corrija estas situaciones. De acuerdo con Thorne, “El Estado contemporáneo regula conductas y situaciones mediante la atribución de derechos y deberes en el marco de su Constitución Política, con el fin de propiciar el bienestar individual y colectivo (...) se encarga necesariamente de la prevención y de la solución de los conflictos” (Thorne, 2010).

No obstante, como cualquier conflicto, los actores sociales optarán por demostrar el defecto en el producto o servicio o, por otro lado, por demostrar la desvinculación de los hechos imputados para demostrar la exoneración de responsabilidades ante una posible infracción. Lo relevante es que, para ambas partes, la demostración de lo alegado para el convencimiento ante los entes juzgadores tiene que estar basado en hechos, pruebas y similares.

Por tanto, la labor del juzgador, o de la autoridad administrativa, tomará relevancia a la hora de emplear un correcto análisis de las herramientas que se le serán ofrecidas durante el procedimiento. Y serán estas mismas precisiones presentadas por las partes las que definirán el convencimiento de lo que se resolverá. Es decir, que existe relevancia respecto a la carga de la prueba, bien sea para demostrar el defecto de algún servicio o producto ofrecido por un proveedor, o para demostrar que no existió alguna comisión de infracción.

En algunas ocasiones, la autoridad competente se encontrará con muy escasa información respecto a los hechos sucedidos. Y esto es debido a que, en las relaciones de consumo donde existe evidente asimetría informativa, no siempre se contarán con las pruebas necesarias y fehacientes que determinen con seguridad lo alegado por las partes. Por tanto, solo se contarán con pruebas indirectas o, en otras palabras, pruebas que generan indicios. Los mismo que tendrán que ser analizados para emitir una decisión.

La relevancia de las pruebas generará desde un primer momento, conocer si es que nos encontramos frente a una relación de consumo. Y la demostración de la relación de consumo se puede verificar también a través de distintas pruebas fácticas. Sin embargo, las relaciones de consumo también pueden ser aparentes, es decir, que pueden ser

presumibles. De acuerdo con el artículo III del Título Preliminar del Código de Protección al Consumidor, se “protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta”. Por tanto, la relación de consumo también debe verificarse como un previo paso al análisis de las pruebas presentadas por las partes.

1.1. ¿Cómo determinamos que nos encontramos ante una relación de consumo?

De acuerdo con el artículo 65 de la Constitución del Perú, “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”. Es decir, que, ante el ofrecimiento de bienes y servicios, la relación de consumo se generará entre el vínculo del proveedor y el consumidor de adquiera estos bienes y servicios. Y el Estado, será un regulado y fiscalizador de esta relación.

De acuerdo con lo señalado por Alfredo Maravi, “en una relación de consumo existen tres elementos: un consumidor, un proveedor y un producto o servicio materia de transacción económica. Sin perjuicio de ello, también se aplica esta norma a las operaciones a título gratuito, pero solamente cuando estas tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo” (Maravi, 2013). De acuerdo con lo precitado, entonces, entendemos que las relaciones de consumo, además de necesitarse de los tres elementos, esta no exclusivamente deba tener un carácter económico, o en otras palabras que exista contraprestación económica, sino que nos precisa la existencia de otra situación, en donde la operación es a título gratuito, donde las relaciones de consumo pueden ser incluso, menos objetivas y claras.

Estas relaciones que parecen ser “no directas”, podrían calzar en el supuesto que menciona el artículo III del Título Preliminar del Código, haciendo referencia a las relaciones de consumo en una etapa preliminar. Podríamos entender entonces una relación entre lo mencionado por Maravi con el Código, que la etapa preliminar, son las operaciones que tienen un propósito comercial que tiene una finalidad de consumo, es decir, que finalmente están dirigidas a generar el vínculo proveedor-consumidor.

Ahora bien, debemos partir, previo al análisis de la demostración de la relación de consumo, a explicar quiénes son los participantes de esta relación. En cuanto al consumidor, el Código de Protección al Consumidor lo define como “las personas,

naturales o jurídicas, que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios, en beneficio propio o de su grupo familiar, es decir, actuando en un ámbito ajeno al de una actividad empresarial o profesional”.

Por otro lado, en cuanto a los proveedores, el Código lo define como “Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores”.

Bajo estas dos definiciones, debemos entender que es necesaria la participación de estos dos elementos para configurar la relación. Y más aún, debemos regirnos por lo tipificado en la norma. A partir de ello, podemos identificar a las partes y demostrar cuando nos encontramos frente a una relación de consumo, sea a título gratuito o a través de una contraprestación económica.

En cuanto a la contraprestación económica se debe entender como el pago, donde se involucra la transacción de dinero, y este es efectuado por un consumidor a un proveedor a cambio de la retribución de un producto o servicio ofrecido por este último. Por tanto, como contraprestación se entiende que es necesario el acuerdo entre las dos partes como, por ejemplo, un vendedor y un comprador.

Por otro lado, en cuanto a las operaciones a título gratuito, se entiende que son transacciones donde no existe una contraprestación económica, pero de acuerdo con lo mencionado por Maraví, en el ámbito de derecho al consumidor, solo serán válidas y consideradas cuando estas tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo. Por tanto, si debe existir intención por parte de los proveedores en generar un incentivo comercial en cuando a lo ofrecido.

Si tratamos de entender la relevancia de lo antes mencionado para especificar cuando nos encontramos frente a una relación de consumo, será más sencillo para los juzgadores identificar las infracciones de los proveedores. O, por otro lado, será también sencillo descartar cuando una persona no es un consumidor. Que en caso de que se detectara una infracción al Código por parte de los proveedores, bastaría primero con determinar la existencia de la relación de consumo para luego partir al análisis de lo empleado por las partes.

1.2. ¿Cuál es la importancia de las pruebas directas o indirectas para demostrar la relación de consumo?

Ahora bien, cuando los consumidores optan por denunciar a los proveedores por haber detectado un defecto en el producto o servicio ofrecido. De acuerdo con el artículo 104 del Código, este señala que

“el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información (...) El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado” (Código de Protección al Consumidor)

Esto quiere decir que, si es que se ha imputado un defecto en el producto o servicio, quedará a cargo del proveedor demostrar a través de pruebas el por qué no le es imputable el defecto señalado, o que no es responsable por la infracción denunciada. Para que, de esta manera, no termine siendo sancionado. Corresponde entonces a ambas partes, cumplir con presentar las pruebas necesarias para; por una parte, demostrar el defecto en el producto o servicio; y, por otra parte, demostrar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configura ruptura del nexo causal.

Estas pruebas, pasarán a ser analizadas por el ente competente. Para estos casos, tanto la Comisión como la Sala, tomarán en cuenta lo ofrecido por las partes durante el procedimiento administrativo, para poder obtener una resolución a su favor. Es entonces relevante mencionar las pruebas con las que se cuenta para demostrar la relación de consumo.

La demostración de la relación de consumo se hace más evidente cuando las pruebas son evidentes como, por ejemplo, la existencia de un documento como un comprobante de pago que demuestre la contraprestación económica, o por lo menos, que exista la evidencia suficiente para demostrar que se pagó para la obtención a cambio de un producto o servicio ofrecido por un proveedor. El problema empieza a revelarse cuando la relación de consumo es aparente, es decir, que solo la podemos identificar a través de indicios, cuando no ha existido una contraprestación económica.

Para ello, se señala en el numeral 12 de la Resolución Final N° 0422-2023/PS0-INDECOPI.AQP del ORPS que,

“no siempre es posible contar con pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en relaciones de consumo, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material. En estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del servicio sujeto a la investigación”

Como señala la resolución, como consumidores, no todos tendrán el conocimiento de encontrarse en condición de consumidor para poder denunciar una infracción de un incumplimiento normativo al Código de Protección al Consumidor. Por tanto, ante la inminente falta de pruebas directas como lo es un comprobante de pago, serán las pruebas indiciarias las que empiecen a tomar mayor relevancia en el procedimiento para la evaluación emitida por la autoridad.

Y para entender que es una prueba indiciaria, Juan Rosas, señala que “se construye sobre la base de una inferencia lógica, donde determinados hechos indirectos que se dan por probados se enlazan a una conclusión unívoca y necesaria que acredita algún aspecto del objeto material del proceso penal en ciernes” (Rosas, 2017). Por tanto, como prueba, que será relevante para la evaluación en un procedimiento, tiene fuerza probatoria y por tanto es una herramienta más para los juzgadores.

2. El paradigma de las relaciones de consumo indirectas y la etapa preliminar

El derecho de Protección al Consumidor abarca varios desafíos en los cuales aún se encuentran varios vacíos, incoherencias, elementos subjetivos, imprecisiones y otros. Retos que muchos juristas tratan de definir y aterrizar para que la evaluación de los casos por parte del colegiado sea más pertinente y preciso.

Tal como se señalan en el artículo V, del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, uno de los principios abarcados es que el Estado protege y actúa en beneficio del consumidor. Esto es ‘Pro-Consumidor’, que consiste en que

“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.”

En otras palabras, que como señala, cuando nos enfrentemos a un caso en donde surjan dudas respecto a la situación jurídica de los consumidores, debe actuarse siempre en el sentido más favorable al consumidor. Y como tal, en las relaciones de consumo, no siempre se contarán con todos los medios objetivos que determinen pruebas directas para la demostración de la existencia de la relación de consumo, o, por último, el defecto del servicio o producto.

Es entonces, más resaltante, la aplicación de este principio, a sabiendas de que la asimetría informativa en la protección al consumidor. En donde un consumidor suele ser desconocer de las facultades o derechos con los que cuenta para poder realizar un reclamo ante una evidente falta en un servicio o producto adquirido.

El Código de Protección al Consumidor del Perú, reconoce por ello, además de la protección pro-consumidor, que ante la ausencia de relación de consumo directa donde la prueba fundamental sea la contraprestación económica, se consideren también las relaciones indirectas o como se señala en la ley, las que se encuentran en etapa preliminar, y es de mencionarlas, porque también tienen un papel importante en el marco de protección para el consumidor.

Lo que se buscará a través de esta sección es determinar el alcance de la normativa bajo estas dos figuras, cuál es su naturaleza y además como se abordaron en la práctica. Asimismo, determinar cuál es el reto que tienen los colegiados para afrontar cuando la relación de consumo no es evidente.

2.1. ¿Cómo determinamos que nos encontramos ante una relación de consumo indirecta?

De acuerdo con el artículo IV, del Título Preliminar del Código, se define a la relación de consumo directa, esto quedando claro que, para ello, debe existir una contraprestación económica, señala lo siguiente: “Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”.

Esta definición, si bien, nos deja claro una parte de la protección del consumidor, nos deja en desatención y en duda a que se refiere con las relaciones indirectas y cómo se encuentran abarcadas bajo de este marco de protección. Podemos partir precisando entonces, que las relaciones que son indirectas no cuentan con la característica de la contraprestación económica, porque de otro modo, se encontraría incluida dentro de la definición del Código.

Es entonces, complejo partir a definir a que se refiere este apartado del marco normativo. Por otro lado, tenemos en el inciso 3, del artículo III del Título Preliminar del Código, que señala que “están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo”.

Continuando con nuestra búsqueda por definir lo indirecto, tomaremos en cuenta que una relación de consumo indirecta podría tratarse también de una operación a título gratuito. Es decir, una relación donde aún no existió como tal una contraprestación económica, o, por último, donde no haya pruebas para determinar que hubo un pago por un servicio o un producto. Pero que, finalmente, en un futuro, estuvo dirigida a fomentar el consumo.

Por ello, un consumidor puede estar expuesto a encontrarse en relaciones de consumo sin la necesidad de realizar un gasto por la adquisición de un producto o por tomar un servicio. No obstante, esto puede ser perjudicial en caso de encontrar un defecto en cualquiera de estos dos escenarios, ya que, como tal, el cuerpo normativo, solo define el escenario donde existe una contraprestación económica y no las situaciones subjetivas como ésta última, donde no hay una prueba directa como un comprobante de pago.

Esta situación, incluso, podría referirse a situaciones en donde el producto o servicio no ha sido comunicado u ofrecido al consumidor; no obstante, si haciendo uso de un servicio o producto este se ve perjudicado o afectado, podría iniciar un reclamo si es que el proveedor tenía un propósito comercial con la permisión del uso de algún producto o demostración de un servicio ofrecido al público.

Es importante entonces precisar que una relación de consumo indirecta, no se definirá por una contraprestación económica, por lo menos, que no exista una evidencia como lo es un pago, un comprobante, o un documento donde se muestre que hubo un

intercambio monetario a cambio del producto o servicio. Sino más bien, tendrá que ser definida por el desconocimiento de un consumidor, que no requirió de convicción para adquirir un producto o servicio y a pesar de ello, si se encontró como un sujeto que estaba siendo fomentado a consumir.

2.2. ¿A qué se refiere la relación de consumo en etapa preliminar?

Ahora bien, otro de los escenarios propuestos por el Código son relaciones de consumo que se encuentran en una etapa preliminar, es decir, un paso previo a que se consolide la contraprestación económica o el fomento al consumo. En este caso, no requerimos como tal hacer una distinción de la definición empleada para la relación de consumo en el Código, ya que, al tratarse de un paso previo, es evidente que aún no existió una contraprestación económica.

Aun así, es importante explicar y tratar de definir los criterios de esta llamada “etapa preliminar” debido a que el Código no lo define, y puede traer consigo múltiples dudas a los colegiados al momento de considerar cuando una persona se encuentra dentro de una relación de consumo. Asimismo, podría incluso dejar en desprotección a consumidores que desconociesen cuando es que, si se encontraban protegidos por este cuerpo normativo, ya que, ante la ignorancia, uno puede presumir que solo es protegido al existir una contraprestación económica.

Existen entonces, otros criterios para esta consideración de consumidor, y suelen estar ubicadas en la etapa previa a que se realice la adquisición de un producto o servicio, o como tal, la etapa previa de la formalización de un contrato de compraventa o la prestación de un servicio. Esta interacción de un consumidor genera protección a través de la normativa.

Las interacciones antes mencionadas podrían tratarse entonces de las comunicaciones previas entre el proveedor y el consumidor, es decir, por ejemplo, el ofrecimiento de un producto o un servicio. Este ofrecimiento puede estar incluido en lo que es la publicidad, los tipos de comunicación para la oferta de los productos o servicios. Y son las exigencias de la misma ley con los proveedores, los que determinaran esta protección, ya que, los proveedores deben encargarse de anunciar a través de la transparencia e información exhaustiva de las características y beneficios del producto o servicio.

Un ejemplo para la etapa preliminar podría ubicarse en la publicidad a través de una oferta. En la medida en que aún no se concrete la contraprestación económica, pero ya el consumidor ha recibido la información a través de la publicación de la oferta, es decir, que si al momento de querer concretar la adquisición del producto o prestación del servicio, y no se cumple con lo ofrecido por el proveedor, entonces calificará como consumidor protegido por el Código. Por tanto, si el proveedor ha ofrecido bajo ciertas características el producto, o durante la fase de negociación o emitido ciertas promociones y estas no son cumplidas al momento de la venta, entonces podría aplicar la protección de sus derechos reconocidos en el Código.

Este apartado, podría incluso estar de la mano con el Decreto Legislativo N° 144, respecto a la Ley de Represión de la Competencia Desleal, donde el principal objetivo es abolir los comportamientos como el engaño en la publicidad a los consumidores. De esta manera, la protección al consumidor no solo empezaría desde el momento en que adquiere un producto o servicio, sino en un momento anterior a este, resaltando aún más el principio pro-consumidor, protegiendo incluso la información a la que el consumidor es expuesto.

3. La valoración de medios de prueba indiciarios y su fortalecimiento en la protección de los consumidores

Cuando nos enfrentamos a un conflicto legal entre dos partes, y asistimos a una entidad para que se dé cumplimiento ya sea de nuestro requerimiento, reclamo, acuerdos y otros. La decisión final quedará a cargo, en todas las ocasiones a cargo de un juzgador. Esta figura podría tratarse, por ejemplo, en materia de Protección al Consumidor, de la Comisión, Sala, un conciliador o similares. Pero, sin importar la entidad en la que nos encontremos, será este tercero imparcial quien nos otorgue un resultado de lo solicitado habiendo antes analizado todas las herramientas que le fueron facilitadas para la toma de dicha decisión.

Sin tomar aspectos jurídicos, como ciudadanos, esperaremos que la decisión encargada a un tercero debe tener total objetividad, así como fundamentos y análisis del por qué se ha tomado esta decisión. Esta explicación impartida por el juzgador debe estar “debidamente motivada”, es decir, que haya una exposición exhaustiva respecto a la revisión de todos los elementos presentados ante él, que den evidencia del porqué de su decisión.

Como Estado peruano, esta exigencia y responsabilidad al juzgador, se encuentra plenamente reconocida y tipificada como un derecho en el art. 139 de la Constitución del Perú. Señala el literal 5 que debe existir “la motivación escrita de las resoluciones judiciales en todas las instancias, excepto de los decretos de mero trámite, con mención expresa de la ley aplicable y de los fundamentos de hecho en que se sustentan”. Por tanto, toda decisión tomada por los juzgadores, tal como señala la ley, debe estar sustentada en fundamentos para así evitar la arbitrariedad.

Quiere decir que, de ser el caso, en que una resolución emitida por un juzgador donde no se haya pronunciado respecto a los aspectos relevantes del caso, estaría incurriendo en una falta ante este derecho. De la misma manera, se definió en el Exp. 3943-2006-PA/TC la siguiente definición:

“a. Inexistencia de motivación o motivación aparente. Está fuera de toda duda que se viola el derecho a una decisión debidamente motivada cuando la motivación es inexistente o cuando la misma es solo aparente, en el sentido de que no da cuenta de las razones mínimas que sustentan la decisión o de que no responde a las alegaciones de las partes del proceso, o porque solo intenta dar un cumplimiento formal al mandato, amparándose en frases sin ningún sustento fáctico o jurídico.”

Por este motivo, en esta sección, procuraremos realzar este principio y derecho constitucional para su correcta aplicación en las resoluciones emitidas por el Indecopi. De manera que, los temas relacionados a la protección y defensa del consumidor abarquen que las autoridades competentes se pronuncien correctamente sobre la valoración probatoria y, en consecuencia, que sean emitidas con una debida valoración.

3.1. ¿Cuál es la eficacia de la relevancia de valoración probatoria de los medios de prueba indiciarios para la determinación de la relación de consumo?

Como se explicó en la primera sección, de acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el art. 3 del Título Preliminar señala que este Código protege a los consumidores se encuentren directa o indirectamente expuestos a una relación de consumo o incluso a una etapa preliminar a esta. Asimismo, es relevante hacer mención del artículo 104 del mismo cuerpo normativo para tener presente que,

“El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure

ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.”

Por lo que, los proveedores, para evitar ser sancionados ante una presunta infracción, lo que buscarán para eximirse de toda responsabilidad es demostrar que no existe una relación entre proveedor-consumidor. O finalmente, aplicar la ruptura del nexo causal y que, de esta forma, no se le pueda computar algún defecto en su servicio o producto.

Esta ruptura del nexo causal puede ser incluso evidenciado por la falta de pruebas para demostrar que no existió la relación de consumo, y al juzgador, ante la ausencia de pruebas directas, terminará calificando al proveedor como exonerado de la infracción que se le imputa. Lo que estaría recayendo en una grave afectación contra los consumidores que podrían encontrarse en una relación de consumo aparente o presumible, o como lo menciona la normativa, en una etapa preliminar.

Para ello, es que el juzgador debe tomar en cuenta las pruebas indirectas, o también llamadas pruebas indiciarias. De acuerdo con San Martín Castro, “la prueba indiciaria es aquella que trata de probar la convicción de los indicios; en tal sentido, se considera que se dirige a mostrar la evidencia de hechos que se constituyan en indicios, a través del razonamiento lógico y el nexo causal entre los que se tratan de probar y los hechos probados” (Castro, 1999).

En ese sentido, si es que las pruebas indiciarias nos permiten evidenciar aun con mayor precisión la objetividad de los hechos, entonces, es relevante que los juzgadores la tomen en cuenta y pronunciándose también al respecto. Claus Roxin, menciona que todos los hechos son importantes para la decisión judicial y se refiere a los indicios bajo la siguiente definición:

“Los indicios, entendidos como hechos que permiten extraer una conclusión de un hecho directamente importante; así, por ejemplo, el hecho de que el sospechoso del asesinato inmediatamente antes del homicidio de X lo amenazó de muerte o después del hecho quitó las manchas de sangre de su pantalón, o que el sospechoso de haber estafado al seguro se procuró bencina antes del hecho y elevó la suma del seguro.” (Roxin, 2000).

Lo relevante de tomar en cuenta las pruebas indiciarias, entonces, no solo recaerían en el conocimiento del hecho, sino el desarrollo lógico y el análisis de un juzgador

competente para valorar dichas pruebas para esclarecer una situación que hasta el momento no era posible por la falta de pruebas directas.

Por último, en cuanto a relevancia normativa peruana, el Código Procesal penal peruano, señala en su artículo 158.3 que “la prueba por indicios requiere: a) que el indicio esté probado, b) que la inferencia esté basada en las reglas de la lógica, la ciencia o la experiencia (...)”. Por tanto, los juzgadores deben tomar en cuenta las pruebas indiciarias para la valoración y consecuentemente, el resultado de su análisis.

Una vez, tomado el conocimiento de la importancia de la prueba indiciaria, podremos discutir más a fondo la relevancia que esta tiene para la resolución en casos en materia de protección al consumidor. Tal como se señaló previamente el art. 104 del Código, es tarea del proveedor encargarse de demostrar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal. Sólo le corresponde al proveedor deslindarse de la infracción imputada a través de la demostración de pruebas.

No obstante, se suele dejar esta labor al consumidor, partiendo en demostrar que efectivamente se encuentra dentro de una relación de consumo y por ende, puede imputar el defecto encontrado en el producto o servicio. Pero esta situación no debería suceder, sino que quien efectivamente demuestra la ruptura del nexo causal es únicamente el proveedor. Partiendo de este punto, es que se prioriza la protección del consumidor afectado por un producto o un servicio.

Ahora bien, los criterios para determinar que un consumidor se encuentra dentro de una relación de consumo deben ser explícitos de manera que, para el colegiado, le sea más determinante pasar esta primera barrera ante un conflicto entre un consumidor y proveedor en una presunta infracción. Para ello, debemos regresar al Código de Protección al Consumidor, en donde se señala que las relaciones pueden ser aparentes, es decir, que la relación de consumo puede ser indirecta, en otras palabras, que no es necesario que exista una contraprestación económica para determinar que estamos ante una relación de consumo.

Asimismo, debemos resaltar que el Código hace mención a una etapa preliminar a la relación de consumo. Esto quiere decir, a que se tenga una finalidad económica entre el proveedor y consumidor, pero que aún no se haya concretado. De este modo, se pueden ir estableciendo criterios como la determinación de que el factor

“contraprestación económica” no es determinante para conocer si nos encontramos ante una relación de consumo.

3.2. ¿Cuál es el marco normativo procedimental para la valoración probatoria en la protección al consumidor?

Mientras en otros cuerpos normativos, se evidencia la exigencia a la autoridad competente respecto a la pronunciación de su análisis para emitir una resolución bajo ciertos principios como lo es la debida motivación.

Si bien el Código está enfocado en precisar y definir cuáles son los derechos del consumidor, cuál es la labor del Estado para la protección del consumidor, y cuáles son las exigencias y responsabilidades de los proveedores. No hay un apartado donde se precisa las obligaciones del colegiado en esta materia, quienes en este caso sería específicamente la Comisión y la Sala de Protección al Consumidor.

Por ende, si bien se otorga un nivel de protección ante un posible defecto en los productos y servicios ofrecidos por los proveedores. No existe una regulación en cuanto a las exigencias que deben tener los vocales al momento de emitir una resolución. Que, si bien, se puede optar por usar los criterios del Derecho. Es aún mayor la protección, si es que como en cada rama del Derecho, se tipifica la labor de la autoridad competente en cuanto a la valoración probatoria.

Ante la ausencia de estas reglas, debemos retornar entonces hacia un camino más base, como lo es, regularizar o terminar de conceptualizar las situaciones englobadas dentro del artículo III del Título Preliminar. Que, como se señala anteriormente, hay dos situaciones reconocidas por este cuerpo normativo además de la contraprestación económica. Los cuales son las relaciones indirectas, es decir, cuando no existe un pago de por medio, o en una etapa preliminar a la relación de consumo.

Como vemos, el inciso 5 del artículo 4 del Título Preliminar, se limita a definir la relación de consumo directa, que como señala es cuando “un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”, por tanto, la prueba para demostrar esta relación es el pago. Pero también señala el mismo inciso que, “sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III”. Dejando en vacío la explicación de las otras dos figuras.

La exigencia, entonces, ante las situaciones donde no existe una prueba directa como un pago, hace que recurramos a las otras dos situaciones abarcadas por el Código. Acto que sería mucho más fácil de sobrellevar si el mismo cuerpo normativo definiera tales conceptos. De manera que el mismo colegiado no exija la carga de la prueba a los consumidores y tengan que demostrar estar dentro de una relación de consumo.



CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

En conclusión, tal como lo establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor, es el reconocer que las relaciones de consumo no se rigen por el criterio o requisito de la contraprestación económica, sino mas bien, habilita otros dos escenarios lejanos a la formalización de un pago por un producto o servicio. Es importante reconocer la existencia de estas otras dos modalidades debido a que tanto como para el colegiado, como para las partes (consumidores y proveedores), estén al tanto de tener una protección más efectiva y a su vez, se amplíe el escenario de cuando poder establecer reclamos.

Por tanto, más allá de la contraprestación que, a conocimiento de todos, ya configura una relación de consumo, estas no se limitan, sino que también se deben incluir las relaciones a título gratuito, y que estas deriven a una futura contraprestación económica. Y, asimismo, a la etapa preliminar a la formalización de la relación consumidor y proveedor.

Lo importante del presente trabajo, es la correcta conceptualización de esta figura dentro del Código, debido a que al tener mayor claridad para la población respecto a si su situación calza como consumidor, entonces, se sentirán habilitados para poder gozar de los derechos que el mismo Código ampara. Por ende, se recomienda que el Código debe implementar mayor claridad a la definición específica que menciona respecto a la relación de consumo, debido a que se menciona estos otros dos escenarios, pero en ningún otro título lo desarrolla, quedando en un vacío.

Esta incorporación, no solo facilita el análisis ejercido por los colegiados cuando se debe determinar si una persona calza dentro de la figura de consumidor, en las situaciones donde los proveedores buscan romper el nexo causal desconociendo que exista una relación de consumo, por falta de una prueba directa como lo es una contraprestación económica. Sino también genera que los consumidores se sientan más protegidos ante las prácticas irregulares que suelen darse por algunos proveedores.

Esta propuesta, además, puede ser promovida por campañas educativas por parte del Indecopi hacia la población a manera de informar respecto el alcance de los derechos que gozan los consumidores frente a los proveedores y así reducir y sancionar las prácticas abusivas contra ellos. Esto además fortalece el principio pro-consumidor, haciendo que el Estado fomente su protección ante las situaciones que estos vacíos aún generan.

BIBLIOGRAFÍA

Normativa:

Constitución Política del Perú (1993)

EXP. N.º 0896-2009-PHC/TC

TUO DE LA LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Nuevo Código Procesal peruano

Doctrina:

CORTEZ, Gaby, & CABRERA CABRERA, Xiomara. (2023). La debida motivación de la prueba indiciaria, relacionada con el principio de presunción de inocencia en Perú. Revista de Derecho, (59), 51-63. Epub January 30, 2024.

<https://doi.org/10.14482/dere.59.400.439>

DEVIS ECHANDÍA, H (1981) Teoría General de la Prueba Judicial, Victor. O de Zavalia

<https://biblioteca.corteidh.or.cr/tablas/4195.pdf>

LIZA CASTILLO, Luis (2022). Importancia de la motivación de las resoluciones. Revista Oficial del Poder Judicial, 289-304.

<https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/610/865>

MARAVÍ CONTRERAS, A. (2013). Breves apuntes sobre el Sistema de Protección al Consumidor en el Perú. Revista de Actualidad Mercantil, (2), 31-41. Recuperado a partir de:

<HTTPS://REVISTAS.PUCP.EDU.PE/INDEX.PHP/ACTUALIDADMERCANTIL/ARTICULO/VIEW/12897>

ROJAS BUSTAMANTE, M. (2018). Criterios para la valoración de la prueba indiciaria en el proceso penal peruano. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

Recuperado a partir de <HTTPS://HDL.HANDLE.NET/20.500.12692/26622>

ROSAS CASTAÑEDA, J . (2017). Algunas consideraciones sobre la teoría de prueba indiciaria en el proceso penal y los derechos fundamentales del imputad.

https://porticolegal.expansion.com/pa_articulo.php?ref=285

THORNE LEÓN, J. (2010). Las relaciones de consumo y los principios esenciales en Protección y Defensa del Consumidor en reflexiones en torno al proyecto de Código de Consumo. Derecho & Sociedad, (34), 61- 68 Recuperado a partir de <HTTPS://REVISTAS.PUCP.EDU.PE/INDEX.PHP/DERECHOYSOCIEDAD/ARTICLE/IEW/13328>

VIDAURRI ARECHIGA, Manuel (2018). Consideraciones en torno a la prueba indiciaria. Revista de Ciencias Jurídicas N° 149 (73-104). <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/view/39568/40110>

