

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



**GARANTÍA DEL DERECHO A LA REPARACIÓN EN EL MARCO DE
NORMAS CONTENIDAS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y
DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN DERECHO DE LA EMPRESA**

AUTORA:

KAREN MILAGROS RODRIGUEZ CASTILLO

ASESOR:

VICENTE ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO

LIMA, PERÚ

NOVIEMBRE, 2020

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme cada día y darme fuerzas para lograr cada una de mis metas. A mis padres por su apoyo incondicional, cariño, confianza y por ser el sostén que un hijo necesita, y asimismo a mi esposo por estar siempre conmigo apoyándome y dándome ánimos para concluir con este proyecto.

Karen Rodríguez



RESUMEN EJECUTIVO

El Tribunal Constitucional reconoce a favor de los consumidores el derecho a la reparación, lo hace al interpretar el artículo 65 de la Constitución, sustentando una pluralidad de principios, dentro de los que se encuentra el *restitutio in integrum*. Principio que debe ser entendido como el restablecimiento de la situación anterior a la comisión de una infracción, lo que no siempre es posible, por ello la indemnización juega un rol de trascendente importancia. Se puede manifestar entonces que el derecho en mención está garantizado en un contexto en el que se da viabilidad a ambos supuestos, lo que no es factible a través del procedimiento administrativo sancionador, que posibilita se orden únicamente medidas correctivas para resarcir consecuencias patrimoniales directas e inmediatas. Esta situación, queda evidenciada en resoluciones que emite la Sala Especializada en Protección al Consumidor, si se toma en cuenta que las infracciones que dan sostenibilidad a lo resuelto, trascienden las consecuencias mencionadas, sin que el INDECOPI pueda ir más allá. A ello se debe agregar que el arbitraje de consumo, tal como está planteado, no permite la garantía del derecho a la reparación. Al ser voluntario se genera un punto de quiebre en la aceptación del proveedor a someterse al mismo, frente a la solicitud del consumidor u optar por la adhesión. Agrava esta situación que se deja en consideración de los proveedores el establecimiento del monto máximo por concepto de indemnización, incluso determinar los conceptos. Además, se excluye la indemnización por daño moral. Y si bien, la vía judicial está pensada en la indemnización, existen barreras relacionadas a la competencia que no lo hacen viable. En efecto, cuando se trata de procesos de indemnización se da prevalencia a la competencia por la materia. Lo que implica que los jueces de paz letrado se pueden pronunciar únicamente en casos que provienen de accidentes de tránsito. Frente a ello, están los jueces civiles que declaran improcedentes las demandas presentadas por razón de la cuantía, ya sea en el marco de un proceso sumarísimo o abreviado. En este contexto, queda únicamente expedito el proceso de conocimiento, que es lato y oneroso, para que se pueda solicitar una indemnización, pese a que el valor de lo pretendido sea incluso menor a 50 URP. Por ello, la solución encuentra cabida en la ampliación de la competencia de los juzgados de paz letrado.

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I	18
GARANTÍA DEL DERECHO A LA REPARACIÓN EN EL MARCO DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.....	18
1.1. Procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor y derecho a la reparación.....	18
1.1.1. Procedimiento administrativo sancionador en contexto: titularidad del derecho a la reparación	19
1.1.2. Alcances del procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor: Medidas correctivas y derecho a la reparación.....	23
1.2. El arbitraje de consumo: ¿es la vía idónea para garantizar el derecho a la reparación?29	
1.3. Proceso de indemnización por daños y perjuicios como vía para garantizar el derecho a la reparación	33
CAPÍTULO II.....	36
VÍAS PROPUESTAS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS LÍMITES PARA GARANTIZAR EL DERECHO A LA REPARACIÓN	36
2.1. Relevancia de las resoluciones dictadas por la Sala Especializada de Protección al consumidor para identificar los límites del procedimiento administrativo sancionador.....	36
2.2. Indemnización por daños y perjuicios como mecanismo para garantizar el derecho a la reparación: cuestionamientos a la vía civil y arbitral.....	56
CAPÍTULO III.....	60
VÍA IDÓNEA PARA GARANTIZAR EL DERECHO A LA REPARACIÓN POR LA VULNERACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....	60
3.1. Medidas correctivas aplicadas y los límites para garantizar el derecho a la reparación	60
3.2. Cuestionamientos al arbitraje de consumo como vía para garantizar el derecho a la reparación.....	68
3.3. Una mirada a la vía judicial como idónea para garantizar el derecho a la reparación: necesidad de introducir modificaciones a la Ley Orgánica del Poder Judicial	74

CONCLUSIONES81
BIBLIOGRAFÍA84



Índice de tablas

Tabla 1 Resolución 0063-2019/SPC-INDECOPI	38
Tabla 2 Resolución 0052-2019/SPC-INDECOPI	40
Tabla 3 Resolución 0001-2019/SPC-INDECOPI	41
Tabla 4 Resolución 0056-2019/SPC-INDECOPI	42
Tabla 5 Resolución 0092-2019/SPC-INDECOPI	42
Tabla 6 Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0120-2019/SPC-INDECOPI	444
Tabla 7 Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0115-2019/SPC-INDECOPI	46
Tabla 8 Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0014-2019/SPC-INDECOPI	48
Tabla 9 Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0098-2019/SPC-INDECOPI	50
Tabla 10 Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0009-2019/SPC-INDECOPI	51
Tabla 11 Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0043-2019/SPC-INDECOPI	52
Tabla 12 Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0106-2019/SPC-INDECOPI	53
Tabla 13 Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0057-2019/SPC-INDECOPI	54
Tabla 14 Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 96-2019/SPC-INDECOPI	55
Tabla 15 Quantum indemnizatorio y duración del proceso	57
Tabla 16 Cantidad de proveedores adheridos al sistema de arbitraje de consumo	59
Tabla 17 Resoluciones emitidas por la Sala Especializada durante el año 2019 en procedimientos iniciados por denuncia de parte, que dan cuenta de las medidas correctivas solicitadas por los consumidores	61

Tabla 18 Daños ocasionados a los consumidores que figuran en resoluciones emitidas por la Sala Especializada el año 2019 en procedimientos iniciados por denuncia de parte, y la posibilidad de indemnizar62

Tabla 19 Medidas correctivas ordenadas en resoluciones emitidas por la Sala Especializada el año 2019 en procedimientos iniciados por denuncia de parte64

Tabla 20 *Solicitudes de indemnización por daños y perjuicios que figuran en resoluciones emitidas por la Sala Especializada el año 2019 en procedimientos iniciados por denuncia de parte*68



Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Etapas del proceso sumarísimo.....	76
<i>Figura 2.</i> Etapas del proceso abreviado	77
<i>Figura 3.</i> Etapas del proceso de conocimiento.....	77



INTRODUCCIÓN

Es a través del artículo 65 de la Constitución que se ampara el interés de los consumidores y usuarios¹, en el sentido que es el Estado quien los defiende, garantizando el derecho a la información respecto a los bienes y servicios que el mercado pone a su disposición, además de velar por la salud y seguridad de la población.

Este artículo ha sido interpretado por el Tribunal Constitucional en el fundamento 30 de la sentencia recaída en el expediente 0008-2003-AI/TC, cuando señala que la defensa de los intereses de consumidores y usuarios se materializa por medio de «un derrotero jurídico binario», que se traduce en el establecimiento de un principio que da sustento a la actuación del Estado y en la consagración de un derecho de orden subjetivo.

Ello implica, por un lado, que la actuación del Estado en el marco de cualquier actividad económica debe estar orientada a la defensa de los intereses de los consumidores. Por otro lado, significa que estos pueden exigir una actuación del Estado frente a cualquier amenaza o afectación de sus derechos.

Este último aspecto está vinculado con la tutela jurisdiccional efectiva., si se toma en cuenta, como bien señala Priori, que es un derecho complejo, al estar integrado por otros que fijan su contenido, como son: el acceso a los órganos jurisdiccionales, a un proceso que cuente con las garantías mínimas, a una resolución que esté fundada en derecho y finalmente a la efectividad de las resoluciones judiciales (s. f., p. 289).

En este contexto, para los consumidores que ven afectados sus derechos por la infracción de normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Estado habilita

¹ Se debe tomar en cuenta que en la Constitución se habla de usuarios y consumidores, el Tribunal Constitucional se pronuncia en el mismo sentido en algunos casos, mientras que en otros, habla de usuarios o consumidores, lo mismo ocurre en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, mientras que en las resoluciones se habla de consumidor propiamente. Tomando en cuenta lo mencionado, para efectos de la investigación, se utiliza el término consumidor que abarca tanto a personas que adquieren bienes, como servicios.

normativamente la vía administrativa, la vía judicial, e incluso incorpora dentro del sistema mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Pero ello no es suficiente para garantizar el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva. Como bien señala el último autor en mención, la efectividad depende de la oportunidad e idoneidad. Incluso ve la idoneidad desde un punto de vista que trasciende lo instrumental. Señala de manera expresa que «entre la necesidad de protección de un derecho y su medio de protección (remedio) debe existir una coherencia de modo que se asegure con el medio de protección aquello que el derecho requiere para su satisfacción» (s. f., p. 2014, p. 159).

En esta línea, coincidimos con Tambussi, cuando manifiesta que el derecho del consumidor por su naturaleza de derecho humano «requiere mecanismos y procedimientos que atiendan adecuadamente las situaciones que se producen y que a veces no encuentran solución en los sistemas tradicionales». Resalta que estos deben cumplir con «el requisito de eficacia», que se traduce en que el sistema permita dar una respuesta a los reclamos del consumidor «en tiempo, modo y condiciones de acceso que no desnaturalicen la protección de los derechos» (2014, p. 105).

Lo mencionado permite afirmar que existe un vínculo indisoluble entre tutela jurisdiccional efectiva y las garantías que ofrece el Estado para la protección del consumidor por medio del Código de Protección y Defensa del Consumidor. No en vano se ha dicho que «los daños en derecho del consumo importan la vigencia de la reparación integral como aspecto de la tutela judicial efectiva» (Tambussi, 2015, p. 110).

Repárese entonces, en que es el Tribunal Constitucional quien eleva a la categoría de derecho fundamental la reparación por la vulneración de derechos protegidos por el Código mencionado en el párrafo precedente —no se debe olvidar que el artículo 1 inciso 1.2 establece que los derechos reconocidos no excluyen los demás que el Código garantiza, ni los contenidos en leyes especiales—

En efecto, en el fundamento 32 de la sentencia recaída en el expediente 0008-2003-AI/TC, recurre al artículo 3 de la Constitución que prevé la individualización de nuevos derechos, para explicar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) no solo regula

los derechos a la información, salud y seguridad, sino que incorpora otros de naturaleza análoga para que se materialicen los fines que se desprenden del artículo 65 en comentario. Bajo este sustento, señala que el derecho a la reparación, se erige como derecho fundamental reconocido a consumidores y usuarios.

Sin embargo, el supremo intérprete de la Constitución no se pronuncia de manera contundente sobre los alcances de este derecho. Con la atingencia que al hablar del principio *restitutio in integrum* lo asocia a resarcimiento.

De manera concreta, en la sentencia recaída en el expediente 3315-2004-AA/TC, incluye una serie de principios, que, según afirma, dan sustento al derrotero jurídico binario antes referido. Dentro de estos se encuentra el principio pro consumidor y *restitutio in integrum*. A través del primero, plantea la acción tuitiva del Estado a favor de los consumidores y usuarios, en el sentido que se encuentran en una situación de desventaja frente a los proveedores, y una forma de protección es resguardar el resarcimiento por los daños causados en el marco de una relación comercial, que es lo que precisamente postula por medio del segundo principio.

Consideramos que el vínculo que plantea el Tribunal Constitucional entre resarcimiento y principio *restitutio in integrum* es inadecuado. En efecto, coincidimos con Rousset cuando señala que la mejor respuesta a un daño ocasionado es que se restablezcan las cosas al estado anterior al evento que produjo el mismo (2011), que es lo que precisamente refleja el principio en mención. Es preciso aclarar que ello no es posible en todos los casos, por lo que la indemnización juega un rol de trascendente importancia.

La Propia Corte Interamericana se pronuncia en este sentido, en el fundamento 222 de la sentencia emitida en el caso denominado 19 comerciantes Vs. Colombia, cuando señala que no siempre es posible la *restitutio in integrum*, por ello, en atención a la naturaleza del bien que ha sido afectado, la reparación se produce, entre otras posibilidades, por medio de una justa indemnización.

Para profundizar más, se puede tomar en cuenta lo expresado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el fundamento 61 de la sentencia de reparaciones y costas dictada en el caso Trujillo Oroza Vs. Bolivia, en el sentido que reparar el daño ocasionado como consecuencia de una obligación internacional requiere, en la medida de lo posible «la plena restitución (*restitutio in integrum*) la cual consiste en el restablecimiento de la situación anterior».

Con la atinencia que la propia Corte afirma, que si ello no es posible, el Tribunal Internacional puede determinar las medidas que considere pertinente para garantizar los derechos vulnerados, pero además para reparar las consecuencias producidas a causa de las infracciones, así como establecer el pago de una indemnización para compensar los daños ocasionados.

Si bien, lo mencionado está asociado a obligaciones internacionales, lo podemos traer a colación para entender los alcances del principio *restitutio in integrum* considerado por el Tribunal Constitucional. Con tal fin, se toma en cuenta la interpretación que al respecto efectúa Nash, en el sentido que del concepto que da la Corte sobre reparación se pueden extraer sus elementos centrales y característicos, que están relacionados con la protección de los derechos fundamentales (2009, p. 35).

De manera concreta, considera que la reparación consiste en «restablecer la situación de la víctima al momento anterior al hecho ilícito» (p. 35), en el caso que nos compete se habla del consumidor afectado por la infracción de normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Pero su interpretación va más allá, cuando considera que ello implica «dejar sin efecto las consecuencias inmediatas del hecho, en todo aquello que sea posible, y en indemnizar – a título compensatorio– los perjuicios causados, ya sean estos de carácter patrimonial o extrapatrimonial» (2009, pp. 35 y 36).

Entonces, se deduce que el restablecimiento de la situación anterior, en la medida de lo posible, y la indemnización, permiten garantizar el derecho a la reparación por los daños que genera un proveedor infractor de normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Si contrastamos lo señalado hasta este punto con lo dispuesto en el Código en mención, se puede ver que la reparación ha sido considerada en dos partes específicamente.

Por un lado, a través del inciso 5 del artículo VI del Título Preliminar, referido a las políticas públicas, se dispone que el Estado garantiza mecanismos que sean eficaces y expeditivos para que los conflictos que surjan entre proveedores y consumidores puedan ser resueltos, con tal fin «garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños».

Por otro lado, en el artículo 1.1.e se reconoce el derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia. Redacción poco acertada, si se toma en cuenta que la indemnización permite en determinados casos que materialice la reparación.

En este contexto, no queda claro a qué se refiere el Código de Protección y Defensa del Consumidor cuando regula lo relativo a la reparación. Lo hace en términos bastante genéricos. Con más claridad incorpora disposiciones respecto al resarcimiento y al procedimiento administrativo sancionador a través del que se pretende viabilizar el mismo.

De manera concreta, el artículo 107, modificado por el Decreto Legislativo N°1308, establece que los procedimientos administrativos que están destinados a conocer presuntas infracciones «se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores»².

² Como se advierte en el inciso g) del artículo 1.1, se considera como derecho del consumidor, su protección por medio de procedimientos que sean eficaces, y dotados de celeridad, que no sean burocráticos, ni costosos, e incluso gratuitos, en atención a la naturaleza de cada caso, para que las denuncias o reclamos puedan ser atendidos por autoridades competentes.

Así, de configurarse una infracción normativa, el órgano resolutorio la puede sancionar con amonestación y multa, ello dependerá de la intensidad de la infracción, que puede ser leve, grave o muy grave, lo que sin duda no aporta beneficio alguno al consumidor, cuyos derechos han sido vulnerados.

Sin embargo, el Código de Protección y Defensa del Consumidor también viabiliza la aplicación de medidas correctivas reparadoras³ que según el artículo 115.1 tienen por objeto «resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior»⁴. Estas medidas pueden consistir en: reparar productos, cambiarlos, entregar alguno con idénticas características, cumplir con la ejecución de una prestación u obligación asumida, ejecutar otras prestaciones, devolver la contraprestación, devolver montos, pagar gastos en los que incurrió el consumidor con el objeto de mitigar las consecuencias de la infracción.

Entonces, queda claro que las medidas correctivas reparadoras no tienen naturaleza indemnizatoria. Es precisamente donde se genera un punto de quiebre, debido a que una infracción puede generar la vulneración de un derecho fundamental, que va más allá de las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas, no reparable a través de estas —se debe recordar que no siempre es posible la restitución—.

Así, la posibilidad de lograr una indemnización por el daño causado se traslada al ámbito del Poder Judicial. Ello se deduce de lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en cuyo artículo 100 se habla de responsabilidad civil, en el sentido que el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor debe indemnizarlo utilizando con tal fin la vía judicial correspondiente, sin perjuicio de las medidas reparadoras y complementarias que se

³ Es preciso recordar que la creación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (INDECOP), data del año 1993, y se produce en mérito al Decreto Ley N° 25868, pero es recién el año 2000, que por medio de la Ley N° 27311, se le da facultades para otorgar medidas correctivas reparadoras, pero no para indemnizar, lo que se mantiene hasta la actualidad, con la atinencia que ello no excluye la sanción administrativa que corresponda al proveedor.

⁴ Recuérdese, que el Tribunal Constitucional al desarrollar el principio *restitutio in integrum* habla del resarcimiento por el daño causado, no se limita a la consecuencia patrimonial directa e inmediata, con la atinencia que este principio debe ser entendido como el restablecimiento de una situación anterior.

puedan imponer. Se considera como daño indemnizable por medio del artículo 103: el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

Sin embargo, el proceso de indemnización por daños y perjuicios también está lejos de ser la vía idónea para garantizar el derecho a la reparación. La falta de claridad respecto a la competencia de los jueces de paz letrado y los jueces civiles para avocarse a este tipo de proceso genera una barrera.

En efecto, los primeros pueden conocer de manera exclusiva asuntos relativos a indemnizaciones derivadas de accidentes de tránsito, según lo dispone el artículo 57.6 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Por ello, en atención al principio de legalidad, no son competentes para emitir pronunciamiento, cuando la indemnización requerida proviene de casos de distinta naturaleza.

Con la atingencia que el Código Procesal Civil establece la competencia para la tramitación de procesos contenciosos en base a la cuantía: conocimiento, abreviado y sumarísimo. Incluye en este contexto a los jueces civiles y a los de paz letrado. ¿Pero qué ocurre cuando el monto de lo pretendido no es suficiente para que se pronuncie un juez civil?

La respuesta trae consigo la identificación de un problema serio. En efecto, los jueces de paz declararán improcedentes las demandas presentadas, justificando la falta de competencia por la materia. Mientras que los jueces civiles harán lo mismo basándose en la cuantía, eliminándose la posibilidad de acceder a un proceso abreviado o sumarísimo.

Entonces, queda únicamente habilitado el proceso de conocimiento. Según el artículo 475 del Código Procesal Civil, se tramitan en el mismo, asuntos contenciosos que no están atribuidos por ley a otros órganos jurisdiccionales. Se debe reparar en que adolece de carácter célere y de garantizar igualdad de condiciones entre proveedores y consumidores, sobre todo cuando se está frente a personas que no cuentan con los recursos económicos para asumir un proceso civil de esa magnitud. Situación que empeora cuando se requiere acceder a la Corte Suprema. El siguiente ejemplo es ilustrativo de lo afirmado:

La casación 4710-2017/Ica da cuenta de la demanda interpuesta contra el dueño de una discoteca en la que se produjo una gresca, causada por su gerente. Incluso se disparó un arma de fuego. Como se deriva de la propia resolución, en el establecimiento no se prodigó la seguridad que debe tener un espacio de esa naturaleza.

El contexto en el que se produjeron los hechos, amerita la interposición de una denuncia ante el INDECOPI —siempre que lo considere pertinente el consumidor afectado—. También posibilita el inicio del procedimiento de oficio, por infracción del artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que el servicio ofertado conllevó a un riesgo injustificado en la seguridad de los consumidores.

Probablemente, la multa hubiera sido considerable por las consecuencias generadas, pero cuál hubiera sido la medida correctiva aplicada. Si bien, es imposible dar respuesta respecto al monto de la multa, se puede afirmar que ninguna medida correctiva hubiera permitido la materialización del derecho a la reparación, pues se está frente a la afectación de la integridad física.

Sin embargo, se acudió a la vía judicial, que además de ofrecer un procedimiento lato, evidencia niveles de desigualdad entre proveedores y consumidores. En efecto, la casación 4710-2017/Ica es emitida el 14 de enero de 2019, mientras que la sentencia de primera instancia es de 11 de enero de 2017 y la sentencia de vista de 27 de junio de 2017. Han pasado más de dos años desde que se produjo un primer pronunciamiento, pese a que se está frente a un caso que da cuenta de la afectación de la integridad física de una persona.

Por otra parte, el arbitraje de consumo no está exento de cuestionamientos. Según se establece en el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo (Decreto Supremo N°103-2019-PCM) (en adelante Reglamento del Sistema de Arbitraje) se requiere una adhesión a dicho sistema, posibilitando a los proveedores incorporar límites: elegir que productos o servicios pueden ser pasibles del arbitraje y determinar los conceptos (daño emergente y/o lucro cesante). Además, se excluye la indemnización por daño moral.

Otro obstáculo identificado es la necesidad de implementar juntas arbitrales de consumo en el seno de una entidad pública — arbitraje institucional —. No se toma en cuenta las limitaciones económicas de los gobiernos regionales y locales. De igual forma, al promoverse la gratuidad se limita la posibilidad de contratar árbitros que tengan las condiciones indispensables para resolver de manera idónea lo pretendido por los consumidores.

Todo lo mencionado nos lleva a plantear la siguiente interrogante: ¿A través del Código de Protección Defensa del Consumidor se garantiza el derecho a la reparación del que son titulares los consumidores perjudicados por la infracción de normas contenidas en el mismo?

Consideramos hipotéticamente que no, si se toma en cuenta que el Código en mención posibilita en el marco del procedimiento administrativo la aplicación de medidas correctivas reparadoras que permiten resarcir únicamente consecuencias patrimoniales directas e inmediatas, y cuando el derecho no puede ser restituido, la posibilidad de lograr una indemnización se traslada a la vía arbitral y civil que presentan diversas limitaciones.

Para demostrar lo planteado, es preciso incidir en lo que ocurre de manera empírica. Ello implica tomar conocimiento respecto a cómo el INDECOPI se pronuncia a través de las Comisiones de Protección al Consumidor (en adelante Comisiones de Protección) y la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, Sala Especializada), en casos en que se inicia el procedimiento de parte.

En efecto, de la información contenida en las denuncias interpuestas se puede inferir si se produjo la vulneración de algún derecho fundamental, como consecuencia de la infracción, y qué daño se produjo en ese contexto. A partir de ello, es posible determinar si las medidas correctivas ordenadas permitieron que se materialice el derecho a la reparación. De manera concreta, si son suficientes para el restablecimiento de la situación anterior a la infracción, o si se requiere una indemnización —aunque no se pueda hacer efectiva en la vía administrativa —

Por lo tanto, se utiliza el método *jurisprudencial*, para obtener información de las resoluciones de la Sala Especializada. A través de las mismas se resuelve en instancia definitiva las apelaciones interpuestas por quienes no quedaron satisfechos con lo dispuesto por la Comisión.

Así, la diversidad de casos que existe, nos conmina a estudiar lo resuelto durante un año, específicamente el 2019, por ser el más próximo al inicio de la investigación, con la finalidad de identificar lo siguiente:

- a. ¿Qué derechos fundamentales han sido vulnerados al infringirse normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor?
- b. ¿Cuál es el daño ocasionado a los consumidores?
- c. ¿Cuáles son las medidas correctivas solicitadas por los consumidores al interponer las denuncias?
- d. ¿Las medidas correctivas solicitadas por los consumidores son tomadas en cuenta por las Comisiones de Protección al Consumidor y la Sala Especializa?
- e. ¿Cuáles son las medidas correctivas ordenadas por las Comisiones de Protección al Consumidor y la Sala Especializa?
- f. ¿Las medidas correctivas ordenadas por la Sala Especializa son suficientes para que se materialice el derecho a la reparación?

En el marco de lo señalado, se debe recordar que la vulneración de un derecho fundamental trae consigo la necesidad de repararlo. Por ello, es de absoluta relevancia el reconocimiento del derecho a la reparación por parte del Tribunal Constitucional.

En este sentido, es imprescindible incorporar dentro del sistema normativo los mecanismos que permitan garantizarlo. No obstante, este rol deviene en ineficaz cuando los que han sido instaurados no lo permiten⁵. Es precisamente lo que se busca determinar por medio de esta

⁵ En atención a lo señalado, se debe tomar en cuenta el pronunciamiento de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en el sentido que dentro del sistema interamericano están vigentes las reglas que garantizan el debido proceso legal, las que son aplicables incluso en procedimientos administrativos que están vinculados a derechos sociales (s. f.) De manera más concreta, el derecho al recurso efectivo ha sido desarrollado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos al interpretar la norma contenida en el artículo 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (en adelante Convención Americana), señalando que toda persona tiene derecho a un recurso efectivo que le permita acceder a jueces o tribunales que la amparen contra actos que vulneran sus derechos fundamentales reconocidos a nivel constitucional y de la Convención mencionada. Cuando se trata de consumidores se puede afirmar

investigación. Es decir, si a través del Código de Protección y Defensa del Consumidor se garantiza el derecho materia de investigación.



que son titulares de derechos fundamentales, como se aprecia del texto del artículo 65 de la Constitución, y su protección pareciera encontrar sostenibilidad en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Sin embargo, no basta la existencia formal de un recurso, para que sea efectivo debe permitir que se alcance la finalidad para la que fue puesto en el sistema. No en vano la Corte Interamericana, en el fundamento 24 de la Opinión Consultiva OC-9/87, señala que la existencia del recurso se determina por su idoneidad para determinar si se incurrió en una violación a los derechos humanos y se proporcione lo necesario para remediarla, no basta con su existencia formal a nivel normativo, por ello “no serán efectivos aquellos que resulten ilusorios”.

CAPÍTULO I

GARANTÍA DEL DERECHO A LA REPARACIÓN EN EL MARCO DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1.1. Procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor y derecho a la reparación

Para hablar de la garantía del derecho a la reparación es imprescindible identificar a los titulares del mismo. En términos generales, se puede manifestar que todos los individuos gozan del mismo frente a la vulneración de algún derecho fundamental. Afirmación que trasciende a los consumidores que se ven afectados al infringirse alguna norma contenida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el entendido que una relación de consumo está siempre vinculada a un derecho.

Ahora bien, si el consumidor busca la reparación del daño generado por una infracción cometida por el proveedor, interponiendo la denuncia correspondiente al INDECOPI, ¿por qué ello sirve para el establecimiento de una sanción?

La respuesta está vinculada al procedimiento administrativo sancionador, que por su naturaleza no puede responder a intereses particulares, por ello la aplicación de una sanción (multa) es lo que le da sostenibilidad, aunque se hayan incorporado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor las medidas correctivas reparadoras.

Así, en los casos en que el derecho no puede ser restituido en la vía administrativa — restituir no implica necesariamente resarcir la consecuencia patrimonial directa e inmediata— la posibilidad de lograr una indemnización se traslada al ámbito del Poder Judicial.

En atención a lo señalado es imprescindible profundizar en lo que respecta a la titularidad y naturaleza del procedimiento administrativo sancionador, para determinar de manera objetiva si a través del mismo se puede garantizar el derecho a la reparación.

1.1.1. Procedimiento administrativo sancionador en contexto: titularidad del derecho a la reparación

Según el artículo IV.1 del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, son consumidores o usuarios, personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes, en calidad de destinatarios finales, productos o servicios materiales o inmateriales. Por ello, están descartados quienes utilizan o disfrutan de un producto o servicio que está destinado a los fines de su actividad como proveedor.

Cabe precisar entonces, que dentro de esta definición se considera a quienes cumplen con ciertos requisitos. De este modo, a efecto de recurrir a los mecanismos de protección instaurados en el Código en mención, se excluye a los no consignados de manera específica en este artículo.

Sin embargo, como señalan Aldana y Gagliuffi, por medio de este artículo no se define legalmente el significado de destinatario o consumidor final, lo que, según afirman, se ha podido superar jurisprudencialmente (s. f., p. 48). Incluso las normas que precedieron al Código en mención incorporaron aspectos generales.

En efecto, se tiene, por ejemplo, el Decreto Supremo N° 036-83-JUS (sobre medidas extraordinarias en materia económica en defensa del interés de los consumidores) que consideraba consumidor a «quien mediante contrato verbal o escrito adquiere bienes, fungibles o no, o la prestación de algún servicio».

Mientras que en el artículo 110 de la Constitución de 1979, se disponía, en términos generales, que por medio del régimen económico de la República se tiene que defender el interés de los consumidores⁶. Incluso, en el artículo 65 de la Constitución de 1993 se habla de protección de los intereses del consumidor por parte del Estado, sin ir más allá.

⁶ Respecto a este artículo se ha dicho que “contenía una disposición expresa mediante la cual se tutelaban los intereses de los consumidores en el marco del régimen económico, orientado fundamentalmente a la justicia social” (Aldana y Gagliuffi, s.f. p. 48)

Es a través de la jurisprudencia, como ya se señaló, que se perfila la definición de consumidor final. Un primer caso es Cheenyi vs. Kónica⁷, en el que se hace referencia al artículo 3.a del Decreto Legislativo 716—artículo derogado—, en el sentido que una persona natural o jurídica puede ser considerada consumidor, siempre que concurren mínimamente dos condiciones: «por un lado, (i) debe adquirir, utilizar o disfrutar un producto o servicio; por otro, (ii) debe ser el destinatario final de los mismos».

El primer supuesto ha sido desarrollado de manera más amplia, cuando se señala que el ámbito de protección «no se encuentra restringido exclusivamente a los compradores o contratantes de un producto o servicio». Se utiliza como ejemplo a una persona que se puede beneficiar con un regalo o recibir como préstamo un producto de quien lo adquirió directamente, pero que con posterioridad resulte defectuoso. Utiliza como otro ejemplo, al padre que compra juguetes para sus hijos, los que pese a no formar parte de la relación contractual son consumidores.

En relación al segundo supuesto, se afirma que no basta que una persona «adquiera, utilice o disfrute un producto o un servicio». Para que sea considerada consumidor es indispensable que sea destinatario final, para ello se requiere identificar a las personas ya sean naturales o jurídicas que de acuerdo a ley tengan esa condición.

Así, los consumidores que son amparados normativamente, según se dispuso al resolver el caso materia de análisis, son quienes adquieren, disfrutan o utilizan un bien o servicio, para satisfacer necesidades personales, familiares o de su entorno social inmediato. Es decir, quienes ocupan «el último eslabón de la cadena producción, consumo». No se exige la diligencia propia de un proveedor, sino la que corresponde a un consumidor razonable.

Otro caso que debe ser considerado es Moquillaza Vs. Milne⁸, en mérito al cual la Comisión de Protección al Consumidor declara fundada la denuncia interpuesta por el señor Moquillaza por

⁷ Caso resuelto por medio de la Resolución 101-96-TDC, publicada el 01 de enero de 1997.

⁸ Caso resuelto por medio de la resolución 0422-2004/TDC-INDECOPI de 03 de octubre de 2003.

una imperfección en el vehículo que adquirió de Milne & Co.S.A., ordenando se repare la carrocería del mismo y de no ser posible se entregue un vehículo igual o el monto pagado.

Frente a ello, se interpone recurso de apelación, alegando que Moquillaza no tiene la calidad de consumidor final. Se debe tomar en cuenta que la denuncia se interpuso en representación de una empresa, señalando que el vehículo era utilizado para fines vinculados a la misma, pero además con otros de naturaleza personal.

Cuando se analizan las cuestiones materia de discusión, se determina la noción de consumidor, al considerar que la misma se debe extraer del artículo 65 de la Constitución. La Sala desglosa el mismo afirmando que se debe garantizar el derecho a la información, salud y seguridad, debido a que los consumidores se encuentran en una situación de desigualdad frente a los proveedores. Es en este sentido, la cantidad y calidad de información de la que disponen ambos, la que determina esta situación⁹.

Ahora bien, Malpartida siguiendo a Stiglitz, considera que la función propia del derecho del consumidor es la defensa de sus intereses económicos. Concretamente, se refiere al aprovechamiento que se puede ejercer sobre los consumidores por parte de la empresa. Ello deriva en una situación de «desigualdad en las relaciones creditorias», lo que genera peligros de orden económico. Así, como señalan de manera expresa, «la frustración del fin del contrato, o el daño aquiliano, expanden sus efectos, entre los bienes del consumidor, primordialmente sobre su patrimonio» (2003, p. 59).

En este contexto, en la resolución en comentario, siguiendo a Bourgoignie se afirma que la utilización de un producto como consumidor final no implica necesariamente que este se encuentre reservado para el uso personal de quien lo adquiere, pues lo pudo haber hecho para un uso colectivo (familiar o grupo social inmediato).

⁹El las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor se establecen objetivos, tomando en cuenta la situación de desequilibrio respecto a la capacidad económica que tienen los consumidores, su nivel de educación, y el poder que tienen para negociar. Destacando dentro de los principios generales, el acceso que deben tener a una información que sea adecuada y les permita en tal sentido “hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual”.

El Tribunal Constitucional también se ha pronunciado sobre la noción de consumidor, lo ha hecho en el fundamento 10 de la sentencia recaída en el expediente 0858-2003-AA/TC, al hacer referencia a la sentencia dictada en mérito al expediente 0008-2003-AI/TC:

...Es indudable que la condición de consumidor o usuario se produce a través de la relación que éste entabla con un agente proveedor –independientemente de su carácter público o privado–, sea en calidad de receptor o beneficiario de algún producto, sea en calidad de destinatario de alguna forma de servicio. En consecuencia, la condición de consumidor o usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para garantizar su correcto desenvolvimiento¹⁰.

Al respecto Lucchetti, tomando en cuenta la diversidad de derechos que otorga el Tribunal Constitucional a los consumidores, manifiesta que ello ha generado que el Supremo Intérprete de la Constitución se pronuncie estableciendo dos obligaciones: la primera que exige al legislador la creación de un órgano destinado a la preservación de derechos e intereses tanto de consumidores como usuarios, y la segunda, que los procedimientos establecidos sean los apropiados, lo que implica que estén dotados de sencillez, rapidez y efectividad¹¹ (s. f., p.30). Lo que dentro del Estado peruano se pretende canalizar a través del INDECOPI y del procedimiento administrativo sancionador.

Sin embargo, es preciso reparar en que los consumidores recurren a este organismo, al entender que es el camino para ver satisfecho su derecho a la reparación por el daño ocasionado por los proveedores. Pasan por alto la naturaleza sancionadora del procedimiento, que permite se

¹⁰ Posición que la repite en el fundamento 9 de la sentencia recaída en el expediente 01865-2010-PA/TC.

¹¹ Es preciso resaltar lo afirmado por Tambussi en el sentido que los derechos del consumidor al igual que los derechos humanos tienen como origen una necesidad sustancial que se traduce en que se haga valer el respeto de la persona frente al poder progresivo del Estado y del mercado. Siendo necesario oponer derechos fundamentales a “esos factores de poder”, pues de lo contrario se mantendría al ciudadano en una situación de indefensión y abandono, por ser más débil y estar aislado (2014, p. 95).

cumpla la función reguladora del mercado, pero no una protección individual idónea, incluso al existir las medidas correctivas reparadoras.

En este sentido, coincidimos con Durand, cuando señala que la defensa de los derechos del consumidor, implica además defender a las personas. En efecto, cada denuncia interpuesta busca la reparación por la vulneración de derechos fundamentales, aunque la sanción administrativa es la que evidentemente prevalece (2019, p. 119).

Además, se puede tomar en cuenta, que a través de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, se permite a los consumidores obtener compensación por medio de diversas medidas, de las que se puede destacar la contenida en el fundamento 32:

...Los gobiernos deben establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, poco costosos y asequibles. Al establecerse tales procedimientos deben tenerse especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores de bajos ingresos.

Ya se va perfilando la falta de idoneidad del procedimiento administrativo sancionador para garantizar el derecho a la reparación. Con la atingencia que la medida jurídica planteada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, traducida en lograr la indemnización por daños y perjuicios a través de un proceso civil, no está pensada en consumidores que no tienen los recursos para asumirlo —recuérdese que solo está habilitado el proceso de conocimiento—, aunque muchos de ellos no vean restituido su derecho en la vía administrativa, incluso resarcido en algunos casos.

1.1.2. Alcances del procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor: Medidas correctivas y derecho a la reparación

Frente a la vulneración de derechos cuya titularidad tienen los consumidores, deben existir recursos efectivos provistos por el Estado para su reparación. Como acertadamente señala la

Oficina de Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas: «La promesa de un recurso efectivo ante los tribunales para todos, establecida en el artículo 8, es una parte intrínseca —aunque con demasiada frecuencia descuidada— del sistema de administración de justicia» (s. f.).

Considera además, que «la justicia es un concepto holístico que incluye asimismo proporcionar recursos efectivos para hacer frente a la injusticia y las violaciones de los derechos de todas las personas, ‘según lo reconocido ...por la constitución o por la ley’- y no simple y necesariamente una compensación económica...»

Incluso la Organización de las Naciones Unidas, a través de su página oficial, señala que «el sistema encargado de proveer justicia contiene intrínsecamente la promesa de una reparación para todas las personas».

Ahora bien, qué implica el derecho a la reparación. Al respecto, se puede tomar en cuenta lo señalado por la Defensoría del Pueblo de Montevideo, en el sentido que este tiene una doble dimensión: por un lado, una de naturaleza sustantiva, que se traduce en la restitución¹², indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición del daño sufrido. Y otra de naturaleza procesal, considerada como el medio para lograr la reparación. En tal sentido, recae en los Estados la obligación de proporcionar los recursos internos que sean efectivos (s. f., p. 64).

En el marco de lo señalado, es preciso contextualizar los alcances del procedimiento administrativo de protección al consumidor para determinar con objetividad si a través de este último se puede garantizar el derecho a la reparación.

Según afirma Liñán, cuando se habla de proceso civil y procedimiento administrativo, se considera de manera errónea que son dos realidades distintas, pese a que comparten la misma naturaleza, pues a través de ambos se busca resolver conflictos para «efectivizar y plasmar en la realidad, los derechos fundamentales de los ciudadanos» (2014, p. 13). En esta línea, su punto de

¹² En este supuesto calzan algunas de las medidas consignadas en el artículo 115.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor: cambio de productos, devolver la contraprestación, devolver montos.

encuentro es el derecho que se tiene al debido proceso, que al tener carácter instrumental permite garantizar otros derechos fundamentales.

No en vano, el Tribunal Constitucional, en el fundamento 8 de la sentencia recaída en el expediente 01387-2009-PA/TC, señala que el derecho al debido procedimiento administrativo debe ser entendido en un sentido positivo como la «regulación jurídica» que determina de manera previa cuál debe ser la actuación de los órganos que conforman la Administración Pública, buscando que además de ser correcta, pueda establecer las garantías mínimas que permitan la protección de los derechos cuya titularidad tienen los administrados. De este modo, se pone un límite a las acciones de los órganos mencionados, para que no estén sujetas a su arbitrio.

No obstante, existen diferencias. Una de orden sustancial radica en que el proceso civil siempre se inicia a petición de parte, lo que se traduce del principio dispositivo —queda el proceso a voluntad de quien se ve afectado—. Mientras que el procedimiento administrativo se enmarca en el principio de impulso de oficio que busca la satisfacción del interés público, siempre con los límites consignados normativamente.

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que los consumidores, cuyos derechos han sido vulnerados, pueden interponer la denuncia respectiva al INDECOPI, tal como lo dispone el artículo 107 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Entonces, surge la siguiente interrogante: ¿el que inicia el procedimiento administrativo sancionador tiene calidad de parte?

Las respuestas son diversas y tienen como sustento la existencia de un procedimiento administrativo especial¹³. Martín considera que puede ser de dos tipos: el trilateral y el sancionador. El primero, según afirma, busca que las entidades resuelvan el conflicto de intereses que surge entre dos o más sujetos que forman parte del procedimiento. En el segundo se aplica la potestad sancionadora con la finalidad de garantizar que el administrado cumpla las normas que son de observancia obligatoria (2014, p. 47).

¹³ En relación al Estado peruano, Damian considera que, en materia de consumo, la “fórmula administrativista fue - probablemente- el más craso error de la historia” (2015)

Así, el procedimiento administrativo sancionador tiene una particularidad, que debe ser resaltada. Puede iniciar por denuncia, pero sin que se alegue un interés legítimo o se dé cuenta de una afectación directa. En este supuesto, se comunica únicamente la existencia de una infracción normativa.

En esta línea, el último autor referido, señala que el administrado puede comunicar a la entidad una determinada situación, buscando se inicie el procedimiento, sin que su voluntad sea decisiva, pero lo alegado puede ser evaluado (2014, p. 69).

Al respecto, se puede tomar en cuenta el artículo 105 de La Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444), según el cual todo administrado tiene la potestad de comunicar a las autoridades competentes los hechos sobre los que tuviera conocimiento, sin que sea necesario sustentar una afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, por ello no es considerado sujeto del procedimiento.

De ello se deduce que el procedimiento puede ser promovido a través de una denuncia, pero que no es determinante para que inicie. Por ello, la naturaleza del procedimiento administrativo sancionador es bilateral, al conformarlo la administración pública y quien infringe la norma.

Lo afirmado se traslada al ámbito del procedimiento administrativo de protección al consumidor. En efecto, el Estado ejerce su potestad punitiva, de la misma forma que lo hace en cualquier otro procedimiento administrativo, al ordenar por ejemplo el pago de multas, incluso frente a una denuncia de parte que trae aparejado algún interés particular.

Pero qué ocurre cuando se promueve una denuncia por la afectación de algún derecho fundamental, la naturaleza del procedimiento sancionador no es alterada, debido a que el consumidor puede aspirar como mucho a que se ordene una medida correctiva, asociada al resarcimiento de una consecuencia patrimonial directa.

En este contexto, la sanción tendrá un alcance de orden general, traducido en el beneficio que se le da al Estado. Mientras que el beneficio que obtiene el consumidor es limitado. No se debe perder de vista la postura que plantea Liñán, cuando en el marco del procedimiento administrativo sancionador, sitúa en primer lugar la imposición de la sanción y en segundo lugar el resarcimiento al consumidor (2014, p. 24).

En lo que respecta a las medidas correctivas, se puede manifestar que no tienen carácter indemnizatorio, aunque existe quien introduce un matiz a esta afirmación, como Boulanger, cuando manifiesta que tal como están configuradas normativamente, es difícil distinguirlas de las indemnizaciones, especialmente en lo que se refiere a la reparación por daño emergente (2015).

Ahora bien, las medidas correctivas reparadoras son consideradas como accesorias a la sanción administrativa, en el entendido que la multa aplicada al proveedor que infringe la norma, bajo ningún contexto beneficiará al consumidor de manera particular. Tampoco el consumidor afectado verá garantizado su derecho a que se repare el daño producido por medio de la aplicación de una medida correctiva únicamente.

No en vano se ha dicho que las medidas sancionadoras adoptadas con la finalidad de corregir una infracción a las normas de consumo, estarían asociadas únicamente al Estado. Ello implica que el interés privado que se presenta en una relación de consumo, se convierta en un asunto de interés público. De este modo, la indemnización tiene acogida únicamente en el Poder Judicial (Damian, 2015)

En este entender, la infracción de normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor que deriva en la vulneración de derechos fundamentales, resulta ser de interés público. La sanción administrativa cobra preponderante importancia, pasando las medidas correctivas a un segundo plano.

Con estas limitaciones, para que se pueda reparar el daño ocasionado al consumidor, se debe iniciar una acción privada, solicitando el pago de una indemnización por daño emergente,

lucro cesante y daño moral, cuando la restitución no sea posible, o se requiera además de esta, una indemnización.

Pero, ¿qué conlleva esto? Nuevamente, inversión de tiempo y dinero, lo que significa que el consumidor no tiene garantizada una vía de protección célere y eficaz para ver garantizado su derecho a la reparación.

En relación a lo que se viene comentando, se puede traer a colación la Ley de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo argentina (Ley N° 26993), que por medio del artículo 59, posibilita las indemnizaciones vía administrativa, aunque con ciertas limitaciones.

De manera específica, por medio del artículo 59 se dispone que mediante actos administrativos se puede fijar indemnizaciones, con la finalidad de reparar daños de orden material sufridos en el marco de una relación de consumo.

Lo que es posible, siempre que se genere un daño directo, que ha sido definido en el mismo artículo bajo los siguientes términos:

El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.

Repárese en que la legislación argentina otorga facultades a la autoridad administrativa para resolver lo referente a la indemnización, únicamente en relación al daño directo producido. En efecto, no se pueden indemnizar por las consecuencias generadas por la violación de derechos personalísimos, a la integridad personal, a la salud psicofísica, las que resultan de la interferencia en el proyecto de vida, como tampoco las de orden no patrimonial.

Además, que está enfocada básicamente en procedimientos de menor cuantía, excluyendo indemnizaciones por daños de mayor complejidad que incluyen el daño emergente o el daño moral, que pueden ser determinados únicamente en el Poder Judicial.

Ahora bien, hablar de posibilidad de indemnizar en el ámbito administrativo trae a colación diversas interrogantes. Por un lado, lo relativo a la división de poderes y el consiguiente cuestionamiento de la intromisión entre las potestades que tiene el Poder Judicial y el Poder Ejecutivo.

No se debe perder de vista lo estipulado en el artículo 232 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, según el cual existe compatibilidad entre las sanciones administrativas y las medidas correctivas que tienen por finalidad «ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada¹⁴ por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados». Además, se afirma que existe compatibilidad con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, pero aclara que ello se determina en el proceso judicial correspondiente.

Como es evidente, la indemnización y las medidas correctivas tienen alcances diferentes. La primera posibilita la materialización del derecho a la reparación, especialmente cuando no se puede restituir el derecho vulnerado, al permitir que se compense al perjudicado por las consecuencias producidas. Mientras que las medidas correctivas están limitadas al resarcimiento de las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas.

1.2. El arbitraje de consumo: ¿es la vía idónea para garantizar el derecho a la reparación?

El arbitraje de consumo incorporado por el artículo 137 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, tal como está concebido en la actualidad, hace viable la indemnización por daños y perjuicios, con muchas limitaciones. Además, es preciso recordar que excluye lo sometido y/o resuelto en la vía administrativa, y que no admite la posibilidad de ordenar medidas correctivas reparadoras. Por lo que no es idóneo para garantizar el derecho a la reparación.

¹⁴ No se habla propiamente del derecho a la reparación.

De manera concreta, dentro del Estado peruano estamos frente a un tipo de arbitraje institucional —gestionado por el Estado— distinto al *ad hoc*. Si bien, tiene ciertas ventajas, su implementación es aún incipiente. La diferencia sustancial se centra en que a través del último se materializa un vínculo entre el árbitro y quien requiere sus servicios, sin que exista responsabilidad de ninguna entidad administradora, como sucede en el institucional.

En este contexto, se tienen que constituir juntas arbitrales de consumo. Han sido definidas en el Reglamento del Sistema de Arbitraje, como el órgano administrativo, no jurisdiccional, que debe estar instituido en el marco de una entidad pública, que tendrá a su cargo la organización y promoción del sistema de arbitraje de consumo, para operar entre los agentes de mercado y consumidores de su localidad.

A ello se debe agregar que estas juntas requieren la existencia de un convenio «con el respectivo nivel de gobierno y/o con la entidad o persona jurídica de derecho público que manifieste interés en participar en su implementación, desarrollo y funcionamiento». Contar con el convenio aludido es un requisito que debe constar en la solicitud de inicio de arbitraje, de ser el caso.

Su implementación es aún incipiente. Para Rejanovinshi, la respuesta a esta situación está en la gratuidad, si se toma en cuenta que los gobiernos locales y regionales no cuentan con los recursos, lo que no ocurre con el INDECOPI, que cuenta con las tasas por denuncias administrativas (2015, p. 244).

Aunque, Espinoza et al. en un documento desarrollado para el INDECOPI, señalan de manera expresa que el arbitraje de consumo es instaurado en el sistema con la finalidad de «acercar la justicia de consumo a más consumidores», debido a que las juntas arbitrales estarán instaladas en gobiernos locales y regionales, instituciones que tienen mayor cercanía a los ciudadanos, incluso en un aspecto geográfico (2016).

No se debe perder de vista que el arbitraje es voluntario¹⁵. Su materialización depende del cumplimiento de lo estipulado en el artículo 31.1 del Reglamento en comentario. Es decir, por medio de un convenio arbitral, o presentando una solicitud que dé inicio al arbitraje, pero debe ser contra un proveedor que esté adherido al sistema de arbitraje de consumo¹⁶. En los casos en que la controversia ya exista, y no se cuenta con dicha adhesión, el proveedor deberá aceptar la petición del consumidor para someter la controversia al arbitraje.

Cuando ello sucede, se renuncia a la posibilidad de iniciar un proceso judicial o procedimiento administrativo. En el último supuesto no existe impedimento para que se inicie de oficio. De este modo, para el interés público se estaría frente a un mecanismo complementario, lo que no ocurre en relación al interés que tiene el consumidor, que deberá elegir la vía que considere idónea. Si es el arbitraje, está supeditado al cumplimiento de las exigencias descritas en el párrafo precedente.

Así, para que un consumidor pueda iniciar un proceso arbitral se debe hacer efectiva alguna de las exigencias descritas anteriormente. De manera concreta, cuando el proveedor no está adherido al sistema arbitral de consumo, el tribunal arbitral puede consultar únicamente al proveedor si acepta o no la iniciación del arbitraje. En caso no exista una respuesta o si el proveedor se niegue, se archivará inmediatamente dicha solicitud.

Ahora bien, si se desarrolla el procedimiento arbitral de consumo, y una vez concluido, el consumidor no está satisfecho con el laudo arbitral, la única forma de revertir el mismo es interponiendo el recurso de anulación ante el poder judicial. Este se hará viable mediante un

¹⁵ El Tribunal Constitucional, en el fundamento 11 de la sentencia recaída en el expediente 6167-2005-PHC/TC, se pronuncia sobre la jurisdicción arbitral, señalando que esta se configura con la instalación de un Tribunal Arbitral en mérito a la voluntad de los contratantes que figura en el convenio arbitral, no se agota con lo establecido en las cláusulas contractuales, ni con las normas que figuran en la Ley General de Arbitraje, sino que se convierte en “sede jurisdiccional constitucionalmente consagrada, con plenos derechos de autonomía y obligada a respetar derechos fundamentales”, es decir se debe contextualizar en lo estipulado en el artículo 139 de la Constitución Política.

¹⁶ Al respecto, se debe tomar en cuenta la Directiva 006-2014/DIR-COD- INDECOPI, que aprueba el procedimiento de adhesión de proveedores y creación del registro de proveedores adheridos al sistema de arbitraje de Consumo. Damian, considera que a partir de esta Directiva la voluntariedad del libre sometimiento de las partes se ve mermada y además impedida por el inminente intervencionismo del Estado (2015).

proceso de conocimiento, lo que implica inversión de más tiempo y dinero¹⁷. Los laudos no son susceptibles de apelación. Una vez notificados son de obligatorio cumplimiento para las partes, generándose efecto de cosa juzgada.

La indemnización dentro del proceso arbitral, de acuerdo a las limitaciones introducidas normativamente, está vinculada únicamente al daño patrimonial. El daño a la persona y el daño moral están excluidos. Incluso, se confiere al proveedor la potestad de decidir si se otorga por concepto de lucro cesante y/o daño emergente, y cuál es el monto máximo. Surge una vez más como alternativa la vía judicial. Ello implica iniciar un proceso de indemnización por daños y perjuicios, para que se pueda materializar el derecho a la reparación.

En este contexto, es imprescindible recordar que el arbitraje de consumo nace en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, como un mecanismo alternativo de solución a los conflictos que surgen entre consumidores y proveedores.

Mecanismo que en determinado momento permitió ordenar medidas correctivas, en los términos del artículo 25.2 del Decreto Supremo N° 046-2011-PCM: «El órgano arbitral podrá ordenar a favor de los consumidores las medidas correctivas contempladas en los artículos 114 a 116 del Código, además de la indemnización por daños y perjuicios a que se refiere el artículo 115.7 del Código» (en referencia al Código de protección y Defensa del Consumidor).

Lo que no es posible actualmente, debido a que el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM sustituye el texto del Decreto Supremo N° 046-2011-PCM, eliminando esta posibilidad. Repárese en lo señalado por el INDECOPI, en el sentido que si bien no se incluye la potestad de imponer sanciones —propias del procedimiento administrativo sancionador—, sí faculta al árbitro para

¹⁷ En el artículo 63 del Decreto Legislativo 1071 se establecen las causales de anulación del laudo, que no están propiamente asociadas a cuestiones de fondo del asunto en controversia. El recurso de anulación es interpuesto ante la Corte Superior competente, dentro de los 20 días siguientes a la notificación del laudo. En el recurso de debe indicar de manera precisa la causal o causales de anulación, con el debido fundamento, y la acreditación con los medios probatorios pertinentes, con tal fin se podrán ofrecer únicamente documentos, deberá contener además cualquier otro requisito, si ello ha sido pactado por las partes.

otorgar indemnizaciones que hasta el momento resultaba ser únicamente una potestad del Poder Judicial.

Ahora bien, pareciera que la posibilidad de obtener una indemnización es atrayente para recurrir al arbitraje—lamentablemente quienes no están en la capacidad de interpretar la norma creerán que es así —, como también la gratuidad.

Pero, ¿se habla en realidad de gratuidad, cuando ello se limita al inicio del procedimiento? No se debe olvidar que el artículo 41.3 dispone que los gastos que se ocasionen por las pruebas practicadas deben ser pagadas en igualdad de condiciones por el demandante y demandado, salvo que el tribunal arbitral determine lo contrario.

Incluso, en el inciso 1) del artículo en mención se dispone que el otorgamiento de la indemnización depende de que el tribunal arbitral verifique que se haya generado un menoscabo de orden patrimonial o personal al consumidor. Con tal fin, dicho tribunal puede requerir al proveedor que presente los medios probatorios cuando los ofrecidos por el consumidor según su criterio no sean suficientes.

1.3. Proceso de indemnización por daños y perjuicios como vía para garantizar el derecho a la reparación

Si bien, a través de la restitución se materializa el derecho a la reparación, no es la única forma. En efecto, hay infinidad de casos en los que es impracticable. En estos supuestos la indemnización juega un rol de suma importancia.

Al respecto, se pronuncia la Corte Interamericana en el fundamento 50 de la sentencia de reparaciones emitida en el caso Caso Aloeboetoe y otros Vs. Surinam. Lo hace en relación al derecho a la vida, al afirmar que «no resulta posible devolver su goce a las víctimas» por lo que la reparación adopta «otras formas sustitutivas» como es la indemnización¹⁸.

¹⁸ En términos generales, se puede ver que la Corte Interamericana se pronuncia respecto a la indemnización, en el fundamento 87 de esta sentencia, en el sentido que: «Las expresiones 'apreciación prudente de los daños' y 'principios

En el mismo fundamento precisa que «la indemnización se refiere primeramente a los perjuicios materiales sufridos». Los que comprenden tanto el daño emergente, como el lucro cesante. En palabras de García:

...el daño material emergente está constituido por las consecuencias patrimoniales que derivan directamente de la violación, y el perjuicio, por el lucro perdido, una expectativa cierta que se desvanece como consecuencia de la violación cometida. (1999, p. 339)

La Corte añade que la indemnización debe incorporar el daño moral, que se produce cuando «la lesión violenta los derechos de la personalidad» (Mendoza, 2014, p. 21).

La valoración de estos daños a efecto de determinar el *quantum* indemnizatorio, le corresponde únicamente al juez civil especializado, a través del proceso de indemnización por daños y perjuicios, que es tomado en cuenta en el propio Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De manera concreta, como ya se mencionó, los jueces de paz letrado pueden pronunciarse únicamente respecto a indemnizaciones derivadas de accidentes de tránsito, según lo establece la norma contenida en el artículo 57.6 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Los demás casos — responsabilidad contractual y extracontractual — son de conocimiento de los jueces civiles. La competencia está determinada por la materia.

Mientras que la competencia por razón de la cuantía está vinculada a los procesos contenciosos que figuran en el Código Procesal Civil: según el artículo 475.2, en el proceso de conocimiento se tramitan los asuntos cuyo petitorio tenga una estimación patrimonial mayor a 1000 unidades de referencia procesal (en adelante URP). Por otro lado, el artículo 486.7 dispone que en el proceso abreviado se tramitan asuntos cuyo petitorio tenga una estimación patrimonial mayor de 100 y hasta 1000 URP. Mientras que en el artículo 546.7 se considera aquellos cuya estimación patrimonial no sea mayor a 100 URP, los que se tramitan en el proceso sumarísimo.

de equidad' no significan que la Corte puede actuar discrecionalmente al fijar los montos indemnizatorios». Ello se puede hacer extensivo a quienes tienen la potestad de determinar el *quantum* indemnizatorio.

En este contexto, debemos centrar la atención en el proceso abreviado y sumarísimo, porque a través del Código Procesal Civil se determina la competencia de los jueces de paz letrado para conocer estos procesos, según la cuantía. Así, son competentes para conocer procesos abreviados cuando el valor de la pretensión es mayor de 100 y hasta 500 URP, y son competentes para conocer procesos sumarísimos cuando dicho valor es hasta 50 URP.

Además, no se puede perder de vista, que para iniciar un proceso sumarísimo ante un juez de paz letrado, el valor de la pretensión es hasta 50 URP. Mientras que para iniciar un proceso abreviado se requiere que el valor de la pretensión sea superior a 100 URP. Es evidente que se deja en estado de indefensión a quienes interpongan demandas con pretensiones cuyo valor se encuentre fuera de estos límites.

Pese a lo señalado hasta este punto, los jueces de paz letrado no se pueden avocar a casos vinculados a indemnización por daños y perjuicios en atención a la cuantía, porque la norma restringe esa posibilidad. Lo que se hace extensivo a los juzgados de paz. No obstante, lo establecido en el artículo 547 del Código que venimos comentando, en el sentido que son competentes para conocer procesos sumarísimos cuando la pretensión sea hasta 10 URP e incluso hasta 50 URP para resolver mediante conciliación.

A partir de lo señalado se puede afirmar que el derecho a la reparación tampoco se ve garantizado a través de la vía judicial. El valor de lo pretendido por los consumidores no siempre alcanza el monto requerido para ser puesto en conocimiento de los jueces civiles a través del proceso abreviado o sumarísimo. En estos casos queda el proceso de conocimiento, que está habilitado para aquellos asuntos no atribuidos a otros órganos jurisdiccionales. Se crea de este modo una barrera en perjuicio de los consumidores que quieren ver materializado su derecho a la reparación.

CAPÍTULO II

VÍAS PROPUESTAS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LOS LÍMITES PARA GARANTIZAR EL DERECHO A LA REPARACIÓN

2.1. Relevancia de las resoluciones dictadas por la Sala Especializada de Protección al consumidor para identificar los límites del procedimiento administrativo sancionador

Como ya se manifestó, el Tribunal Constitucional ha sido contundente al interpretar el artículo 65 de la Constitución, en el sentido que los derechos que regula son fundamentales, pero que la protección del consumidor va más allá de lo ahí estipulado, en atención a la teoría de los derechos innominados. En este contexto, los consumidores tienen derecho a la reparación, cuando sus derechos son vulnerados al infringirse normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Viendo con detenimiento el Código en mención, se puede afirmar que es por medio de las medidas correctivas reparadoras que se pretende otorgar un beneficio directo a los consumidores. De manera específica, en el artículo 115.1 se dispone que tienen por finalidad resarcir consecuencias patrimoniales directas e inmediatas, sin que quede claro a que se refiere, cuando en el inciso se menciona «al estado anterior».

Haciendo una interpretación favorable al consumidor, se entiende que lo pretendido es el restablecimiento de la situación existente antes que se cometa la infracción — restitución —. Lo que no siempre es posible. En estos supuestos la indemnización juega un rol de suma importancia.

Por ello, la garantía del derecho a la reparación no encuentra asidero en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que el procedimiento administrativo sancionador permite únicamente el resarcimiento de las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas. Es absolutamente imposible ordenar el pago de una indemnización, basada en la valoración del daño

emergente, lucro cesante y daño moral. No en vano, a través del artículo 115.7 del mismo cuerpo normativo, se consideran como vías alternas la judicial y arbitral.

Lo afirmado encuentra sustento en las resoluciones de la Sala Especializada. En efecto, al utilizar el método jurisprudencial, que posibilita la obtención de información contenida en las mismas, se pudo identificar aquellas emitidas en el marco de procedimientos iniciados por denuncia de parte, que dan cuenta de tres aspectos fundamentales: que existen infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor que pueden traer aparejada como posibilidad la vulneración de un derecho fundamental; los consumidores afectados pretenden más que el simple resarcimiento, entendido en los términos planteados en el Código en mención, incluso en muchos casos buscan ser indemnizados; y el INDECOPI tiene atribuciones limitadas para viabilizar la materialización del derecho a la reparación.

Se habla específicamente de 17 resoluciones de 53 emitidas el año 2019, que pudieron ser identificadas. Las 36 restantes corresponden a procedimientos iniciados de oficio, y otros que, si bien fueron iniciados por denuncia de parte, corresponden a la Sala Especializada en Defensa de la Competencia¹⁹.

Para analizar con minuciosidad la información contenida en las mismas, una situación que es importante destacar, es que existen casos en que los consumidores no especifican las medidas correctivas al interponer denuncias. Se limitan a narrar los hechos que consideran les causó perjuicio—en 07 de 17 resoluciones se identifica esta situación²⁰—.

¹⁹ Se habla específicamente de la resolución 0023-2019/SDC-INDECOPI, vinculada a un caso de competencia desleal, en el que la Sala Especializada revoca la resolución de la Comisión que ordena el cese de la publicidad cuestionada, declarando infundada la denuncia; la resolución 095-2019/SDC-INDECOPI, también asociada a un caso de competencia desleal, en la que no se solicita, ni otorga medida correctiva alguna y la resolución 0110-2019/SDC-INDECOPI, a través de la que se ordena cese de manera definitiva la publicidad infractora, siendo de igual forma un caso de competencia desleal.

²⁰ Se exceptúan de un análisis pormenorizado las resoluciones 0060-2019/SPC-INDECOPI y 0114-2019/SPC-INDECOPI, por no contar con información relevante para la investigación, en efecto, se sanciona la inexistencia del libro de reclamaciones.

Si bien, la descripción de las medidas correctivas es una exigencia del INDECOPI, como parte de los requisitos para interponer denuncias, existe también una solicitud en la que se puede elegir de manera discrecional si las medidas correctivas se solicitan o no. En este contexto, se advierte la prevalencia de la naturaleza sancionadora del procedimiento administrativo, pues importa la infracción alegada para poder establecer el *quantum* de la multa, la medida correctiva pasa a un segundo plano. Sin embargo, no se debe perder de vista que el objetivo de este organismo es incentivar la no repetición de infracciones por parte de los proveedores.

Si bien, ello impide ver de manera objetiva que es lo pretendido por los consumidores al interponer denuncias al INDECOPI, es preciso tomar en cuenta estos casos, para identificar la posible vulneración de derechos fundamentales y las medidas correctivas ordenadas. En este contexto, se puede establecer los límites que tiene el procedimiento administrativo sancionador para garantizar el derecho a la reparación.

Tabla 1

Resolución 0063-2019/SPC-INDECOPI

Comisión		Sala Especializada	
Declara fundada y/o infundada la denuncia	Medidas correctivas	Confirma y/o revoca la resolución de la Comisión	Medidas correctivas
No quedó acreditado que el Banco haya informado oportunamente al consumidor respecto a la posibilidad de disponer de su cuenta sueldo, para que se haga efectivo un préstamo otorgado mediante cajero automático.	Informar respecto a las operaciones que podía realizar a través de su tarjeta débito, asociada a la cuenta sueldo.	Confirma lo dispuesto por la Comisión. Y revoca la resolución declarando fundada la denuncia en el sentido que quedó acreditado que el banco cargó de manera indebida en la cuenta sueldo las cuotas por el crédito otorgado, por no contar con la autorización del cliente.	amplia la medida correctiva, disponiendo que el banco se abstenga de efectuar el cobro mensual de las cuotas, con cargo a la cuenta sueldo de titularidad del consumidor, pudiendo recurrir a otros medios de cobranza, dispuestos normativamente.

En este caso se advierte la vulneración del derecho a la información, reconocido en el propio artículo 65 de la Constitución. Para Muñoz, este derecho posibilita que la «libertad negocial no se vea menguada». Por lo tanto, la información debe ser veraz, pero también suficiente, para

que el consumidor adopte un criterio idóneo respecto al negocio del que será parte (2012, p. 5). Lo que en efecto no ocurrió en este caso.

Desde el momento en que se genera la vulneración de un derecho fundamental, debe quedar expedita la posibilidad de que se materialice el derecho a la reparación, lo que no es posible a través del procedimiento administrativo sancionador. Incluso, en este caso la medida correctiva aplicada por el INDECOPI, en primera instancia, es insuficiente para lograr el resarcimiento de la consecuencia patrimonial directa.

Se debe tomar en cuenta que el perjuicio ya fue generado, y tener conocimiento respecto a qué operaciones puede realizar con su cuenta sueldo no beneficiará al consumidor, bajo ningún contexto. El dinero descontado durante 10 meses no será devuelto, agrava la situación que se trata de una cuenta a través de la que percibe su remuneración.

Igualmente, lo dispuesto por la Sala Especializada es limitado, aunque se haya ampliado la medida correctiva, no se toma en cuenta el dinero ya descontado, únicamente se ordena al banco abstenerse de efectuar el cobro mensual que se viene efectuando.

Surge en este contexto la siguiente interrogante: ¿qué pasa con los perjuicios que se pudieron generar durante los 10 meses que efectuaron los descuentos? El consumidor tendrá que recurrir a la vía civil para lograr una indemnización y con ello la materialización de su derecho a la reparación, si así lo considera pertinente.

Tabla 2*Resolución 0052-2019/SPC-INDECOPI*

Comisión		Sala Especializada	
Declara fundada y/o infundada la denuncia	Medidas correctivas	Confirma y/o revoca la resolución de la Comisión	Medidas correctivas
- No se abona S/. 14.000 al capital de la deuda, sino únicamente S/. 8, 877.15. El resto del dinero quedó sujeto a la cancelación de una cuota que vencía el 16 de diciembre y tenía como fecha límite de pago el 30 de diciembre de 2017. - Demoró en enviar el nuevo cronograma de pagos, lo que no permitió efectuar un nuevo abono.	- Se abone al capital de la deuda el monto correspondiente en relación a los S/. 14.000 pagados, con la reducción de los intereses compensatorios generados, gastos derivados de cláusulas contractuales, además de no ser aplicables penalidades o cobros de ningún tipo. - Emitir un nuevo cronograma de pagos.	Revoca la resolución de la Comisión declarándola infundada, respecto al pago que no fue abonado al capital, y la confirma en lo que respecta a la demora en el envío del nuevo cronograma.	Se materializa únicamente la sanción administrativa.

En este caso también se vulnera el derecho a la información, aunque el perjuicio generado no es relevante. Compartimos la posición de la Sala Especializada cuando revoca lo resuelto por la Comisión, en el sentido que si bien los S/. 14.000 soles se otorgaron por concepto de pago adelantado, ya existía una cuota vencida al 16 de diciembre, con fecha límite de pago el 30 de diciembre de 2017, por lo que correspondía hacer la cancelación de la cuota.

Lo que sí es cuestionable, es la existencia de un nuevo cronograma que impidió se abone la cuota correspondiente en el plazo establecido, generando intereses. Esto no es tomado en cuenta por la Sala Especializada para ordenar una medida correctiva, que en este caso debió ser la exoneración de los mismos.

Si la Sala hubiera ordenado la medida correctiva idónea, se hubiera garantizado a su vez el derecho a la reparación. En efecto, el proceso de indemnización por daños y perjuicios no tiene

sentido en este caso, debido a que se cuestionaría únicamente los intereses generados por la cuota que no se pudo pagar, por la existencia de un nuevo cronograma, en relación a un monto pequeño.

Tabla 3

Resolución 0001-2019/SPC-INDECOPI

Comisión		Sala Especializada	
Declara fundada y/o infundada la denuncia	Medidas correctivas	Confirma y/o revoca la resolución de la Comisión	Medidas correctivas
- Se cobró el monto de S/. 21.000 por concepto de gastos médicos, sin entregar las facturaciones correspondientes.	Se cumpla con informar y entregar los documentos sustentan servicios que brindó a su cónyuge.	Confirma la resolución de la Comisión. Se debe advertir que también se pronuncia respecto a la atención médica inadecuada que se brindó a su cónyuge, lo que no figura como parte de lo resuelto por la Comisión.	Convalida la medida correctiva.

En este caso, es evidente la vulneración del derecho a la salud. Sin embargo, el consumidor cuenta, únicamente, con una medida correctiva intrascendente, como es ordenar la entrega de documentos.

Esta medida no es suficiente para que se haga efectivo el derecho a la reparación, sobre todo cuando la propia Sala Especializada hace referencia a una inadecuada atención médica. En efecto, los perjuicios generados ameritan el pago de una indemnización, que sirva para resarcir el daño emergente, pero además el lucro cesante y el daño moral, lo que es factible únicamente por medio de un proceso judicial.

Llama la atención que el consumidor afectado no haya solicitado una indemnización, dadas las circunstancias.

Tabla 4*Resolución 0056-2019/SPC-INDECOPI*

Comisión		Sala Especializada	
Declara fundada y/o infundada la denuncia	Medidas correctivas	Confirma y/o revoca la resolución de la Comisión	Medidas correctivas
Se denuncia al proveedor por haber vendido un queso fresco en mal estado. La denuncia es declarada infundada.	-----	Revoca la resolución declarando fundada la denuncia.	No se ordena ninguna medida correctiva.

Si bien, en este caso no se evidencia la vulneración de un derecho fundamental. El adquirir un producto en mal estado, puede devenir indudablemente en la afectación del derecho a la salud. La Sala Especializada no ordena ninguna medida correctiva, que incluya, mínimamente, la devolución del producto en buenas condiciones, pese a que la infracción quedó demostrada.

Queda en evidencia una vez más, que el procedimiento administrativo sancionador, por su naturaleza, está direccionado a que se materialice una sanción pecuniaria, traducida en una multa, quedando desatendida la medida correctiva, sobre todo en casos como este, en que el producto obtenido por el consumidor no tiene mucho valor económico.

Tabla 5*Resolución 0092-2019/SPC-INDECOPI*

Comisión		Sala Especializada	
Declara fundada y/o infundada la denuncia	Medidas correctivas	Confirma y/o revoca la resolución de la Comisión	Medidas correctivas
El proveedor denunciado vendió al consumidor un vehículo defectuoso.	Se revise el sistema de frenos, y de no ser posible la reparación, se otorgue al consumidor el importe cancelado, más los intereses generados.	Confirma la resolución.	Convalida la medida correctiva.

Este es otro caso en el que no se evidencia la vulneración de un derecho fundamental. Sin embargo, el defecto identificado en el vehículo — frenos en mal estado — pudo generar la afectación del derecho a la integridad física.

La medida correctiva permite que se satisfaga la consecuencia patrimonial directa, lo que es acorde con el procedimiento administrativo sancionador. Pero de haberse afectado algún derecho fundamental, el consumidor tendría que recurrir a la vía judicial para ser indemnizado.

Por otro lado, 10 resoluciones materia de investigación dan cuenta que los consumidores especifican la medida correctiva al interponer la denuncia. En este contexto, es posible determinar además de la posible vulneración de derechos fundamentales y las medidas correctivas ordenadas, qué es lo que el consumidor pretende al interponer una denuncia al INDECOPI²¹.

a. Resolución 0120-2019/SPC-INDECOPI

Esta resolución da cuenta de la denuncia interpuesta contra la Universidad San Ignacio de Loyola, por no brindar medidas de seguridad a un niño de 02 años, que cayó de su asiento pequeño, ocasionándose una fractura de húmero, por lo que incluso tuvo que ser operado — vulneración del derecho a la salud—. Ello ocurrió, pese a que el Colegio ofrece aulas que están al cuidado de tres profesores.

La Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur declara fundada la denuncia en este extremo, por la infracción de normas contenidas en el artículo 18 del Código en comentario. En efecto, este regula lo relativo a la idoneidad en el sentido que debe existir correspondencia entre lo que un consumidor espera y efectivamente recibe, siendo determinantes las condiciones y circunstancias en las que se produjo la transacción.

Además, se considera la infracción del artículo 19 relativa a la obligación que tienen los proveedores de responder por la idoneidad y calidad del servicio ofrecido.

²¹ Se exceptúa de un análisis pormenorizado la resolución 0103-2019/SPC-INDECOPI, al haber sido declarada infundada en ambas instancias.

En este caso, las medidas correctivas solicitadas por los consumidores son atendidas en parte, en primera y segunda instancia, como se deriva de la información contenida en la siguiente tabla:

Tabla 6

Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0120-2019/SPC-INDECOPI

Medias correctivas solicitadas	Medidas correctivas ordenadas	
	Comisión	Sala Especializada
<ul style="list-style-type: none"> - Devolución del dinero cancelado. - Reconocimiento de los gastos médicos, en los que se incurrió para la recuperación de su menor hijo. 	<p>Ordena que, en el plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de notificarse la resolución, devuelva todos los gastos médicos y clínicos (se incluye los gastos de operación y rehabilitación) que estén debidamente sustentados, en los que se incurrió como consecuencia del accidente ocurrido al menor en las instalaciones del proveedor. Lo que debe quedar acreditado, bajo apercibimiento de imponerse una multa coercitiva.</p>	<p>Confirma lo resuelto por la Comisión.</p>

Si bien, se ordena la devolución de los gastos médicos y clínicos, se debe reparar en que el monto gastado no está sustentado al momento de interponer la denuncia. Además, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, dada su naturaleza, no se puede fijar lo que corresponde por concepto de daño emergente, dejando ello al arbitrio de las partes.

Con la atingencia que el lucro cesante y daño moral solo podrían ser evaluados en sede judicial, sin incluir como es evidente lo obtenido en la vía administrativa.

b. Resolución 0115-2019/SPC-INDECOPI

En este caso, se denuncia a un establecimiento que ofrecía servicios de peluquería, quien consumió los productos ofrecidos alega ser víctima de una mala praxis y negligencia, al sufrir quemaduras en el cuero cabelludo.

A pesar de la intención inicial de acceder directamente a los responsables a fin de obtener una solución a su reclamo, no se logró la misma, por lo que se envió una carta notarial requiriendo se reconozcan los gastos en los que se incurrió por el tratamiento destinado a atender la lesión física, consiguiendo únicamente, que la empresa proveedora desconozca su responsabilidad.

La Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de La Libertad declaró infundada la denuncia, alegando la inexistencia de medios probatorios que den sustento a la posición del consumidor afectado.

Frente a ello, la Sala Especializada revoca la resolución en atención a diversos argumentos, de los que se pueden resaltar los siguientes:

Por un lado, hace referencia al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que, como ya se manifestó, regula lo relativo a la idoneidad. Por otro lado, toma en cuenta el artículo 25 del mismo Código, que de manera expresa establece que los proveedores están en la obligación de ofrecer productos y servicios que no conlleven a un riesgo injustificado en la salud o seguridad de quienes los consumen, no se debe perder de vista que ello se debe materializar en condiciones de uso normal o previsible. En este contexto, señala de manera expresa por medio del fundamento 13 lo siguiente:

... el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.

En base a ello, subsume la conducta denunciada en el artículo 25, dejando de analizar la misma en relación al artículo 19, cuestionando en este contexto la omisión en la incurre la Comisión, al no emitir pronunciamiento sobre los alcances del primer artículo en mención.

Además, no olvida mencionar que existen en el expediente elementos suficientes que permiten resolver la cuestión en controversia.

Frente a lo ocurrido, la denunciante no sólo exigió el reembolso de lo pagado por el mal servicio, sino además un monto indemnizatorio, lo que no fue atendido por la Comisión, ni por la Sala Especializada, como figura en la siguiente tabla:

Tabla 7

Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0115-2019/SPC-INDECOPI

Medias correctivas solicitadas	Medidas correctivas ordenadas	
	Comisión	Sala Especializada
<ul style="list-style-type: none"> - Solicita se otorgue la suma de S/.3000 por concepto de indemnización. - Solicita se reembolsen los gastos incurridos por el mal servicio, y por el tratamiento llevado a cabo para regenerar su cabello. 	<p>Declara infundada la denuncia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Devolver el monto de S/.178.50 por concepto de aplicación de tinte. - Devolver los gastos que guarden consecuencia inmediata directa con el tratamiento que se efectuó para la regeneración del cabello, previa acreditación con documentos sustentatorios.

El consumidor va más allá, al solicitar un monto indemnizatorio —aunque sin sustento alguno y sin considerar que el costo del tratamiento de regeneración del cabello, forma parte del daño emergente—. La Sala, hace caso omiso al monto solicitado, disponiendo en términos generales que se devuelvan los gastos generados para reparar el daño directo ocasionado por la infracción, que es lo único que corresponde en el marco del procedimiento administrativo sancionador.

Una vez más, la determinación del *quantum* indemnizatorio por concepto de daño emergente se deja al arbitrio de las partes, con la atingencia que el lucro cesante y daño moral solo pueden ser valorados en sede judicial.

c. Resolución 0014-2019/SPC-INDECOPI

En este caso se denunció a la Universidad Peruana de los Andes de Junín, por no regularizar el proceso de convalidación, al haber extraviado documentos presentados por el estudiante, por lo que no pudo continuar sus estudios, en los períodos: 2016-1, 2016-2 y 2016-3. Es preciso señalar que el consumidor afectado ingresó a la Facultad de Derecho en el período lectivo 2014-2, en la modalidad de segunda carrera.

Es recién durante el período 2017-2 (ciclo VIII) que se autorizó su reincorporación a la universidad (Resolución de Decanato 2056-DFD-UPLA-2017) —los trámites duraron aproximadamente 3 meses—, en el que incluso no fue matriculado en los cursos a los que estuvo asistiendo.

La Comisión declara fundada la demanda considerando que el estudiante no fue matriculado en el ciclo que correspondía, infringiendo los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, relativos a la idoneidad y obligación de los proveedores. La Sala Especializada declara nula la resolución, al estimar que se infringió el artículo 73 que regula lo relativo a la idoneidad en productos y servicios educativos.

En este contexto, en vía de integración declara fundada la denuncia argumentando que la Universidad vulneró las expectativas del estudiante, pues debía estar matriculado en el ciclo VIII.

La medida correctiva solicitada por el consumidor no fue avalada en ninguna de las instancias, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 8*Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0014-2019/SPC-INDECOPI*

Medias correctivas solicitadas	Medidas correctivas ordenadas	
	Comisión	Sala Especializada
Solicita ser matriculado en los semestres VII, VIII y IX, además el cumplimiento de la Resolución de Decanato 2056-DFD-UPLA-2017.	- Ordena que se matricule al denunciante en el semestre que le correspondía, considerando las asignaturas convalidadas y los cursadas. - Elaborar y entregar un informe detallado y sustentado de la matrícula.	Se convalidan las medidas correctivas.

La medida correctiva pretendida por el consumidor carece de sentido, por ello lo dispuesto en las dos instancias es correcto, además, es lo único que posibilita el procedimiento administrativo sancionador.

Repárese, sin embargo, que la infracción no generó una consecuencia patrimonial directa, si se toma en cuenta que el derecho vulnerado es la educación. Y si bien, se ordena que se formalice la matrícula, se produjo una pérdida de tiempo de varios años, hasta lograr su reincorporación, lo que genera además del daño emergente y lucro cesante, un daño moral, que pueden ser valorados únicamente a través de un proceso de indemnización por daños y perjuicios.

d. Resolución 0098-2019/SPC-INDECOPI

El consumidor alega haber sido admitido en un programa de posgrado, pagando la suma de \$ 4000.00 por reserva de cupo y \$13.000 por los tres primeros módulos. Con posterioridad, presenta un reclamo respecto a la nota obtenida en el curso de contabilidad de gestión, al considerarla injusta, solicitando se le tome una nueva evaluación, petición que no fue concedida, argumentado que un examen adicional no está contemplado en el reglamento. Además, cuestiona el irregular desarrollo del curso ya mencionado, señalando que el enfoque semanal no era consistente y no existía coordinación entre los profesores.

En este contexto, alega no haber efectuado los pagos requeridos por la entidad educativa, al no haber obtenido respuesta a su último reclamo, pidiendo se le prorrogue el plazo, lo que le fue negado, viéndose obligado a efectuar un pago de \$4000. 00, en tal sentido considera que fue inducido a error al creer que su reclamo sería resuelto a su favor. Sin embargo, se le notificó que no sería promovido al segundo año, sin ninguna explicación asociada a lo solicitado.

Frente a lo antes descrito, el consumidor pidió la devolución de su dinero, pero se informó que únicamente se le otorgaría el 50% del monto pagado por el cuarto módulo, en vez de los \$ 21.000 ya aportados, se argumentó que había cursado voluntariamente los módulos posteriores a su reclamo, y que el pago por reserva de cupo no era reembolsable.

Además, alega que los proveedores no actuaban como operadores económicos autorizados, al no cumplir con lo exigido normativamente para ofrecer servicio de educación superior.

La Comisión declara fundada la denuncia únicamente en el extremo referido a la falta de respuesta oportuna, completa y adecuada, desvirtuando los demás argumentos.

La Sala Especializada declara la nulidad parcial de las resoluciones emitidas (Existe el pronunciamiento de dos Comisiones de Protección al Consumidor), considerando que se pone atención al incumplimiento de brindar información solicitada sobre las licencias y autorizaciones para desarrollar su actividad económica en Perú (ofrecer un programa de maestría), pero no en el contexto del deber de idoneidad, al haber creado expectativas sin contar con las mismas. En este contexto, declara fundada la denuncia.

La medida correctiva solicitada por el consumidor es avalada únicamente por la Sala Especializada, como figura en la siguiente tabla:

Tabla 9

Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0098-2019/SPC-INDECOPI

Medias correctivas solicitadas	Medidas correctivas ordenadas	
	Comisión	Sala Especializada
- Solicita se le devuelva el monto de \$ 22.000, más los intereses legales. - Se establezca un criterio uniforme de validez de requisitos e información relevante que se debe otorgar de manera previa a la contratación de servicios de educación. - Se pronuncie sobre la licitud de los servicios educativos prestados.	No ordena medida correctiva.	Ordena la devolución de los pagos efectuados, más los intereses legales correspondientes.

Se advierte que la Sala Especializada ordena la devolución de lo aportado por el consumidor, atendiendo lo solicitado pecuniariamente, con la atingencia que los intereses legales no pueden ser valorados en el procedimiento administrativo sancionador, como tampoco lucro cesante, ni daño moral.

e. Resolución 0009-2019/SPC-INDECOPI

Se interpone denuncia contra una empresa constructora, señalando que se suscribieron contratos de compraventa por un departamento y dos estacionamientos, además se suscribe una dación en pago por el depósito 10. La suma total pactada por los inmuebles ascendía a S/ 349 960 83, habiendo cancelado el monto de S/. 282.000.00, quedando pendiente una cantidad de dinero por la demora en la que incurrió la empresa denunciada.

Cuando se entrega el departamento y se inicia la independización, se evidencia la existencia de un gravamen sobre el bien a favor de un banco, lo que no fue informado, el que se hacía extensivo a los estacionamientos y depósito. La hipoteca no fue levanta pese a los constantes requerimientos de los denunciantes.

La Comisión avala como infracción que la inmobiliaria no levantó la hipoteca, lo que es respaldado por la Sala Especializada. Esta última, al referirse al principio de idoneidad, señala que

al recaer sobre los bienes de los denunciantes, les genera un perjuicio, pues podrían tener dificultades para transferir la propiedad.

A pesar de ello, las medidas correctivas solicitadas fueron consideradas en parte en las dos instancias, como se advierte en la siguiente tabla:

Tabla 10

Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0009-2019/SPC-INDECOPI

Medias correctivas solicitadas	Medidas correctivas ordenadas	
	Comisión	Sala Especializada
- Solicitan se levante la hipoteca sobre los bienes inmuebles adquiridos. - Solicitan el pago de una indemnización por daños y perjuicios ocasionados (daño emergente, lucro cesante y daño moral), por el monto de S/. 355.00.	Ordena se levante la hipoteca.	Se convalida la medida correctiva.

Lo solicitado por los consumidores es razonable, si se toma en cuenta que la hipoteca que pesa sobre los bienes genera un perjuicio que se traduce en la imposibilidad de transferir su propiedad, como acertadamente lo señala la Sala Especializada.

Sin embargo, la medida correctiva reparadora no es suficiente para que haga efectivo el derecho a la reparación, si se toma en cuenta que nada garantiza que se pueda materializar lo ordenado a través de la resolución comentada, pues el levantamiento de la hipoteca depende de que la inmobiliaria cumpla con efectuar lo adeudado al banco. Además, es el proceso civil el medio para lograr que los consumidores perjudicados puedan ser indemnizados.

f. Resolución 0043-2019/SPC-INDECOPI

Se denuncia a una empresa constructora, por la celebración de un contrato de compraventa de bien futuro, para la adquisición de un departamento dentro de un complejo inmobiliario, que tendría áreas comunes. Sin embargo, sigue pendiente su construcción y por ende la entrega.

Frente a los reclamos, la empresa remite una carta señalando que no sería posible cumplir con lo ofrecido, debido a que las áreas comunes serían variadas por la construcción. Situación que según afirman los denunciante restaría valor al complejo inmobiliario, afectando las expectativas generadas en mérito a la publicidad.

A ello, agrega que la empresa se comprometió a pagar los servicios de luz y agua, mientras las unidades inmobiliarias no estén independizadas del predio matriz, lo que en efecto no ocurrió. Además, alega que la empresa no dio respuesta a la carta remitida, solicitando se efectivicen las obligaciones incumplidas.

La Comisión considera que la empresa constructora no realizó la independización del inmueble, no existe pronunciamiento en la parte resolutive respecto a los demás hechos alegados, debido a que la denuncia fue declarada inadmisibile en relación al presunto incumplimiento del pago de servicios, e improcedente respecto a la falta de construcción.

En el marco de lo señalado se advierte que las medidas correctivas solicitadas son tomadas en cuenta en parte por la Comisión y la Sala Especializada, como figura en la siguiente tabla:

Tabla 11

Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0043-2019/SPC-INDECOPI

Medias correctivas solicitadas	Medidas correctivas ordenadas	
	Comisión	Sala Especializada
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitan se construyan las áreas comunes, tal como figura en la publicidad. - Solicitan efectúen los trámites para el saneamiento del inmueble. - Solicitan se regularicen los pagos de los servicios de agua y luz. 	<p>Ordena se realicen los trámites correspondientes para obtener la independización.</p>	<p>Convalida la medida correctiva.</p>

Lo solicitado por los consumidores, respecto a que se construyan las áreas comunes carece de coherencia, debido a que el inmueble ha sido entregado, faltando únicamente la independización.

Sin embargo, la medida correctiva no es suficiente, pues no se materializa la restitución del derecho vulnerado, por no ser ello posible, lo que no excluye la necesidad de indemnizar a los consumidores afectados, al quedar en evidencia el daño emergente y lucro cesante. Queda en tal sentido como única posibilidad recurrir al proceso de indemnización por daños y perjuicios.

g. Resolución 0106-2019/SPC-INDECOPI

A través de la denuncia, el consumidor alega que adquirió un departamento en calidad de bien futuro, por medio de un contrato de compraventa. Sin embargo, la inmobiliaria incumplió varios de los ofrecimientos: el plano entregado, difiere del que entregó el proveedor inicialmente; la piscina y el gimnasio no están en funcionamiento; el pequeño mercado de compras no existe; no se cuenta con luces de emergencia, ni mangueras de bomberos; no se entrega el inmueble en la fecha pactada; no cuenta con una rampa de acceso para personas con discapacidad.

La medida correctiva solicitada por el consumidor, es considerada en las dos instancias, incluso la Comisión y la Sala Especializada van más allá, como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 12

Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0106-2019/SPC-INDECOPI

Medias correctivas solicitadas	Medidas correctivas ordenadas	
	Comisión	Sala Especializada
-Solicita la devolución íntegra del importe abonado a la inmobiliaria, más los intereses correspondientes.	- Devolver la contraprestación pagada, más los intereses legales y dejar sin efecto el contrato de compraventa.	- Devolver la contraprestación pagada, más los intereses legales. - Reembolso del pago de la alcabala, de haberse efectuado. - Devolver el departamento a la inmobiliaria, quien asumirá los gastos que ello demande. - La inmobiliaria deberá gestionar con la entidad correspondiente la cancelación del financiamiento, incluyendo los intereses derivados de ello.

En este caso, el procedimiento administrativo sancionador sirvió para que el consumidor vea satisfecho lo pretendido con su denuncia, sin perder de vista que ello no implica la posibilidad

de lograr la reparación del daño en su totalidad, pues no es factible valorar el lucro cesante e incluso los intereses, cuyo pago se ordena como parte de las medidas correctivas.

h. Resolución 0057-2019/SPC-INDECOPI

A través de la denuncia presentada, el consumidor alega que le fue entregado un vehículo que tenía una falla técnica, lo que fue puesto en conocimiento del proveedor, una vez internado el vehículo, no se revierte la situación denunciada. La Comisión declaró fundada la denuncia en este extremo, lo que fue revocado por la Sala Especializada.

Las medidas correctivas solicitadas, no son atendidas por la Comisión, ni la Sala Especializada, como se advierte en la siguiente tabla:

Tabla 13

Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 0057-2019/SPC-INDECOPI

Medias correctivas solicitadas	Medidas correctivas ordenadas	
	Comisión	Sala Especializada
Se solicita el reemplazo del vehículo adquirido, por otra unidad con características similares, o la devolución del importe pagado.	- Ordena se evalúe el vehículo respecto a la falla técnica alegada y proceda a realizar la reparación que corresponde. - Otorgar una garantía por un período igual al transcurrido desde la falta de reparación del defecto, hasta que su materialización.	Declara infundada la denuncia al no haberse acreditado la existencia de una falla técnica. En tal sentido, se deja sin efecto las medidas correctivas dispuestas por la Comisión.

En este caso, no se puede emitir opinión respecto a las medidas correctivas ordenadas por la Comisión, si se toma en cuenta que la Sala Especializada, declara infundada la denuncia en este extremo.

i. Resolución 96-2019/SPC-INDECOPI

La denunciante alega que el banco de Crédito se negó injustificadamente a brindarle información respecto a las cuentas que su difunto padre mantenía con la entidad financiera, pese a que contaba con todos los documentos que acreditaban su condición de heredera.

La Comisión declara fundada la denuncia, lo que es avalado por la Sala Especializada, por la inobservancia de las normas contenidas en el artículo 1.1.b del Código de Protección y Defensa del Consumidor que regula el derecho de acceso a información, en el artículo 2.1 que regula la obligación que tienen los proveedores de otorgar información relevante y en el artículo 2.2 que señala de manera expresa que la información debe ser: veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

En este caso, tanto la Comisión, como la Sala Especializada, ordenan la medida correctiva solicitada por el consumidor, como consta en la siguiente tabla:

Tabla 14

Medidas correctivas solicitadas y dispuestas en la resolución 96-2019/SPC-INDECOPI

Medias correctivas solicitadas	Medidas correctivas ordenadas	
	Comisión	Sala Especializada
Solicita se ordene al banco entregar la información requerida, relativa a las cuentas que tenía el banco con su difunto padre.	Ordena como medida correctiva lo solicitado por el consumidor.	Convalida la medida correctiva.

El consumidor logra lo pretendido por medio del procedimiento administrativo sancionador. Sin embargo, no es posible la valoración del lucro cesante y daño moral, por esta vía.

A manera de conclusión, se puede señalar que lo mencionado hasta este punto, refleja que los daños producidos al infringirse normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, van más allá de las consecuencias patrimoniales directas.

Pese a ello, los consumidores encuentran un límite en el procedimiento administrativo sancionador. Por un lado, sus denuncias no pueden traer a su vez la posibilidad de lograr una indemnización, aunque la hayan solicitado en algunos casos, y por otro, el INDECOPI no puede ir más allá de las atribuciones que se le otorga normativamente, lo que implica ordenar únicamente medidas correctivas.

Panorama poco alentador para la garantía del derecho a la reparación, reconocido por el Tribunal Constitucional, en un contexto en el que se busca la materialización del principio

restitutio in integrum, sin perder de vista que la indemnización es indispensable en los casos en que ello no es posible.

2.2. Indemnización por daños y perjuicios como mecanismo para garantizar el derecho a la reparación: cuestionamientos a la vía civil y arbitral

Como señalamos, es en base a la materia y la cuantía que se determina quienes tienen la competencia para conocer procesos de indemnización por daños y perjuicios. Al estar los jueces de paz letrado imposibilitados de emitir pronunciamiento en casos distintos a los derivados de accidentes de tránsito, los consumidores afectados pueden interponer sus demandas ante jueces civiles únicamente. Con la atingencia que estos últimos no se podrán pronunciar si es que el *quantum* de lo pretendido es menor a lo exigido normativamente.

En este contexto, la única posibilidad de acceder a la justicia, para ver materializado el derecho a la reparación, se traduce en la interposición de una demanda ante un juez civil a través del proceso de conocimiento. Proceso que es *lato dada* su naturaleza.

Si miramos resoluciones de la Corte Suprema del año 2019, vinculadas a procesos de indemnización por daños y perjuicios —excluyendo temas laborales—, se pudo identificar un caso en que el valor de la pretensión es menor a 500 URP —menos de S/215.000.00—. Ello permite afirmar que debería ser de conocimiento de un juez de paz letrado por la cuantía, pero que este juez está imposibilitado de avocarse al mismo por razón de la materia.

Así, para llegar a la Corte Suprema se tuvo que transitar, indefectiblemente, por el proceso de conocimiento —lo contrario hubiera implicado que los jueces civiles admitan a trámite demandas sin considerar la cuantía, para iniciar procesos abreviados o sumarísimos, estando sujetos a la posibilidad de ser objeto de nulidades—. En efecto, es requisito de admisibilidad que el recurso de casación sea interpuesto contra sentencias y autos expedidos por salas superiores, que pongan fin al proceso como órganos de segundo grado.

La información contenida en la siguiente tabla permite sustentar lo afirmado hasta este punto:

Tabla 15

Quantum indemnizatorio y duración del proceso

Resolución	Cuantía	Fecha de emisión de resolución		
		1ra instancia	2da instancia	Corte Suprema
16099-2019 La Libertad	S/ 80.000.00	02 de agosto de 2017	26 de marzo de 2018	20 de noviembre de 2019
4710-2017 Ica	S/ 500.000.00	11 de enero de 2017	27 de junio de 2017	14 de enero de 2019

Si se contrasta estos dos casos se puede advertir que el segundo está dentro de la competencia del juzgado civil para ser llevado en el marco de un proceso de conocimiento en atención a la cuantía, lo que no ocurre con el primero, que debía ser puesto en conocimiento de un juez de paz letrado, que por la competencia no se puede avocar al mismo —el proceso abreviado y sumarísimo están descartados—

Sin embargo, se aprecia claramente que estos procesos duran más de dos años. Tiempo nada alentador para los consumidores que pretendan en determinado momento interponer demandas solicitando un monto indemnizatorio menor a 50 URP—menos de S/ 21.500—. Lo que difiere de aquellos cuyo valor de la pretensión es considerable.

Los que además están sujetos a la posibilidad de tener que defender lo pretendido ante la Corte Suprema, en los casos en que los proveedores decidan interponer el recurso de casación. Esta situación no se presentaría si fuese un juez de paz letrado quien asuma la competencia.

Ahora bien, a través del arbitraje de consumo es perfectamente posible lograr una indemnización. Sin perder de vista que al elegir esta vía el consumidor renuncia a la posibilidad de iniciar un procedimiento administrativo sancionador.

Al respecto, se debe reparar en lo dispuesto en el artículo 145 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el sentido que el sometimiento a la vía arbitral es voluntario y excluye

el inicio del procedimiento administrativo sancionador. Además, prohíbe que el consumidor se pueda beneficiar con alguna medida correctiva que dicte la autoridad de consumo, en procedimientos seguidos para proteger el interés público.

Es importante recordar que en la actualidad no se permite ordenar medidas correctivas a través del arbitraje de consumo. Esta vía sirve únicamente para lograr una indemnización, con la posibilidad de que el proveedor ponga los límites, como beneficio por someterse a la misma.

A ello se debe agregar que la ejecución de todo lo mencionado depende de la implementación del sistema de arbitraje de consumo, que en la actualidad es precaria. En efecto, en la página oficial del INDECOPI se advierte únicamente la existencia de la Junta Arbitral de Consumo Piloto, adscrita a su sede central, a través de la que se puede canalizar un reclamo presentado un formulario de solicitud de inicio de arbitraje²².

Situación que es cuestionable, si se toma en cuenta que el Código de Protección y Defensa del Consumidor data del año 2010, sin que hasta la fecha se haya materializado lo dispuesto en el artículo 138 del Código en mención, en lo que respecta a la constitución de juntas arbitrales en coordinación con gobiernos locales y regionales.

Efectuando una observación más minuciosa, se puede ver que la lista de proveedores adheridos es ínfima, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

²² En dicho formulario figura el rubro denominado detalle de la solicitud, en el que aparece la siguiente interrogante: ¿Solicita el pago de una indemnización por daños y perjuicios? Además, se pide indicar el monto, e incorporar los medios probatorios que permiten acreditar el daño.

Tabla 16*Cantidad de proveedores adheridos al sistema de arbitraje de consumo*

Tipo de empresa	Número de proveedores adheridos
Industria y comercio	15
Inmobiliario y construcción	08
Automotriz	03
Educación	02
Servicios	04
Deportes y entretenimiento	01
Turismo	29
Tipo de empresa	Número de proveedores adheridos
Mensajería y transporte de carga	02
Seguros	01
TOTAL	65

Adaptado de la página oficial del INDECOPI.

Es inaudito que en tantos años exista una sola Junta Arbitral Piloto. Es evidente que el propio INDECOPI ha intentado contribuir en la implementación del sistema de arbitraje de consumo, pero no ha logrado los resultados esperados. Si este sistema se incorporó pretendiendo beneficiar al consumidor, la intención ha fracasado sin lugar a dudas.

CAPÍTULO III

VÍA IDÓNEA PARA GARANTIZAR EL DERECHO A LA REPARACIÓN POR LA VULNERACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR

3.1. Medidas correctivas aplicadas y los límites para garantizar el derecho a la reparación

Los derechos de los consumidores están respaldados por la Constitución, adoptando el carácter de fundamentales, lo que se refleja en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, que incluso amplía el margen de protección cuando interpreta el artículo 65.

En este contexto, confiere a los consumidores el derecho a la reparación, en sentencias posteriores a la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que ya lo había incluido, aunque en términos bastante genéricos. Está centrado, principalmente, en el resarcimiento de las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas, que en principio podrían satisfacer solo una parte de lo que implica este derecho.

Cabe aclarar, que lo ideal es que los daños generados al infringirse normas contenidas en el Código en mención, traigan aparejada la posibilidad de que se haga efectivo el derecho a la reparación, lo que no se puede canalizar por medio del procedimiento administrativo sancionador, que permite ordenar únicamente medidas correctivas, dejando la posibilidad de obtener una indemnización por la vía judicial.

Y son precisamente estas limitaciones las que creemos condicionan la actuación de los consumidores, que incluso interponen denuncias sin solicitar medidas correctivas, limitándose a describir los hechos que consideran les causó perjuicio.

Tabla 17

Resoluciones emitidas por la Sala Especializada durante el año 2019 en procedimientos iniciados por denuncia de parte, que dan cuenta de las medidas correctivas solicitadas por los consumidores

Resoluciones	Solicita medida correctiva	No solicita medida correctiva
0063-2019/SPC-INDECOPI		X
0052-2019/SPC-INDECOPI		X
0001-2019/SPC-INDECOPI		X
0056-2019/SPC-INDECOPI		X
0092-2019/SPC-INDECOPI		X
0120-2019/SPC-INDECOPI	X	
115-2019/SPC-INDECOPI	X	
0014-2019/SPC-INDECOPI	X	
0098-2019/SPC-INDECOPI	X	
0009-2019/SPC-INDECOPI	X	
0043-2019/SPC-INDECOPI	X	
0106-2019/SPC-INDECOPI	X	
0057-2019/SPC-INDECOPI	X	
96-2019/SPC-INDECOPI	X	
0114-2019/SPC-INDECOPI		X
0060-2019/SPC-INDECOPI		X
0103-2019/SPC-INDECOPI	X	

Ahora bien, la infracción de normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, no siempre estará restringida a una consecuencia patrimonial directa e inmediata, debido a que existe la posibilidad de que se genere la vulneración de un derecho fundamental. Esta afirmación tiene sustento en lo dispuesto en el propio Código, cuando deja abierta la posibilidad de iniciar un proceso judicial para lograr una indemnización, y en lo alegado por los consumidores en los casos materia de análisis, como se deriva de la siguiente tabla:

Tabla 18

Daños ocasionados a los consumidores que figuran en resoluciones emitidas por la Sala Especializada el año 2019 en procedimientos iniciados por denuncia de parte, y la posibilidad de indemnizar

Resolución	Infracción	Posible derecho vulnerado	Posible daño indemnizable
resolución 0063-2019/SPC-INDECOPI	El banco denunciado descuenta un monto mensual de la cuenta sueldo de un consumidor, para efectivizarse el pago de un préstamo no solicitado y que se materializó vía cajero automático.	Información	Daño emergente y lucro cesante.
0052-2019/SPC-INDECOPI	El banco denunciado no informa sobre la existencia de un nuevo cronograma de pago, imposibilitando que se haga el abono correspondiente.	Información	Daño emergente.
0001-2019/SPC-INDECOPI	Se brinda atención médica inadecuada, y se cobra la suma de S/. 21.000, sin sustento.	Salud	Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
0056-2019/SPC-INDECOPI	Se vende un queso fresco en mal estado.	Salud	Daño emergente y lucro cesante.
0092-2019/SPC-INDECOPI	Se vendió un vehículo que tenía problemas mecánicos.	Integridad física	Daño emergente y lucro cesante.
0120-2019/SPC-INDECOPI	El centro educativo no brinda medidas de seguridad, y un niño de 02 años sufre la fractura de fémur.	Salud	Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
0115-2019/SPC-INDECOPI	Se produce quemaduras en el cuero cabelludo de una cliente, al aplicar un tinte.	Salud	Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
0014-2019/SPC-INDECOPI	No se regulariza el proceso de convalidación por pérdida de documentos, generando que un estudiante pierda semestres académicos.	Educación	Daño emergente, lucro cesante y daño moral.
0098-2019/SPC-INDECOPI	Las entidades educativas no contaban con licencia para ofrecer una maestría en territorio peruano, creando falsas expectativas en el consumidor.	Educación	Daño emergente y lucro cesante.

Resolución	Infracción	Posible derecho vulnerado	Posible daño indemnizable
0009-2019/SPC-INDECOPI	No se levanta el gravamen que pesa sobre bienes inmuebles adquiridos.	Propiedad	Daño emergente y lucro cesante.
0043-2019/SPC-INDECOPI	No se construyen las áreas comunes publicitadas al momento de vender un bien inmueble, el que además no está saneado.		Daño emergente y lucro cesante
0106-2019/SPC-INDECOPI	No se cumplió con el contrato de compraventa de un departamento, en calidad de bien futuro.	Propiedad	Daño emergente y lucro cesante.
0057-2019/SPC-INDECOPI	Se entrega un vehículo con una falla técnica (La Sala Especializada considera que el hecho no ha sido probado).	Integridad física	Daño emergente y lucro cesante.
96-2019/SPC-INDECOPI	No se otorga información solicitada a un banco respecto a las cuentas que tenía el difunto padre de la denunciante, pese a ser heredera.	Acceso a la información	Daño emergente, lucro cesante y daño moral

En todos los casos, para que se haga efectivo el derecho a la reparación, se requiere una indemnización. Con la atingencia que en el caso en que se vendió un queso en mal estado no se alega afectación de la salud, y en el vinculado a la entidad financiera no se genera perjuicio económico que requiera utilizar la vía judicial. Lo afirmado se puede ver con mayor claridad en la siguiente tabla:

Tabla 19

Medidas correctivas ordenadas en resoluciones emitidas por la Sala Especializada el año 2019 en procedimientos iniciados por denuncia de parte

Resolución	Daño identificado	Medidas correctivas
resolución 0063-2019/SPC-INDECOPI	El banco denunciado descuenta un monto mensual de la cuenta sueldo de un consumidor, para efectivizarse el pago de un préstamo no solicitado y que se materializó vía cajero automático.	Se emita un informe y se abstenga de continuar con el cobro mensual.
0052-2019/SPC-INDECOPI	El banco denunciado no informa sobre la existencia de un nuevo cronograma de pago, imposibilitando que se haga el abono correspondiente.	Se ordena únicamente el pago de una multa.
0001-2019/SPC-INDECOPI	Se brinda atención médica inadecuada, y se cobra la suma de S/. 21.000, sin sustento.	Se entreguen documentos que sustentan los servicios prestados.
0056-2019/SPC-INDECOPI	Se vende un queso fresco en mal estado.	No se ordena medida correctiva.
0092-2019/SPC-INDECOPI	Se vendió un vehículo que tenía problemas mecánicos.	Se ordena la reparación, y de no ser posible la entrega del monto pagado.
0120-2019/SPC-INDECOPI	El centro educativo no brinda medidas de seguridad, y un niño de 02 años sufre la fractura de fémur.	Se devuelva lo invertido en gastos médicos y clínicos.
0115-2019/SPC-INDECOPI	Se produce quemaduras en el cuero cabelludo de una cliente, aplicar un tinte.	Se devuelva el dinero gastado por la prestación del servicio, y lo gastado en el tratamiento de regeneración del cuero cabelludo.
0014-2019/SPC-INDECOPI	No se regulariza el proceso de convalidación por pérdida de documentos, generando que un estudiante pierda semestres académicos.	Se matricule al estudiante en el semestre que le corresponde, y se elabore un informe que sustente la matrícula.
0098-2019/SPC-INDECOPI	Se crea expectativa en el consumidor respecto a la posibilidad de efectuar una maestría, sin que las entidades educativas que ofrecen el programa cuenten con lo exigido normativamente.	Se devuelva todo el dinero pagado por el consumidor, más los intereses legales.

Resolución	Daño identificado	Medidas correctivas
0009-2019/SPC-INDECOPI	No se levanta el gravamen que pesa sobre bienes inmuebles, adquiridos de una inmobiliaria.	Se levante la hipoteca.
0043-2019/SPC-INDECOPI	No se construyen las áreas comunes publicitadas al momento de vender un bien inmueble, el que además no está saneado.	Se realicen los trámites para obtener la independización.
0296-2017/CPC-INDECOPI-AQP	La universidad no reprograma exámenes de un deportista calificado, tampoco da respuesta a las solicitudes presentadas con tal fin.	Se deben implementar mecanismos destinados a beneficiar a los deportistas calificados de la universidad.
0106-2019/SPC-INDECOPI	No se cumplió con el contrato de compraventa de un departamento, en calidad de bien futuro.	<ul style="list-style-type: none"> -Devolver la contraprestación pagada, incluyendo los intereses. - Reembolsar el pago de la alcabala. - Devolver el departamento a la inmobiliaria, quien sumará los gastos correspondientes. - Gestionar la cancelación de financiamiento obtenido por el consumidor, incluyendo los intereses generados.
0057-2019/SPC-INDECOPI	Se entrega un vehículo con una falla técnica (La Sala Especializada considera que el hecho no ha sido probado).	No se ordena medida correctiva, ni se dispone sanción administrativa.
96-2019/SPC-INDECOPI	No se otorga información solicitada a un banco respecto a las cuentas que tenía el difunto padre de la denunciante.	Se otorgue la información solicitada.

Un aspecto que no puede pasar desapercibido, es que, en los dos casos relacionados a la afectación de la integridad física, se ordena en términos generales asumir los gastos en los que incurrieron los consumidores, como consecuencia del perjuicio que se les ocasionó — daño emergente limitado —.

Se deduce que al momento de interponer la denuncia dichos gastos no fueron sustentados, se deja entonces fuera del procedimiento administrativo la determinación del monto por daño emergente. Ello no ocurre cuando se solicita una indemnización, debido a que se debe probar el daño emergente, lucro cesante y daño moral ocasionados, a efecto de determinar el *quantum*.

Ahora bien, en un contexto hipotético vinculado a uno de los casos, las lesiones sufridas con la quemadura del cuero cabelludo, pudieron tener efectos irreversibles, generando una afectación emocional, o quizá durante el tiempo de tratamiento la afectada hubiera tenido que ausentarse de su centro de trabajo, incluso perderlo. En el otro caso, también en un contexto hipotético, la fractura de fémur pudo devenir en una complicación, generando también un daño irreversible.

En estos supuestos, la devolución del monto gastado en el tratamiento médico que se ordena como medida correctiva no es suficiente para que el derecho a la reparación se haga efectivo. Los consumidores afectados tendrían que evaluar si amerita el inicio de un proceso civil, con lo que ello implica.

Lo mismo ocurre en uno de los casos vinculado al derecho a la educación, si se toma en cuenta que ordenar materialización de una matrícula, no es suficiente. La circunstancia amerita una indemnización, en la que incluso se debe tomar en cuenta el daño moral, pese a lo complejo que es otorgarle un valor económico.

Posición que se hace extensiva al caso relacionado al programa de maestría ofrecido. En efecto, si bien se ordenó devolver al consumidor todo lo aportado, el daño causado va más allá, aunque ello no se advierta en la denuncia interpuesta.

Respecto a los casos en que se adquirió inmuebles, se puede afirmar que las medidas correctivas tampoco son suficientes para que se haga efectivo el derecho a la reparación. En efecto, no independizar un bien o mantener una hipoteca sobre el mismo, amerita la determinación del lucro cesante. Además, no existe garantía respecto al cumplimiento de lo ordenado por el

INDECOPI, la empresa no puede contar con el dinero para satisfacer la responsabilidad que tiene con el banco y los trámites de independización son engorrosos.

Sin perder de vista el caso en que se ordena devolver el monto pagado a la inmobiliaria, además de los gastos generados en el marco de la relación de consumo. Si bien, el denunciante logra más de lo solicitado, no podría utilizar el procedimiento administrativo sancionador para obtener una indemnización por lucro cesante, que en este tipo de circunstancias se puede generar fácilmente, sobre todo cuando el bien inmueble adquirido no está destinado a ser un lugar para vivir.

En el caso de las entidades financieras, las medidas correctivas no permiten que los consumidores recuperen el patrimonio perdido, lo que incluso pudo haber generado otro tipo de perjuicios.

Por ejemplo, en el caso en que se ordenó dejar sin efecto los descuentos de la cuenta sueldo, la medida no es suficiente, qué pasa con el dinero ya descontado y con los perjuicios que ello pudo generar durante 10 meses, absolutamente nada. El consumidor tendrá que recurrir a la vía civil para ver garantizado su derecho a la reparación, no tiene más alternativa, lo que no siempre es factible.

No se puede dejar de considerar que a través de la denuncia presentada contra el banco de crédito se obtiene lo solicitado, es decir la información sobre las cuentas de una persona fallecida. En este caso por medio del procedimiento administrativo sancionador se logra lo pretendido. Sin embargo, no le permitirá beneficiarse con una indemnización por lucro cesante, ni daño moral.

En lo que respecta a las denuncias por la entrega de vehículos con fallas mecánicas, se puede observar que en el caso en que se declara fundada la denuncia, la Sala Especializada viabiliza la posibilidad de que se produzca la reparación del vehículo, o la devolución del dinero. Sin embargo, no se puede garantizar el derecho a la reparación, pues la valoración de daño emergente y lucro cesante —de producirse la vulneración del derecho a la integridad física, por ejemplo— no es posible en un procedimiento administrativo sancionador.

Otra situación identificada al analizar las resoluciones de la Sala Especializada, es que en los casos en que el consumidor solicita una medida correctiva, muchas veces se limita a solicitar el resarcimiento. Lo que no llama la atención, pues está claro que el procedimiento administrativo implementado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, permite ordenar medidas correctivas reparadoras que no poseen naturaleza indemnizatoria. Está demás pretender en esta vía la determinación de un monto por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral. Sin embargo, algunos consumidores han intentado ir más allá:

Tabla 20

Solicitudes de indemnización por daños y perjuicios que figuran en resoluciones emitidas por la Sala Especializada el año 2019 en procedimientos iniciados por denuncia de parte

Resolución	Medida correctiva solicitada
0120-2019/SPC-INDECOPI	Reconocimiento de gastos médicos.
0115-2019/SPC-INDECOPI	Solicita se otorgue la suma de S/. 3000, por concepto de indemnización.
0009-2019/SPC-INDECOPI	Pago de indemnización por el monto de S/. 355.000 (daño emergente, lucro cesante y daño moral).

Lo solicitado por los consumidores no fue tomado en cuenta ni por la Comisión, ni por la Sala Especializada, a excepción del caso en que se pide el reconocimiento de gastos médicos. Situación que es evidente, debido a que no existe otra manera en la que se pueda resarcir el derecho vulnerado —una vez más se está frente al daño emergente con limitaciones—.

3.2. Cuestionamientos al arbitraje de consumo como vía para garantizar el derecho a la reparación

Como se desprende del capítulo anterior, a través del procedimiento administrativo sancionador, el INDECOPI posibilita el resarcimiento de las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas al ordenar medidas correctivas, aunque no se logra en todos los casos. Sin embargo, ello no es suficiente para garantizar el derecho a la reparación, entendido como el restablecimiento de la situación que existía antes de que se cometa una infracción, y el pago de una indemnización en los casos en que es necesario.

Es por ello, que se requiere la implementación de mecanismos que permitan superar esta limitación, y es precisamente en el sistema de arbitraje de consumo en el que se pretendió encontrar esta posibilidad. Sin embargo, existe una infinidad de limitaciones que no lo hacen viable, por lo que se requiere incorporar ajustes, que de alguna manera permitan justificar su existencia.

Como figura en el Reglamento de Arbitraje, el sistema de arbitraje de consumo es creado con la finalidad de otorgar a los consumidores una alternativa que les permita solucionar los conflictos que se generan con los proveedores en el marco de una relación de consumo, de manera rápida, sencilla, gratuita y de carácter vinculante.

Así, se puede tomar en cuenta lo señalado por Argerich respecto al arbitraje de consumo en Argentina, en el sentido que a través de la implementación de este sistema se ha conseguido que casos de poca trascendencia económica, que quedaban sin solución al no llegar a la justicia, o quienes podían hacerlo demoraban mucho tiempo, encuentren una rápida satisfacción de sus intereses (2014, p. 14).

Se habla de una vía alterna, que además es excluyente de la judicial (proceso de indemnización por daños y perjuicios) y administrativa. En efecto, según lo establecido en el artículo 32.a del Reglamento de Arbitraje, no pueden llevarse al arbitraje de consumo “las cuestiones que han sido sometidas y/o resueltas por el Poder Judicial o en vía administrativa, previamente a la presentación de la solicitud de inicio de arbitraje de consumo”.

Ahora bien, qué se puede someter a la vía arbitral en comparación al procedimiento administrativo sancionador, si se toma en cuenta que al interponer una denuncia al INDECOPI, el consumidor se pronuncia sobre el daño generado, y en base a ello solicita las medidas correctivas reparadoras que pretende se apliquen —aunque como vimos hay consumidores que no lo hacen, o van más allá—. No se debe olvidar que al momento de resolver, las Comisiones y las Salas Especializadas están limitadas a ordenar el resarcimiento de las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas, sin posibilidad alguna de otorgar una indemnización.

La repuesta es evidente, los consumidores podrán solicitar en la vía arbitral una indemnización por daño patrimonial²³, siempre que decidan recurrir a esta directamente, pues de haber accedido a la vía administrativa quedaría la judicial para lograr la indemnización que abarcará únicamente lo no obtenido, ello incluye los casos en que se produce una consecuencia patrimonial que se podría calificar de indirecta, por ejemplo, cuando la infracción genera una afectación de la integridad física de una persona y se ordena en términos generales la restitución de los gastos en los que se incurrió.

En este contexto, un punto a resaltar es el relativo a la adhesión, que garantiza la utilización de este mecanismo para resolver conflictos entre consumidores y proveedores, pues como el propio artículo 26.1 del Reglamento de Arbitraje establece, la sola presentación de la solicitud de inicio de arbitraje es suficiente para demostrar la voluntad no sólo del consumidor, sino también del proveedor, para someter su controversia al arbitraje de consumo.

Sin embargo, se debe recordar que el artículo 31 del Reglamento mencionado en el párrafo precedente, relativo al sometimiento, incluye dos medios adicionales para iniciar el arbitraje: una vez surgida la controversia, si el proveedor acepta la petición y por medio de un convenio arbitral —se entiende que hay voluntad de ambas partes y no se requiere la adhesión—.

El arbitraje nace siempre que los particulares decidan someter una controversia al mismo de manera voluntaria²⁴, salvo que surja el arbitraje forzoso.

Estos supuestos calzan en la teoría contractual. Como señalan Castillo y Vásquez, será posible utilizar la institución en comentario siempre que exista un contrato que permita la actuación de los árbitros (s.f., p. 283), lo que en el arbitraje de consumo se materializa cuando se presenta un convenio²⁵ o las solicitudes pertinentes. Lo mencionado queda claramente establecido

²³ Se debe tomar en cuenta lo dispuesto en el artículo 23.4.b del Reglamento de Arbitraje, según el cual se deja a salvo el derecho que tiene el consumidor para acudir al Poder Judicial, con la finalidad de solicitar una indemnización por daño a la persona y daño moral, de ser el caso.

²⁴ Se entiende al arbitraje como un mecanismo heterocompositivo de solución de conflictos.

²⁵ Según el artículo 31.2 del Reglamento de Arbitraje, el convenio arbitral debe constar por escrito, ya sea en un anexo del contrato de consumo, o en un acuerdo que de manera independiente ha sido convenido por las partes, en el que

en el artículo 140 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el sentido que el sometimiento de las partes al sistema arbitral, debe constar por escrito o en cualquier otro medio fehaciente.

Ello no implica desconocer el carácter jurisdiccional del arbitraje, sobre todo cuando la ley da al laudo arbitral el efecto de cosa juzgada, sin perder de vista que la facultad de los árbitros es otorgada por ley.

Si bien, la adhesión es importante para viabilizar la solución de controversias que surgen de las relaciones de consumo, existe la posibilidad de someterse al arbitraje, ya sea porque se presenta un convenio, o porque el proveedor acepta la solicitud del consumidor que se considera afectado, como ya lo mencionamos.

De este modo, se deben incorporar normas que incluyan incentivos para quienes acepten el sometimiento a la vía arbitral pese a no haberse adherido previamente, e incluso para quienes decidieron hacerlo en su oportunidad, que vayan más allá de los distintivos.

Otro límite que se encuentra en la adhesión, es la restricción de las materias que pueden ser sometidas al arbitraje, y lo relativo a la indemnización, en el contexto de lo regulado en el artículo 23.4 del Reglamento de Arbitraje²⁶. En efecto, se posibilita la elección de determinados productos o servicios que el proveedor pone a disposición de los consumidores para solucionar conflictos de consumo, y que se pueda solicitar únicamente una indemnización por daño emergente y/o lucro cesante, estableciendo un monto máximo por dichos conceptos, dejando a salvo el derecho que se tiene de solicitar en la vía judicial la indemnización por daño moral y a la persona.

Ahora bien, Freyre y Vásquez, citados por Frisancho, consideran respecto a los derechos arbitrables, que la estructura de las leyes que regulan la institución arbitral en el mundo, se sostiene

debe figurar la voluntad expresa tanto del proveedor, como del consumidor, para resolver sus conflictos por medio del arbitraje de consumo, el que se regirá por lo contenido en el convenio, y lo dispuesto en el Reglamento.

²⁶ No se debe perder de vista que la adhesión genera como beneficio el otorgamiento de un distintivo, sin embargo, quienes inician una relación de consumo en base a ello, no tendrán conocimiento de las condiciones que puso el proveedor.

en dos criterios. Por un lado, el criterio positivo que permite a las partes recurrir al arbitraje para resolver conflictos basados en derechos sobre los que se tiene “autoridad de disponer libremente”, mientras que el negativo inspira el establecimiento de una lista de derechos que las partes no pueden utilizar para recurrir a la vía arbitral (2011, pp. 139-140).

En este contexto, se debe reparar en que son los proveedores quienes determinarán las materias que pueden ser llevadas al arbitraje de consumo, además de los conceptos por los que se puede solicitar una indemnización e incluso el monto²⁷, no es la norma la que introduce estas limitaciones, propiamente, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 32 del Reglamento de Arbitraje, que a las ya sometidas y/o resueltas en la vía judicial o administrativa de manera previa, incluye las siguientes:

- a. Los conflictos no vinculados al Código.
- b. Cuando se busque un pronunciamiento relacionado a intereses colectivos o difusos.
- c. Las pretensiones que estén vinculadas al ámbito penal.
- d. Materias que no sean de libre disposición por las partes.
- e. Las exceptuadas por normas específicas.

En este punto, es preciso recurrir a la legislación española, que contiene normas incorporadas a su sistema con anterioridad a la entrada en vigencia de nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuyo texto, se replica con ciertos ajustes dentro del Estado Peruano. Lo que es importante revisar, para entender el sentido de las limitaciones introducidas, que venimos cuestionando.

Por un lado, se puede traer a colación lo señalado por Marín (2005) respecto a la Ley de Arbitraje en España, en el sentido que la regla general consta en su artículo 2.1, que dispone que son susceptibles de arbitraje aquellas controversias vinculadas a materias de libre disposición conforme a derecho. De manera concreta, señala que en lugar de “dogmatizar” en relación a lo que implican, en base al “juego de la autonomía de la voluntad y el límite del orden público, o de

²⁷ Según el artículo 13 del Reglamento de Arbitraje, el Tribunal Arbitral podrá estar constituido por tres árbitros, siempre que la cuantía supere las tres UIT, no existe límite.

realizar enumeraciones exhaustivas sobre actos disponibles o indisponibles para las partes”, se debería determinar en cada caso si la controversia planteada se ajusta a lo establecido normativamente, y pueda ser llevada al arbitraje.

Sin perder de vista que el Real Decreto 636/1993 que regula el sistema arbitral de consumo, por medio del artículo 2 establece taxativamente las materias que no pueden ser objeto de arbitraje de consumo, yendo más allá de las que no son de libre disposición. En efecto, considera las siguientes: cuestiones respecto de las que existe resolución judicial firme y definitiva, con excepción de los aspectos que derivan de su ejecución; aquellas en las que debe intervenir el Ministerio Fiscal representando y defendiendo a quienes no puedan actuar por si mismos, es decir, aquellos que no tienen capacidad de obrar o representación legal; aquellas en las que se presente intoxicación, lesión, muerte, o que se configuren indicios de la comisión de un delito.

Un aspecto en el que se debe reparar, es que en España se hace referencia a la existencia de resolución judicial firme y definitiva —se entiende aquella que tiene naturaleza de cosa juzgada—, mientras que en el Código de Protección y Defensa del Consumidor se hace referencia a las materias sometidas y/o resueltas en la vía judicial, pero además en la administrativa, se excluye de este modo las que fueron parte del procedimiento administrativo sancionador, sin perder de vista que el mero sometimiento permite también dicha exclusión.

Por otro lado, el artículo 6.1 del Real Decreto en mención, hace referencia a la oferta pública para someterse al sistema arbitral de consumo, disponiendo de manera específica en el inciso 2.a, que al ser comunicada se deberá dar cuenta del ámbito de la misma, sin que la norma defina de manera clara cuál es su contenido. Es a través del Reglamento de Arbitraje peruano, que se dilucida esta situación de manera tangible, al dejar en manos del proveedor la posibilidad de elegir las materias, los conceptos y monto máximo de indemnización, sin perder de vista que ello es cuestionable.

Por ello, tomando en cuenta que a través del arbitraje de consumo se pretende dar solución a conflictos entre proveedores y consumidores de manera rápida y sencilla, además idónea, aunque

no siempre se pueda utilizar esta vía para lograr el derecho a la reparación, normas de esta naturaleza deben ser derogadas.

3.3. Una mirada a la vía judicial como idónea para garantizar el derecho a la reparación: necesidad de introducir modificaciones a la Ley Orgánica del Poder Judicial

Si bien, en la vía judicial se puede obtener una indemnización por daños y perjuicios sin limitación alguna —lo que no ocurre con el arbitraje de consumo—, existen barreras asociadas a la competencia, las que trascienden al tipo de proceso contencioso a través del que se puede viabilizar lo pretendido.

Cuando se habla de competencia es preciso diferenciarla de la jurisdicción. No en vano se ha dicho que es la Constitución la que se encarga de atribuir la potestad jurisdiccional a un juez, mientras que la ley establece el ámbito en la que esta puede operar (Priori, s. f., p.38).

De manera concreta, a través de la Ley Orgánica del Poder Judicial se atribuye a los jueces de paz letrado competencia para conocer casos relativos a indemnizaciones derivadas de accidentes de tránsito —competencia por razón de materia—. Mientras que el Código Procesal Civil incorpora normas que lo habilitan a pronunciarse en atención al monto de lo pretendido —competencia por razón de cuantía—.

En este contexto, nos preguntamos ¿qué tipo de competencia prevalece? Si la materia es la que determina quien se puede pronunciar, quedará habilitado únicamente el proceso de conocimiento, aunque el valor de lo pretendido sea menor de 500 URP. En efecto, los jueces de paz letrado declararán improcedentes las demandas que provengan de casos no contemplados en la Ley Orgánica del Poder Judicial. Si prevalece la cuantía, los jueces de paz letrado no tendrían más remedio que admitir a trámite las demandas.

Esta última posibilidad está justificada normativamente. En la vigésimo quinta disposición final y transitoria de la Ley Orgánica del Poder Judicial se establece que «las disposiciones de carácter procesal contenidas en esta Ley, son de aplicación supletoria a las normas procesales

específicas». Lo que queda corroborado en la décima disposición final del Código Procesal Civil, cuando se dispone que las normas contenidas en el mismo se aplican preferentemente.

Sin embargo, hay jueces de paz letrado que no avalan esta posibilidad. Una muestra de ello se refleja en las conclusiones del primer encuentro que celebraron en el distrito de Junín. Señalan de manera concreta que no deben conocer procesos de indemnización por responsabilidad extracontractual que se derive de causas distintas a la estipulada en el artículo 57.6 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Incluso reconocen la existencia de un conflicto en los casos en que los jueces civiles declaran improcedentes las demandas en atención a la cuantía.

Es evidente que existe una puerta abierta para que las normas mencionadas sean interpretadas de forma diversa. Escenario no favorable para que los consumidores puedan hacer valer su derecho a la reparación. Tendrán que enfrentar posibles improcedencias en uno y otro juzgado, o recurrir directamente al proceso de conocimiento —ya vimos que existen casaciones que resuelven casos cuyo valor de la pretensión es menor a 500 URP—.

En este contexto, la solución debe estar enfocada en la modificación de la norma contenida en el artículo 57.6 de la Ley Orgánica del poder Judicial. De manera concreta, se debe ampliar la competencia de los jueces de paz letrado para pronunciarse sobre indemnizaciones por la vulneración de derechos generada al infringirse normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Una de las ventajas de lo propuesto es que estos casos no llegan a la Corte Suprema. La doble instancia queda garantizada con el recurso de apelación, que resuelven los jueces especializados. Al respecto, es importante tomar en cuenta lo oneroso que es afrontar un proceso que llega a este punto—los proveedores están en mejor posición que los consumidores para hacerlo—.

Además, dependiendo de la cuantía, el juez de paz letrado se pronunciará en atención a las reglas de un proceso abreviado o sumarísimo, que difieren de manera sustancial del proceso de conocimiento. Afirmación que encuentra sustento en los siguientes organigramas:

Proceso sumarísimo

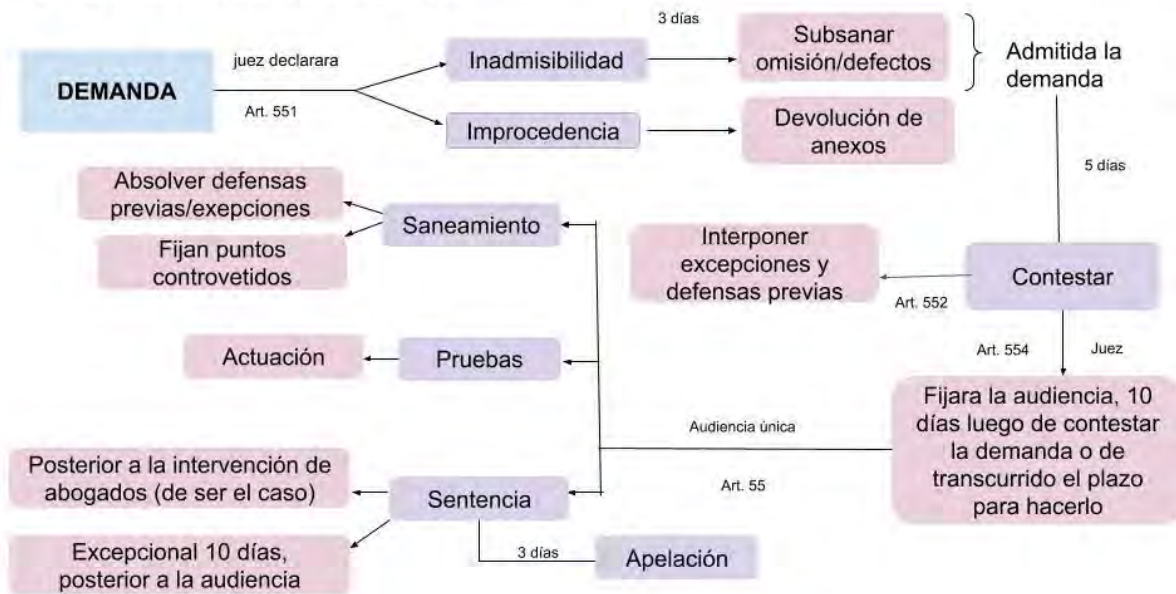


Figura 1. Etapas del proceso sumarísimo

Como se puede advertir, este proceso tendrá una duración promedio de 31 días, incluso menor al tiempo que dura el procedimiento administrativo sancionador. Este proceso está habilitado para ser puesto únicamente en conocimiento de los jueces civiles por razón de la cuantía. Los de paz letrado están imposibilitados de avocarse al mismo por razón de la materia.

Así, los consumidores cuyo valor de su pretensión se extienda entre 1 y 50 URP, no podrán acceder al mismo. Les quedaría únicamente el proceso de conocimiento.

Proceso abreviado

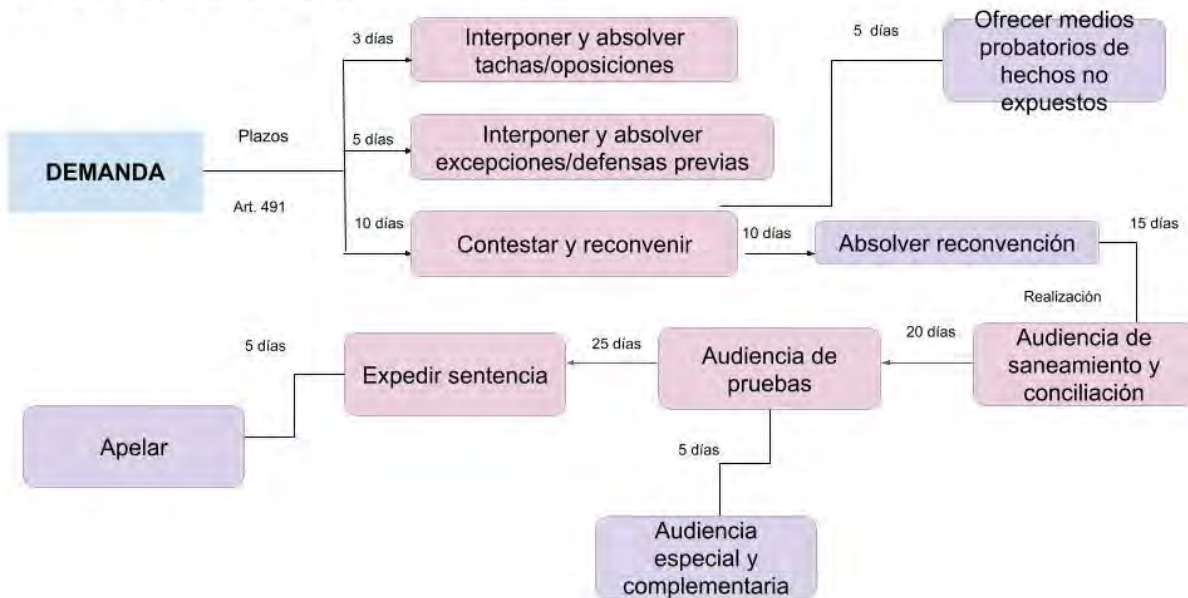


Figura 2. Etapas del proceso abreviado

Lo señalado respecto al proceso sumarísimo se puede hacer extensivo al abreviado. La única diferencia está en la variación del tiempo de duración, que en este caso es 80 días en promedio.

Proceso de conocimiento

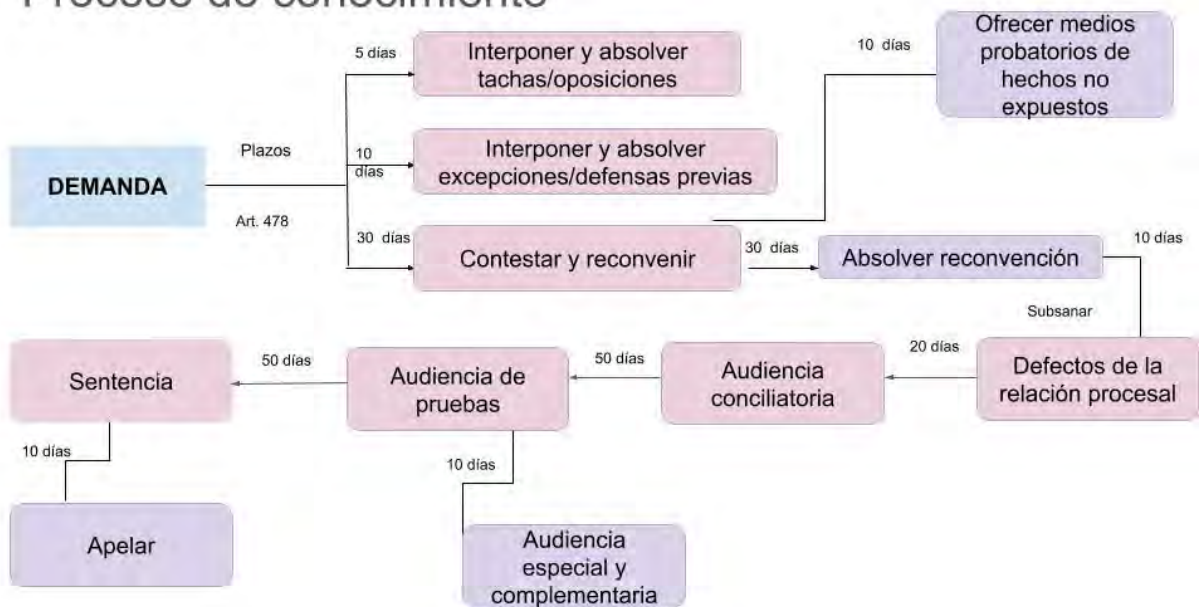


Figura 3. Etapas del proceso de conocimiento

El proceso de conocimiento es sin duda más lato, al durar en promedio 225 días. Tiempo que incluso difiere sustancialmente de lo advertido en el marco de resoluciones emitidas por la Corte Suprema — es la única vía habilitada para que un consumidor puede solicitar una indemnización, cuando los jueces civiles y de paz letrado rechazan la demanda, alegando falta de competencia por la cuantía o materia, respectivamente —.

En este sentido, no se materializa la intención del Estado de dotar a los consumidores de vías ágiles que le permitan lograr una indemnización, que podría permitir la garantía del derecho a la reparación de los consumidores.

Otra ventaja que debe ser resaltada es que los consumidores contarán con la resolución emitida por el INDECOPI, que permite acreditar la infracción cometida, y con ello posibilita la identificación de los derechos vulnerados y el daño generado en este contexto. Por ello, en base a la misma, sólo quedaría sustentar el *quantum* indemnizatorio pretendido.

De este modo, los consumidores que quieran ser indemnizados por la vulneración de sus derechos fundamentales podrán recurrir a los juzgados de paz letrado, sin que exista ninguna barrera.

De manera concreta, se debe agregar un inciso al artículo 57 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, estableciendo que los jueces de paz letrado conocen:

Los asuntos relativos a indemnizaciones derivadas de casos resueltos por la Comisión de protección al Consumidor o la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, siempre que estén dentro de la cuantía que establece el Código Procesal Civil. Los jueces se avocarán exclusivamente al establecimiento del *quantum* indemnizatorio, en base a los medios probatorios presentados y lo resuelto en la vía administrativa. Se excluye lo obtenido como parte de las medidas correctivas.

Lo dispuesto en este inciso permitirá que los consumidores puedan ser indemnizados en un proceso que se ajuste a lo establecido, en el Código mencionado en el párrafo precedente, para el

proceso abreviado o sumarísimo—funcionará la competencia por materia y cuantía—. De este modo, queda habilitada una vía idónea y accesible, en la que se ahorra tiempo y dinero. Los casos que superen las 500 URP serán de conocimiento de los jueces civiles —se habla de pretensiones cuyo valor supera los S/ 215.000.00—.

En este punto, es preciso traer a colación el proyecto de lineamientos sobre «resarcimiento de daños ocasionados a consumidores como consecuencia de conductas anticompetitivas» presentado por el INDECOPI. En efecto, este organismo busca facilitar a los consumidores la indemnización por los daños que este tipo de conductas les pueda causar.

Es interesante ver como el propio INDECOPI reconoce las dificultades que tienen los consumidores para lograr la materialización su derecho a la reparación. Así, la Comisión de Defensa de la Libre Competencia se pronuncia manifestando de manera expresa que «la Ley de Libre Competencia señala que la CLC (se refiere a la Comisión), a propuesta de la Secretaría Técnica, aprobará lineamientos que regulen su facultad de promover las demandas compensatorias en representación de los consumidores».

En este contexto, de debe tomar en cuenta la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas que a través del artículo 52 faculta a la Comisión de Defensa de la Libre Competencia iniciar un proceso judicial de indemnización por daños y perjuicios, para la defensa de intereses difusos y colectivos de los consumidores. Y es precisamente esta potestad la que se resalta con estos lineamientos.

Un aspecto a considerar es que la Comisión puede ejercer su potestad siempre que la resolución administrativa que declara la existencia de una conducta anticompetitiva quede firme. Es lo que precisamente proponemos con la modificación del artículo 57.6 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Con la diferencia que no será el INDECOPI quien interponga la demanda, sino el consumidor afectado directamente. De manera específica, contar con la resolución de la Comisión de Defensa del Consumidor o la Sala Especializada será un requisito de procedibilidad.

Otro aspecto, que es importante tomar en cuenta es que se incorpora un mecanismo para compensar a los consumidores de manera directa, en el caso que la demanda sea declarada fundada. Incluso se incorpora como alternativa la tarea de empadronarlos, notificarlos y compensarlos a través del Estado. En este contexto, se debe tomar en cuenta, que el INDECOPI contribuye a la materialización del derecho a la reparación, cuando se está frente a conductas anticompetitivas. Lo que hubiera sido imposible si cada consumidor afectado lo pretendiera directamente.

Teniendo como antecedente estos lineamientos, se puede observar que hay un grupo de consumidores, cuyos derechos fundamentales han sido vulnerados y que cuentan con una resolución firme del INDECOPI, que no pueden satisfacer su derecho a la reparación por medio de una indemnización, al no contar con una vía idónea: el proceso administrativo sancionador cumple principalmente una función preventiva, adicionando medidas correctivas que solo permiten el resarcimiento; la vía arbitral tiene muchas limitaciones incorporadas normativamente para lograr la adhesión de los proveedores; y la vía judicial, pese a ser la idónea para lograr una indemnización, está regulada por normas que condicionan el acceso a la justicia, generando que el proceso de conocimiento —lato y oneroso— sea la única alternativa para muchos consumidores.

Por ello consideramos que la modificación propuesta permitirá que el Estado cumpla la función de garantizar este derecho. De este modo, satisfacer las exigencias del artículo 65 de la Constitución ampliamente interpretado. Y de lo dispuesto en la Declaración de los Derechos Humanos.

CONCLUSIONES

1. El Tribunal Constitucional interpreta el artículo 65 de la Constitución, reconociendo diversos derechos a favor de los consumidores, dentro de los que se encuentra el derecho a la reparación por los daños generados al infringirse normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Si bien, no señala de manera concreta cuáles son los alcances del mismo, hace referencia al principio *restitutio in integrum*, que está referido al restablecimiento de la situación anterior a la vulneración de un derecho. Es precisamente lo que postula el derecho a la reparación en primer término. Con la atingencia que, si ello no es posible, se debe hacer viable una indemnización, que aplica además cuando el daño lo amerita.

2. En el Código de Protección y Defensa del Consumidor el derecho a la reparación es mencionado en el artículo 1, junto a la indemnización por daños y perjuicios, en el sentido que su materialización está sujeta a disposiciones de este Código y a normas civiles sobre la materia.

Así, la atención está centrada en el resarcimiento de las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas, a través de medidas correctivas, por ser compatible con la naturaleza del procedimiento administrativo sancionador. Aunque ello no implica que el derecho a la reparación esté garantizado. En efecto, al analizarse las resoluciones de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, se observa que el daño ocasionado a los consumidores trasciende estas consecuencias, sin que el INDECOPI pueda ir más allá de las potestades que se le otorga normativamente.

3. El procedimiento administrativo sancionador no es la vía idónea para garantizar el derecho a la reparación. En efecto, no permite la valoración del daño emergente, lucro cesante y daño moral, para que se ordene una indemnización, que es indispensable en los casos en que no es factible el restablecimiento de la situación existente antes que se cometa la infracción, o cuando el daño generado lo haga necesario.

4. El arbitraje de consumo, tal como está concebido, no permite la garantía del derecho a la reparación. Por un lado, al ser voluntario está sujeto a la aceptación del proveedor para someterse al mismo, frente a una solicitud que pueda presentar el consumidor u optar por la adhesión.

Al respecto, no se puede perder de vista, que una forma de captar la adhesión es dejar al arbitrio de los proveedores el establecimiento del monto máximo por concepto de indemnización, incluso determinar los conceptos — daño emergente o lucro cesante —. Además, se excluye la indemnización por daño moral. Es evidente que se da al proveedor un tratamiento especial al otorgarle potestades para poner límites a la indemnización, lo que es cuestionable, aunque ello se sustente en la necesidad de incentivarlo para adherirse al mismo.

5. La vía judicial está pensada en la indemnización. Sin embargo, existen muchas barreras relacionadas a la competencia. En efecto, se da prevalencia a la competencia por la materia, es decir que los jueces de paz letrado se pueden pronunciar únicamente respecto a indemnizaciones que provienen de accidentes de tránsito. Frente a ello, están los jueces civiles que declaran improcedentes las demandas presentadas por razón de la cuantía, para iniciar procesos abreviados o sumarísimos. Los jueces civiles alegan que deben ser de conocimiento de los de paz letrado.

En este contexto, queda únicamente el proceso de conocimiento para que se se pueda solicitar una indemnización, pese a que el valor de lo pretendido sea menor a 50 URP. Este proceso puede durar más de dos años, al existir la posibilidad de llegar a la Corte Suprema. Esto acarrea gastos que muchos consumidores no pueden asumir, incluso lo pretendido puede ser menor a lo que se debe desembolsar en este tipo de procesos.

6. Ampliar la competencia de los juzgados de paz letrado es la solución. En efecto, sus resoluciones no pueden llegar a la Corte Suprema. El proceso abreviado o sumarísimo dura menos tiempo que uno de conocimiento. Además, se eliminaría la controversia respecto a la competencia por cuantía y materia.

Otra ventaja que debe ser resaltada es que los consumidores contarán con la resolución emitida por la Comisión de Defensa del Consumidor o la Sala Especializada, que permite acreditar la infracción cometida, posibilitando la identificación de los derechos vulnerados y el daño generado en este contexto. Por ello, su presentación junto con la demanda debe ser un requisito de procedibilidad. De este modo, el juez de paz letrado centrará su atención de manera exclusiva en el establecimiento del *quantum* indemnizatorio, excluyendo lo obtenido como parte de las medidas correctivas.



BIBLIOGRAFÍA

- Aldana, E. (2018). Uno, dos, tres... ¡catorce! O sesenta y seis confianza y noción de consumidor final: un caso de comercio electrónico en protección al consumidor. *Derecho y Sociedad*, (50), 13-25.
- Aldana, E. (2016). La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor. *Revista de Actualidad Mercantil*, (4), 13-29.
- Aldana, E. y Gagliuffi, I. (s.f.) La noción de consumidor final: El ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del Indecopi. *Ius et Veritas*, (29), 47-61.
- Álvarez, W. (2017) Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. *Actualidad Mercantil*, (5), 11-21.
- Alvites, C. E. (2015). *Los cambios de criterio en las resoluciones emitidas por Indecopi en materia de Protección al Consumidor, con especial referencia a la aplicación del Principio de Protección de la Confianza Legítima»* (trabajo académico de segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Amaya, L (2016). *Evaluación de la funcionalidad y efectividad de los procedimientos administrativos conducidos por el Indecopi para sancionar conductas de trato discriminatorio de índole racial en establecimientos abiertos al público dedicados a actividades de esparcimiento* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Argerich, G. El arbitraje de consumo: Un excelente método para resolver controversias. *Arbitraje PUCP*. (4), 13-18.
- Ayala, V. F. A. (2017) *¿Todo va estar bien?: Análisis de la cobertura del SOAT en los pronunciamientos del Indecopi* (trabajo académico de segunda especialidad) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Boulangger, L. (2015). *La naturaleza no indemnizatoria de las medidas correctivas y su régimen jurídico en el derecho administrativo peruano. Especial referencia al Código de Protección y Defensa del Consumidor* (tesis de pregrado). Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Cabrera, D. (2018). La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del Sistema de Protección al Consumidor en el Perú (tesis de pregrado). Universidad de Piura. Lima, Perú.
- Calderón, R. A. (2017) *Breve análisis respecto a la aplicación de medidas correctivas por parte de Indecopi en materia de libre competencia* (trabajo académico de segunda especialidad) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Cárcamo. R. (2017). *Análisis crítico del régimen de determinación de la responsabilidad administrativa en el Derecho peruano de protección al consumidor* (trabajo de maestría). Universidad de Piura. Piura, Perú.

- Castillo, M. y Vásquez, R. *Arbitraje: Naturaleza y definición*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5085113.pdf>.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor. [Código]. (2019). Sistema Peruano de Información Jurídica.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (s.f). *El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. estudio de los estándares fijados por el sistema interamericano de derechos humanos*. Recuperado de <https://cidh.oas.org/countryrep/AccesoDESC07sp/Accesodesciii.sp.htm>
- Cordero, L. D. P. (2017). *La razonabilidad en la aplicación de las medidas correctivas en el marco de procedimiento administrativo sancionador aplicado por el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental*, (trabajo académico de segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (5 de octubre de 1987) Opinión Consultiva OC-9/87. Garantías judiciales en estados de emergencia (arts. 27.2, 25 y 8 Convención Americana Sobre Derechos Humanos). Recuperado de https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_09_esp.pdf
- Chumacero, E. (2016) La aplicación del análisis costo beneficio en materia de protección al consumidor. *Actualidad Mercantil*, (4), 49-73.
- Del Valle (2017). *La multa en el procedimiento administrativo sancionador en las contrataciones con el Estado* (trabajo académico de segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Defensoría del Pueblo de Montevideo. (s.f.) *Contenido y alcance del derecho a la reparación. Instrumentos para la protección y observancia de derechos de las víctimas*. Recuperado de <https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/04/alcanceReparacion.pdf>
- Damián, O. A. (2015) El arbitraje de consumo en el Perú. Solución al problema o problema a la solución? *Revista Jurídica Thomson Reuters*, (115).
- Durand, J. (2019). Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. *Revista Prolegómenos*, 22 (44), 117-142.
- Durand, J. (2015). El Código de protección y Defensa del Consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Actualidad Mercantil*. (4), 94-135.
- Escudero, L. E. (2017). *El concepto de consumidor y sus alcances a la luz de la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Espinoza, J., Matheus, C. y Vergaray, V. (2016). *Arbitraje de consumo*. Lima, Perú: Escuela Nacional Indecopi.

- Frisancho, C.R. (2011). El convenio arbitral. Su autonomía y características en la evolución jurisprudencial del arbitraje. *Diálogo con la Jurisprudencia* (155), 132-141.
- Franco, A. y otros (2018). Propuesta de modelo de gestión de innovación para una empresa de ventas al consumidor final. *Revista Legalista de Investigación* 15(1),75-89.
- Díaz, L. I. y Urzúa, P. (2018). Procedimientos administrativos disciplinarios en Chile. Una regulación vulneradora del derecho fundamental al debido proceso. *Ius Et Praxis*, 24(2), 183-222.
- García, S. (1999). *Las reparaciones en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1976182.pdf>.
- Gómez, M. (2018). El derecho a ser informado de la acusación y los cambios introducidos por la Administración en el procedimiento administrativo sancionador. *Revista de Derecho Administrativo*, (11), 315-321.
- Herrera, B. (2013). La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia: un análisis desde los derechos sociales fundamentales. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 13 (25), 33-48.
- Isla (2017). A 25 años de su creación: comentarios a la relación entre Indecopi y el Poder Judicial en el marco de los procedimientos concursales. *Revista Themis*, (72).
- Liñán, L. A. (2014). Compatibilidad de las instituciones del proceso Civil en el procedimiento administrativo Sancionador de protección al consumidor a cargo del Indecopi. *Revista Praeceptum*, (1), 13-44.
- Liza, G. A. (2018). *El Procedimiento de Protección al Consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Lucchetti, A. B. (s.f). El tribunal y la protección de los consumidores y usuarios. *Foro Jurídico*, 24-30.
- Malpartida, V. (2003). *El derecho del consumidor en el Perú y en el Derecho Comparado* (tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Maraví, A. (2018). *Indecopi Jalado: La incorrecta aplicación del Principio de Confianza Legítima ante la retención de libretas de notas en los colegios* (trabajo académico de segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Maraví, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista Actualidad Mercantil*, (2), 31-41.
- Marín, M. J. (2005). Objeto y límites del arbitraje de consumo. Recuperado de <https://previa.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/3/2005/3-2005-1.pdf>
- Martín, R. J. (2014). El rol del denunciante en el marco de los Procedimientos administrativos sancionadores. *Revista Praeceptum*, (1), 45-82.

- Monzón, A. S. (2018) *efectos de aperturar procedimientos administrativos sancionadores caducado* (trabajo académico de segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Moiset, L., Tinti, G. y Calderón, M. (s.f). *Daño emergente y lucro cesante*. Recuperado de http://bicentenario.unc.edu.ar/acaderc/doctrina/articulos/dano-emergente-y-lucro-cesante/at_download/file
- Nash, C. (2009). Las reparaciones ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r15428.pdf>
- Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas. (s.f.) *30 artículos sobre los 30 artículos. 70 años después de la Declaración Universal de Derechos Humanos: La tarea de asegurar la libertad, igualdad y dignidad para todos los seres humanos continúa*. Recuperado de <https://www.standup4humanrights.org/layout/files/30on30/UDHR70-30on30-article8-spa.pdf>
- Organización de los Estados Americanos (22, de noviembre de 1969). Artículo 8 [ocho]. Convención Americana Sobre Derechos Humanos. Recuperado de <https://www.cidh.oas.org/Basicos/Spanish/Basicos2.htm>
- Pacheco, R. (2017). *Corre Indecopi, corre, ¿resulta eficaz el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor?* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Priori, G. (s. f.). La competencia en el proceso civil peruano. *Derecho y Sociedad*. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/16797/17110/0>.
- Priori, G. (s. f.). La efectiva tutela jurisdiccional de las situaciones jurídicas materiales: hacia una necesaria reivindicación de los fines del proceso. *Ius et Veritas*.26, pp. 273-292.
- Rodríguez, G. (2017)¿Quién consumiría el arbitraje de consumo?: El problemático caso a favor del acceso A la justicia de consumo. *Revista Themis*, (71), 109-115.
- Rousset, A. J. (2011). Concepto de reparación integral en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Revista Internacional de Derechos Humanos*. (1), 59-79.
- Rejanovinschi, M. (2016). La elección del consumidor a un ambiente adecuado. *Revista Actualidad Mercantil*, (4), 219-238.
- Santa María, U. C. (2018) *Aplicación del principio de razonabilidad en el procedimiento administrativo sancionador realizado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Servicio Público – OSITRAN* (trabajo académico de segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Segovia, E. (2018). El dilema para denunciar: una crítica a la transferencia de funciones del Indecopi a Susalud en materia de servicios médicos y de seguros. *Revista Themis*, (73), 307-323.

- Tambussi, C. E. (2014). Los derechos de usuarios y consumidores con derechos humanos. *Revista Lex*, (12), 91-111.
- Tassano, (2014) Rol del Indecopi en la economía social del mercado. *Revista Praeceptum*, (1), 83-102.
- Valdiviezo, C. M. Yumbay, J. Y. y Durán, A. R. (2019). Inconstitucionalidad del procedimiento administrativo sancionador. *Universidad de Machala 11(2)*, 373-389.
- Valega, C. (2018). *¿Des-estereotipando el derecho?: Análisis de la interpretación de la regulación de la publicidad comercial realizada por el Indecopi en casos de publicidad cuestionada por contener estereotipos de género considerados discriminatorios contra las mujeres* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Zanelli, C. I. (2017). *La carga de la prueba en el procedimiento administrativo sancionador de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD. Comentarios a la resolución N° 006-2016-SUSALUD/TRI-SSE* (trabajo académico de segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

