

Presentacion

En esta oportunidad, la publicación del “Manual del Derecho del Consumidor”, aborda temas interesantes que permiten conocer la evolución del derecho de protección al consumidor en el Perú, la creación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) que, en materia de protección al consumidor es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se desarrollan los conceptos referidos a la relación de consumo, es decir, que es un consumidor y que es un proveedor y como se materializa una relación de consumo, cuales son los principios que los rigen, todo ello debidamente explicado y ejemplificado utilizando la jurisprudencia del Indecopi, para que el lector lo pueda comprender con facilidad.

¿Cuál es el deber de información de los proveedores? ¿Qué es la idoneidad en los bienes y servicios? ¿qué es la asimetría informativa? Bueno, todas las respuestas se encuentran desarrolladas, a detalle, en el manual. Cómo los cumplimientos normativos o *compliance* son útiles para que los proveedores puedan brindar la mejor experiencia de consumo posible y como puede ser utilizado como atenuantes antes posibles sanciones.

Del mismo modo, en el presente manual se desarrollan los roles que el Indecopi en materia de consumo ejecuta en beneficio de la ciudadanía: (i) educador, (ii) de supervisión y fiscalización, (iii) preventivo y, (iv) conciliador. Educador, porque instruye a los consumidores sobre cuáles son sus derechos, como hacerlos valer para evitar cualquier tipo de abuso; asimismo, la autoridad fiscaliza a los proveedores para que cumplan con sus obligaciones y no generen perjuicio a su consumidor previniendo posibles infracciones y, además, acerca al consumidor y proveedor para que puedan resolver su controversia de manera célere y efectiva a través de la conciliación.

Por otro lado, también se podrá encontrar algunas resoluciones emitidas por la autoridad donde ha resuelto con firmeza las denuncias por discriminación enviando al mercado un mensaje claro de que este tipo de actos no se deben permitir, señalando, además, que por el lado de la libre competencia el Indecopi está desarrollando un rol muy activo que genera mayor eficiencia en beneficio del consumidor.

Desde el punto de vista del rol de la publicidad en las relaciones de consumo, podemos ver que es una herramienta importante para informar y poner a disposición los bienes y servicios ofertados en el mercado, debiendo cumplir con ciertos requisitos que no induzcan a error a sus potenciales clientes. En términos jurídicos, se exponen cuales son precedentes de observancia obligatoria desarrollados por el Indecopi a lo largo del tiempo, cómo el cambio digital puede generar que el análisis del cumplimiento de estos requisitos por parte de la autoridad pueda cambiar, es una propuesta atractiva que no se debe perder de vista.

Ahora bien, dentro de las alternativas de solución de conflictos, podemos encontrar en el manual el desarrollo del Arbitraje en materia de consumo como un camino que permite al consumidor no solo reclamar el derecho que considera le ha sido vulnerado, sino, además que el perjuicio pueda ser resarcido, es decir, sean indemnizados, para ello, se deber seguir algunos pasos, tanto para el consumidor como el proveedor para formar parte de este tipo de herramienta.

Otro tema desarrollado, son los referidos a las asociaciones de consumidores que tienen un rol importante para denunciar aquellas conductas que podrían constituir alguna infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, y que su resultado puede generar un beneficio a la colectividad constituyendo cambios importantes en el mercado, promoviendo el respeto por los derechos del consumidor.

Como podrán apreciar se han desarrollado a detalle en el manual, varios temas relevantes que solo he mencionado, pero que de su lectura van a permitir comprender el desarrollo y alcances del derecho del consumidor como, por ejemplo, ante que autoridad podrán recurrir si ven afectados sus derechos, mecanismos de solución de este tipo de conflictos, derechos, deberes y obligaciones de las partes en una relación de consumo de manera *ex-ante* y *ex-post*, como funciona el procedimiento a cargo de los órganos resolutivos y comisiones.

De esta manera, el Manual de Protección al Consumidor, sirve como una introducción bastante completa que permite a sus lectores comprender con sencillez y claridad los alcances de los derechos del consumidor, con claros ejemplos, casos prácticos de la jurisprudencia del Indecopi, el desarrollo de estos procedimientos y los retos que debe afrontar la autoridad de consumo al momento de resolver conflictos en este mercado tan cambiante e innovador.

Es importante destacar el trabajo de la Asociación IUS ET VERITAS y la Asociación Peruana *Proconsumer* en promover la realización de trabajos académicos que permitan trasladar a sus lectores herramientas útiles para el estudio del derecho.

Carlo Fabricio Sánchez Concha
Benites, Vargas & Ugaz, abogados