



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Derecho y Ciencia Política
Unidad de Posgrado

**La interpretación adjetiva del deber de idoneidad en el
Derecho Procesal de Consumo en el Perú**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Derecho con
mención en Derecho Civil y Comercial

AUTOR

Omar Alfredo DAMIÁN MEDINA

ASESOR

Mg. Manuel Alexis BERMÚDEZ TAPIA

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Damián, O. (2025). *La interpretación adjetiva del deber de idoneidad en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Omar Alfredo Damián Medina
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46822773
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0630-8060
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Mg. Manuel Alexis Bermúdez Tapia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09854795
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5962-7292
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Octavio Galvarino Delgado Guzmán
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08033687
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. Saulo Yenski Peralta Franzis
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29603333
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. José Alexander Camus Cubas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40630580
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Henry Oleff Carhuatocto Sandoval

Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25794770
Miembro del jurado 4	
Nombres y apellidos	Aldo Renzo Bianchini Ayesta
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10770311
Datos de investigación	
Línea de investigación	E.1.1.6. Las Obligaciones
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Indecopi Edificio: Principal País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Borja Centro poblado: No corresponde Urbanización: No corresponde Manzana y lote: No corresponde Calle: De la prosa 104, San Borja, Lima, Perú Código Postal: 15034 Latitud: -12.105166 Longitud: -76.990265
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2010 – Diciembre 2021
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

Unidad de Post Grado

ACTA DE EXAMEN DE GRADO DE MAGÍSTER EN DERECHO

En la ciudad de Lima, a los dieciocho días del mes de julio del año dos mil veinticinco, siendo las diecisiete horas con treinta minutos, bajo la Presidencia del Dr. Octavio Galvarino Delgado Guzmán y con la asistencia de los Profesores: Dr. Saulo Yenski Peralta Franzis, Dr. José Alexander Camus Cubas, Mg. Manuel Alexis Bermúdez Tapia, Dr. Henry Oleff Carhuatocto Sandoval, Mg. Aldo Renzo Bianchini Ayesta y el postulante al Grado Académico de Magíster en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial, Bachiller don **Omar Alfredo DAMIÁN MEDINA**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis titulada: **"LA INTERPRETACIÓN ADJETIVA DEL DEBER DE IDONEIDAD EN EL DERECHO PROCESAL DE CONSUMO EN EL PERÚ"**.

Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación:

Aprobado con calificación de quince (15)

A continuación, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Derecho y Ciencia Política se le otorgue el Grado Académico de Magíster en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial al Bachiller don **Omar Alfredo DAMIÁN MEDINA**.

Se extiende la presente acta en dos originales y siendo las diecinueve horas con diez minutos, se dio por concluido el acto académico de sustentación presencial.

Dr. Octavio Galvarino DELGADO GUZMÁN

**Presidente
Profesor Principal**

Dr. Saulo Yenski PERALTA FRANZIS

**Jurado
Profesor Asociado**

Dr. José Alexander CAMUS CUBAS

**Jurado Dirimente
Profesor Auxiliar**

Mg. Manuel Alexis BERMÚDEZ TAPIA

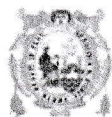
**Asesor
Profesor Auxiliar**

Dr. Henry Oleff CARHUATOCTO SANDOVAL

**Jurado
Profesor Contratado**

Mg. Aldo Renzo BIANCHINI AYESTA

Jurado Dirimente



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

UNIDAD DE POSGRADO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Manuel Bermúdez-Tapia** en mi condición de asesor acreditado con Dictamen N° 275-UPG/FD-2021 de la Tesis cuyo título es "La interpretación adjetiva del deber de idoneidad en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú", presentado por el señor bachiller **Omar Alfredo Damián Medina** para optar el grado de Magister en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial, **CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual, según Resolución Rectoral N° 007284-2023-R/UNMSM que modifica la Resolución Rectoral N° 002616-2023-R/UNMSM.

Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **16%** (Dieciseis por ciento) de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado.

Lima, 18 de julio de 2025

Manuel Bermúdez-Tapia
Profesor Ordinario Auxiliar
Facultad de Derecho y Unidad de Posgrado
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Correo: mbermudezt@unmsm.edu.pe
Celular: (+51) 956569070
Renacyt <https://bit.ly/3Q7CQGZ>
Researchgate <https://goo.su/dAaX>
Academia.edu <https://goo.su/mzfWiE>

Al señor Todopoderoso.

Para Alfredo y Delia, padres adorados.

A María del Rosario, por abrazar mis propósitos y entender el sentido de mis anhelos.

A Marta Medina Arias, por la semblanza de su gran amor y bondad incondicional, *in memoriam*.

A mi alma mater a nivel de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y a mi destacado maestro, Manuel Alexis Bermúdez-Tapia.

A mis admirables colegas, por participar con sus acertadas opiniones en el desarrollo de cada una de las entrevistas realizadas.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Formulación de las Hipótesis.....	4
1.3.1 Hipótesis principal.....	4
1.3.2 Hipótesis secundarias.....	5
1.4 Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Justificación de la Investigación.....	5
1.5.1 Justificación social.....	5
1.5.2 Justificación académica.....	5
1.6 Limitaciones de la Investigación.....	6
1.7 Viabilidad de la Investigación.....	7
1.8 Delimitación de la Investigación.....	7
1.8.1 Delimitación Espacial.....	7
1.8.2 Delimitación Temporal.....	7
1.8.3 Delimitación Social.....	7
1.8.4 Delimitación Conceptual.....	7
1.9 Metodología aplicada.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	10
2.1.1 Estado situacional.....	10
2.1.2 Investigaciones previas.....	10
▪ Directamente vinculadas	
▪ Indirectamente vinculadas o referenciales	
2.2 Bases Teóricas.....	17
a. Antecedentes histórico-normativos y sociales.....	17
a.1 Reconocimiento Constitucional	
a.1.1 Constitución Política de 1979	

a.1.2 Constitución Política de 1993	
b. Reconocimiento Histórico-Normativo	19
b.1 Decreto Supremo Nro. 036-83-JUS, Normas de Protección a los Consumidores	
b.2 Decreto Legislativo Nro. 716, Ley de Protección al Consumidor	
b.3 Ley Nro. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	
c. Concepto jurídico de Consumidor	22
d. Concepto jurídico de Proveedor	23
e. Concepto jurídico de Relación de Consumo	23
f. Concepto jurídico de Contrato de Consumo	24
g. Deber de Idoneidad	27
g.1 Concepto Jurídico del <i>Deber de Idoneidad</i>	
g.2 Obligaciones Nucleares	
g.3 Obligaciones Colaterales	
g.4 Expectativa Razonable	
g.5 Garantías	
g.5.1 Garantía Legal	
g.5.2 Garantía Explícita	
g.5.3 Garantía Implícita	
h. El Deber de Idoneidad en la Legislación Comparada	35
h.1 Legislación Argentina	
h.2 Legislación Chilena	
h.3 Legislación Colombiana	
i. Aspectos adjetivos del DI	37
i.1 Carga de la prueba y verdad material	
i.1.1 Prueba, verdad material y tesis contrarias a la verdad material	
i.2.2 Inversión de la carga de la prueba y Teoría de la prueba dinámica	
i.3 Rebeldía e Idoneidad	
j. Responsabilidad Administrativa del Proveedor	44
j.1 Determinación de la Responsabilidad del Proveedor	
j.2 Nexos causales	
j.3 Eximentes de la Responsabilidad Administrativa del Proveedor	
j.3.1 Caso fortuito y fuerza mayor	
j.3.2 Hecho determinante de tercero	
j.3.3 Negligencia del propio consumidor	
k. Formas de improcedencia de los procedimientos administrativos de protección al consumidor desde la perspectiva del Código de Protección y Defensa del Consumidor	47
k.1 Legitimidad para obrar	
k.1.1 Falta de legitimidad para obrar activa	
k.1.2 Falta de legitimidad para obrar pasiva	
k.2 Ausencia de una relación de consumo	
k.3 Prescripción	
k.4 Falta de interés para obrar	

k.5 Subsanación o corrección de la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos	
l. Otras formas de conclusión anticipada de los procedimientos administrativos de protección al consumidor.....	52
l.1 Conciliación	
l.2 Transacción	
l.3 Desistimiento	
l.3.1 Desistimiento de la pretensión	
l.3.2 Desistimiento del procedimiento	
m. Sanciones y medidas correctivas.....	55
m.1 Sanciones	
m.1.1 Sanciones pecuniarias	
m.1.2 Sanciones no pecuniarias	
m.2 Medidas Correctivas	
m.2.1 Medidas Correctivas Reparadoras	
m.2.2 Medidas Correctivas Complementarias	
n. Agravantes y atenuantes de la sanción administrativa.....	59
n.1 Atenuantes de la sanción	
n.1.1 Allanamiento	
n.1.2 Reconocimiento	
n.1.3 Programa de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor	
n.2 Agravantes	

CAPÍTULO III

LA INTERPRETACIÓN ADJETIVA DEL *DEBER DE IDONEIDAD* EN LA JUSTICIA DE CONSUMO EN EL PERÚ

3.1 Presentación.....	61
3.2 Aspectos adjetivos en la interpretación del <i>DI</i>	61
3.3 La interpretación del <i>Deber de Idoneidad</i> y la generación de esquemas de Autorregulación.....	62
3.4 La predictibilidad en la interpretación del <i>Deber de Idoneidad</i>	63

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

▪ Sección Primera: Discusión.....	64
▪ Sección Segunda: Resultados.....	118
▪ Sección Tercera: Validación de Resultados.....	128

CAPÍTULO V

DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 Tipo de Investigación.....	131
5.2 Diseño de la Investigación.....	131
5.3 Unidad de análisis.....	132
5.4 Población.....	132
5.5 Muestra.....	132
5.6 Tamaño de la muestra.....	132
5.7 Selección de la muestra.....	132
5.8 Técnicas para la recolección de datos.....	132
▪ Técnica de entrevista	
▪ Validez y confiabilidad de los instrumentos	
5.9 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	133
5.10 Aspectos éticos.....	133

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	134
6.2 Recomendaciones.....	137

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Referencias bibliográficas y hemerográficas previas a la creación del Indecopi
- Referencias bibliográficas y hemerográficas posteriores a la creación del Indecopi
- Referencias Web
- Referencias de Tesis
- Jurisprudencia del Tribunal Constitucional
- Jurisprudencia del Tribunal del Indecopi

ANEXOS

- Entrevistas realizadas
- Matriz de consistencia

GLOSARIO

Sección I: Normas vigentes

Norma	Denominación
Ley 29571	Código de Protección y Defensa del Consumidor.
Decreto Legislativo 1308	Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
Decreto Legislativo 1390	Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
Ley 31537	Ley que garantiza la protección mínima al contrato de consumo.
Ley 31601	Ley que garantiza la atención personal frente a sistemas de atención automatizada.
Directiva 001 2021/COD INDECOPI	Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
Decreto Supremo 011 2011-PCM	Reglamento del Libro de Reclamaciones.
Decreto Supremo 006 2014-PCM	Variación del Reglamento del Libro de Reclamaciones y del formato de las hojas de reclamación.
Decreto Supremo 058 2017-PCM	Norma que promueve la autocomposición y mediación directa en la atención y respuesta del Libro de Reclamaciones.
Decreto Supremo 185 2019-PCM	Reglamento que regula la implementación de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.
Decreto Supremo 101 2022-PCM	Norma que reduce el plazo de atención de reclamos.
Decreto Legislativo 1044	Ley de represión de la competencia desleal.
Ley 27444	Ley del procedimiento administrativo general.
Decreto Supremo 004 2019-JUS	Texto único ordenado de la ley del procedimiento administrativo general.

Sección II: Normas derogadas por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Norma derogada	Denominación
Decreto Supremo 036 83-JUS	Normas de protección a los consumidores.
Decreto Legislativo 716	Ley de protección al consumidor.
Ley 27846	Ley que precisa alcances del artículo 40 del Decreto Supremo 039 2000-ITINCI, Texto único ordenado de la ley de protección al consumidor.
Ley 28300	Ley que modifica el artículo 7-A del Texto único ordenado del Decreto Legislativo 716, Ley de protección al consumidor.
Decreto Supremo 039 2000-ITINCI	Texto único ordenado de la ley de protección al consumidor.
Ley 27917	Ley que modifica y precisa los alcances del artículo 42 del Texto único ordenado de la ley de protección al consumidor, aprobado por Decreto Supremo 039 -2000-ITINCI.
Decreto Supremo 006 2009-PCM	Texto único ordenado de la ley del sistema de protección al consumidor.
Ley 27311	Ley de fortalecimiento del sistema de protección al consumidor.
Decreto Legislativo 1045	Ley complementaria del sistema de protección al consumidor.
Decreto Legislativo 691	Normas de la publicidad en defensa del consumidor.
Decreto Supremo 077 2010-PCM	Dispone la obligación de contar con un libro de reclamaciones en los establecimientos abiertos al público que provean bienes y servicios a los consumidores finales.

Sección III: Normas derogadas por la Directiva 001 2021/COD-INDECOPI

Norma	Denominación
Directiva 005 2018/DIR-COD-INDECOPI	Directiva que modifica el numeral 4.5.1 «Imprudencia de la denuncia» de la Directiva 006 2017/DIR-COD-INDECOPI.
Directiva 004 2018/DIR-COD-INDECOPI	Directiva que modifica el numeral 4.3 «Calificación de la denuncia» de la Directiva 006 2017/DIR-COD-INDECOPI.

Directiva 006 2017/DIR-COD-INDECOPI	Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor.
Directiva 005 2017/DIR-COD-INDECOPI	Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor.

Sección IV: Unión Europea

Norma	Denominación
Directiva 2019 /771/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (20 de mayo de 2019)	Relativa a determinados aspectos de los contratos de compraventa de bienes, por la que se modificó el Reglamento (CE) N° 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE y se deroga la Directiva 1999/44/CE (Texto pertinente a efectos del EEE).
Directiva 2011 /83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (25 de octubre de 2011)	Sobre los derechos de los consumidores.
Directiva 1999 /44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (25 de mayo de 1999)	<i>Sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo (Derogada).</i>
Directiva 97 /7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (20 de mayo de 1997)	<i>Relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia (Derogada).</i>
Directiva 85 /577/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo (20 de diciembre de 1985)	<i>Referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales (Derogada).</i>

Sección V: Normatividad argentina

Norma	Denominación
Ley 24.240	Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales.
Código Civil y Comercial de la Nación (2005)	Norma que reemplazó al Código Civil de 1869 y al Código de Comercio de 1862.

Sección VI: Normatividad chilena

Norma	Denominación
Ley 19496	Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.
Ley 21320	Modificatoria de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor.

Sección VII: Normatividad colombiana

Norma	Denominación
Ley 1480	Estatuto del Consumidor.

RESUMEN

Nuestro modelo de *economía social de mercado*, alberga diversos principios constitucionales de orden patrimonial en la Constitución Política del Perú (a futuro, la/nuestra Constitución), entre los que destacan la tutela y salvaguarda de los intereses de los consumidores y motivó que se creara un sistema normativo y jurisprudencial que se desarrolla a partir de la Ley Nro. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (para todo efecto práctico, en lo sucesivo, el Código, nuestro Código o norma objeto de estudio).

Esta norma, estipula los contenidos que articulan, desarrollan, enmarcan y fundamentan la práctica jurisprudencial e institucional del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (a futuro, el Indecopi) en materia de consumo a nivel nacional.

Sin embargo, en las últimas tres décadas, la práctica jurisprudencial a nivel administrativo que desarrolla el Indecopi, deja entrever que el avance jurídico de nuestro sistema actual, ha evidenciado diversas limitaciones debido a la situación que actualmente enfrenta el “*Deber de Idoneidad*” (en adelante, también podrá ser simplificado como el DI), a partir de sus cada vez más contradictorias resoluciones.

Aunado a ello, se suma que nuestro actual modelo económico y social, se orienta hacia un corte cada vez más intervencionista y sobreproteccionista, apartándose de las bases de un esquema liberal, que se caracteriza por la competitividad y el desarrollo del mercado de forma autónoma, lo cual, ha incidido directamente en la práctica jurisprudencial de los últimos años, evidenciando un notorio cambio de paradigmas.

De ese modo, uno de los principales elementos que destacan en este cambio de paradigmas en el ámbito constitucional-económico y que se halla en la relación “consumidor-mercado-proveedor” es el “*Deber de idoneidad*”, el cual será nuestro *objeto de estudio* en la presente investigación.

En ese orden de ideas, con evidente literalidad jurídica y reiterada tradición académica ciegamente ortodoxa, en el artículo 18° nuestra norma objeto de estudio, se encuentra contemplado el “*DI*”, el cual es definido como la correspondencia entre lo que el consumidor –quien finalmente legitima este sistema normativo– espera recibir frente a lo que efectivamente recibe, a partir de la expectativa generada por aquella información que oportunamente trasladó el proveedor, mediante la publicidad, condiciones y circunstancias de

la transacción, así como otros factores propios del bien. Sin embargo, se ha dejado de lado que el “*Deber de Idoneidad*” abarca aspectos mucho más amplios que trascienden a una interpretación tan variable e impredecible como la que actualmente realiza el Indecopi.

Consecuentemente, siguiendo las pautas metodológicas que estipula nuestra universidad, se analizará dos elementos puntuales del “*Deber de Idoneidad*”: El contenido sustantivo que define su naturaleza jurídica y el contenido adjetivo que desarrolla su perspectiva y práctica jurisdiccional.

Temáticamente, la organización y ejecución de la presente tesis analizará, en primer término, la esfera de tutela al consumidor, para evaluar los intereses y el ámbito de proyección del consumidor en el mercado, respecto de los bienes que pretende adquirir o disfrutar directamente para él o para su entorno social. Con ello, nuestra investigación abrirá paso al estudio del “*Deber de Idoneidad*”, la cual corresponde a una condición que se complementa, en la misma dimensión y proyección al resto de obligaciones que debe cumplir todo proveedor, para efectuar una relación justa y transparente, tendiente a reducir las brechas que existen con motivo de la asimetría con los consumidores.

Sobre este punto, el análisis de los aspectos procesales y jurisprudenciales en el plano administrativo, permitirán evaluar las acciones que tiene todo consumidor ante el esquema de tutela que propicia el Indecopi, el mismo que, más allá de tutelar los derechos de una persona afectada, debe garantizar la condición saludable y competitiva de todo el mercado.

En mérito de lo expuesto, la presente investigación nos permitirá fundamentar la importancia de la autonomía y desarrollo del *derecho procesal de consumo*, tomando en cuenta que se analizarán los aspectos técnicos y procesales que marca la tutela de los consumidores ante el Indecopi, así como la evaluación del contexto argumentativo que se desprende de esta especialidad.

Finalmente, la imperiosa necesidad de realizar una reinterpretación del “*DI*”, distinta a la que realiza la autoridad administrativa de consumo, a todo nivel, obedece a diversas razones de corte jurídico y económico, las cuales, expondremos en el desarrollo de nuestra investigación.

Palabras Claves: Derecho Procesal de Consumo · *Deber de Idoneidad* · Responsabilidad Administrativa · Indecopi · Consumidor · Proveedor · Mercado · *Compliance* · Autorregulación.

ABSTRACT

Our *social market economy* model includes several constitutional principles of patrimonial order in the Political Constitution of Peru of 1993, among which the protection and defense of consumers' interests stand out and motivated the creation of a normative system that is developed through Law 29571 (for practical purposes, hereinafter, the Code).

This law stipulates the contents that articulate, develop, frame and support the jurisprudential and institutional practice of the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property (hereinafter, Indecopi) in matters of consumer protection at a national level.

However, in the last three decades, the jurisprudential practice at the administrative level that is developed by Indecopi, shows that the legal progress of our current system has been limited due to the considerable crisis faced by the institutionalism of the "*Duty of Suitability*", evidenced by the unrestricted conductive thread of its interpretation, through its diverse and increasingly contradictory resolutions.

Together with that, our current economic and social model is oriented towards an increasingly interventionist and over protectionist approach, leaving the bases of a liberal scheme, characterized by competitiveness and autonomous market development, which has had a direct impact on the jurisprudential practice of recent years, evidencing a notorious change of paradigm.

In that sense, one of the main elements that stand out in this change of paradigms in the constitutional-economic field and that is found in the "consumer-market-supplier" relationship is the "*Duty of suitability*", which will be our *object of study* in this research.

In this order of ideas, with evident legal literalness and reiterated blindly orthodox academic tradition, the "*Duty of Suitability*" is established in article 18 of the Code and is defined as the correspondence between what the consumer -who finally legitimizes this normative system- expects to receive and what he actually receives, based on the information that the supplier opportunely transferred, through advertising and conditions of the transaction, as well as other factors of the good itself. However, it has been left aside that the "*Duty of Suitability*" encompasses much broader aspects that transcend such a variable and unpredictable interpretation as the one currently made by Indecopi.

Consequently, following the methodological guidelines stipulated by our university, two specific elements of the "*Duty of Suitability*" will be analyzed: the substantive content that defines its legal nature and the adjective content that develops its jurisdictional perspective and practice.

Thematically, the organization and execution of the present thesis will analyze, in the first place, the scope of "consumer protection", in order to evaluate the interests and the scope of projection of the consumer in the market, with respect to the goods he intends to acquire or enjoy directly for himself or for his social environment. With this, our research will open the way to the study of the "*Duty of Suitability*", which corresponds to a condition that complements, in the same dimension and projection to the rest of the obligations that every supplier must comply with, to carry out a fair and transparent relationship, tending to reduce the gaps that exist due to the asymmetry with consumers.

On this point, the analysis of the procedural and jurisprudential aspects at the administrative level, will allow to evaluate the actions that every consumer has before the protection system provided by Indecopi, which, beyond only protecting the rights of an affected person, must guarantee the healthy and competitive condition of the whole market.

In view of the above, this research will allow us to substantiate the importance of the autonomy and development of *consumer procedural law*, taking into account that we will analyze the technical and procedural aspects of the consumer protection matters before the Indecopi, as well as the evaluation of the argumentative context that arises from this specialty.

Finally, the imperative need for a reinterpretation of the *Duty of Suitability*, different from the one carried out by the Consumer Authority, at all levels, is due to several legal and economic reasons, which we will explain in the development of our research.

Key words: Consumer Procedural Law • *Duty of Suitability* • Administrative Liability • Indecopi • Consumer • Supplier • Market • *Compliance* • Self - regulation.

INTRODUCCIÓN

Las diferentes aristas del derecho ordenador de mercado, entre las cuales resalta la tutela del consumidor, en armonía con el derecho de la competencia, promueven y sustentan la competitividad y eficiencia económica en el mercado nacional.

En razón a ello, el Estado guio su línea de actuación, mediante la creación del Indecopi¹, para garantizar que los consumidores tengan acceso a productos y servicios idóneos; y, de esa manera, prevenir, corregir y erradicar aquellas prácticas que, aprovechándose de la asimetría informativa, atenten contra sus intereses e impidan la materialización de relaciones de consumo justas.

El “*Deber de Idoneidad*” apareció por primera vez en un texto normativo, el 7 de noviembre de 1991, en el D. Leg. Nro. 716, el mismo que sería derogado el 1 de setiembre de 2010, por la Ley Nro. 29571, aún vigente en nuestro ordenamiento jurídico nacional. Sin embargo, esta categoría, se ha convertido en un importante punto de quiebre para el sistema de protección y defensa del consumidor (en lo sucesivo, el/nuestro sistema o sistema de tutela), a partir de la inexistencia de una única línea de interpretación sustantiva y adjetiva que determine sus parámetros de evaluación.

A razón de lo preceptuado, la presente investigación busca generar un nuevo enfoque interpretativo aplicable al “*DI*” desde un punto de vista sustantivo y adjetivo, encaminándose a propiciar adecuados planeamientos, instauración y aplicación de programas de cumplimiento normativo o *compliance*, así como la promoción y puesta en marcha de esquemas de autorregulación por parte de los proveedores.

Por ese motivo, el estudio propuesto se encuentra metodológicamente dividido en seis capítulos, a través de los cuales se abordará: (i) El contexto general de la investigación; (ii) el marco teórico empleado; (iii) el desarrollo de la hipótesis principal y secundarias, mostrándonos la ruta hacia el cual se encamina el objetivo de nuestro pliego investigativo; (iv) los resultados de las entrevistas realizadas a diversos especialistas en la materia; (v) la línea no experimental del diseño metodológico mediante la aplicación del método

¹ El Indecopi es una agencia de competencia responsable de fiscalizar, resolver y salvaguardar la estricta aplicación de los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor en el Perú, frente a las relaciones de consumo que se susciten en el marco de interacción de la oferta y la demanda, a excepción de los servicios públicos los cuales se rigen por una normativa y gestión diferente.

deductivo, a partir del análisis jurisprudencial de las resoluciones emitidas por la Autoridad de Consumo; y, (vi) las conclusiones y recomendaciones permiten construir un sólido hilo orientado a mejorar la interpretación de esta categoría, así como la propuesta de esquemas de autorregulación por parte de los proveedores.

Lima, 1 de diciembre de 2022.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Nuestro régimen económico, se desarrolla en la Constitución y confina sus líneas hacia la defensa del derecho de los consumidores a recibir información y que se proteja su salud y seguridad. Sin embargo, esta pauta constitucional resulta limitada e insuficiente para todas las postrimerías que demanda un auténtico sistema de tutela hacia un agente susceptible a la asimetría informativa. Por ese motivo, el legislador promovió la creación de una regulación especial, contenido en el Código, mediante el cual, se encamina la tutela del Estado, a través del reconocimiento de derechos y vías procedimentales, mediante los cuales se puede ejercer su auténtica defensa.

En ese amplio catálogo de derechos, encontramos al *“Deber de Idoneidad”*, el mismo que, en razón a la práctica jurisprudencial del Indecopi, se proyecta como uno de los pilares fundamentales de nuestro sistema actual de tutela. No obstante, en este punto, es importante señalar que, en la actualidad, esta categoría jurídica, atraviesa una severa crisis interpretativa que contraviene a la predictibilidad de sus resoluciones y, en consecuencia, debilita nuestro sistema y desprotege a su principal objetivo, el consumidor. De ese modo, en el desarrollo de nuestra investigación, el lector podrá advertir las razones que motivan nuestra crítica y podrá conocer de cerca, el contraste que evidencia la impredecibilidad del Indecopi.

Sin perjuicio de ello, se suma que nuestro sistema evidenció un cambio del rumbo adjetivo desde el Decreto Legislativo Nro. 1308, que se complementó con las siguientes directivas:

- Directiva 005 2017/DIR-COD-INDECOPI, que regulaba el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor.
- Directiva 006 2017/DIR-COD-INDECOPI, destinada a normar los procedimientos en materia de protección al consumidor.
- Directiva 004 2018/DIR-COD-INDECOPI, que desarrollaba la calificación de la denuncia.
- Directiva 005 2018/DIR-COD-INDECOPI, referida a la improcedencia de la denuncia.

En este punto, es importante anotar que, en el curso del desarrollo de la presente tesis se registró la modificación por derogación de estas normas para

dar paso a la Directiva 001 2021/COD-INDECOPI, “Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor” (a futuro, la Directiva Procedimental).

Sin embargo, pese a que el propósito común es reorientar la práctica jurídica de nuestro sistema de tutela hacia la autorregulación, la práctica administrativa deja en evidencia importantes ambigüedades y contradicciones que resultan contrarias al propósito que persigue la normatividad.

En ese sentido, a lo largo de la presente investigación, el lector podrá advertir las razones por las cuales el accionar del Indecopi resulta cuestionable, principalmente, sobre la manera cómo pretende garantizar, proteger y optimizar nuestro sistema, más aún cuando en la actualidad, la práctica administrativa ha dejado entrever alarmantes falencias en la interpretación sustantiva y adjetiva del “*Deber de Idoneidad*” en la justicia de consumo en el Perú, a partir del estudio de la responsabilidad administrativa que recae sobre el proveedor y otros factores que impiden que estos agentes procuren esquemas adecuados de autorregulación.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿Qué aspectos adjetivos debe evaluar el Indecopi en la interpretación del “*Deber de Idoneidad*” para lograr una adecuada justicia de consumo en el Perú?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Qué debe evaluar el Indecopi en la interpretación del “*Deber de Idoneidad*” para lograr adecuados esquemas de autorregulación en los proveedores?
- ¿Qué acciones debe desarrollar el Indecopi para hacer más predecible la interpretación del “*Deber de Idoneidad*”?

1.3 Formulación de las Hipótesis

1.3.1 Hipótesis Principal

El Indecopi debe evaluar la temporalidad e intencionalidad acreditada de la infracción al Deber de Idoneidad.

1.3.2 Hipótesis Secundarias

- El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor.
- El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

- Comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar los criterios de interpretación del “*Deber de Idoneidad*” desarrollados en la jurisprudencia de la Autoridad de Consumo entre los años 2010-2021.
- Evaluar la práctica del Indecopi en la justicia de consumo para analizar la línea de predictibilidad en la interpretación del “*Deber de Idoneidad*”, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución.
- Diseñar un esquema de interpretación del “*Deber de Idoneidad*” que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo.

1.5 Justificación de la Investigación

1.5.1 Justificación Social: La necesidad de identificar los problemas que se encuentran en la amplia práctica jurisprudencial del Indecopi que registra cambios de posiciones ante la evaluación de una misma controversia, permite plantear la necesidad de generar una condición que ayude a desarrollar una línea de predictibilidad de la actividad jurisprudencial del Indecopi.

1.5.2 Justificación Académica: En los últimos treinta años, la labor del Indecopi ha evidenciado el desarrollo académico de una nueva especialidad: “*El derecho de consumo*”, el cual es un elemento que

permite ejecutar la presente tesis porque esa actividad institucional y jurisprudencial permite evaluar las “líneas de acción” sobre temas de vital importancia para el “consumidor”, “proveedor” y “mercado” en nuestro país, sobre los cuales se puede generar una línea de acción vinculante al análisis del contenido del “DI”.

De este modo, la presente propuesta, permitirá ampliar un poco más el ámbito de evaluación de elementos sustantivos y procedimentales en un área de mucho desarrollo administrativo, procesal y probatorio.

1.6 Limitaciones de la Investigación

Consideramos estos elementos como “limitativos” en la ejecución de nuestra investigación:

- Una línea de especialización limitada por la escasa producción bibliográfica en la materia, pese a que, en nuestro país se identifican a muchos profesores en la especialidad, pero su producción teórica en la bibliografía nacional es reducida. Esto ha provocado que tengamos que recurrir a libros publicados hace muchos años que no están actualizados conforme a la jurisprudencia que actualmente desarrolla el Indecopi pero que; sin embargo, coadyuvan a nuestras bases teóricas.
- La actividad del Indecopi, pese a tener una “Escuela Nacional” no ha logrado una adecuada producción bibliográfica que le permita a los órganos jurisprudenciales de su propia entidad, comprender la dimensión de los cambios de precedentes y hacer frente a la incuestionable impredecibilidad de sus resoluciones que afectan su propia institucionalidad.
- En el contexto académico nacional, la producción bibliográfica de autores extranjeros es limitada, esencialmente porque la “evaluación temática” de cada uno de los elementos sujetos a evaluación en esta disciplina son “locales”. Por tanto, un autor extranjero será muy cuidadoso de no evaluar la práctica jurisprudencial peruana porque puede encontrarse desactualizado o eventualmente, no tener un panorama mucho más próximo que mejore su punto de evaluación.

Por todas estas limitantes, podemos fundamentar y validar nuestra posición en la ejecución de la presente tesis para sostener la novedad y utilidad que alcanzará nuestra investigación.

1.7 Viabilidad de la Investigación

- **Viabilidad técnica:** Se sustenta en la experiencia profesional y académica del investigador, quien durante diversos años se ha desempeñado en esta materia, acumulando diversas publicaciones a nivel nacional e internacional. En virtud de ello, se cuenta con destacables recursos académicos, empíricos y técnicos que permiten abordar los objetivos trazados, de manera satisfactoria.
- **Viabilidad material:** El investigador accedió a fuentes y referencias bibliográficas y hemerográficas de relevancia nacional e internacional, así como a las resoluciones más importantes que otorgan sustento a la investigación.
- **Viabilidad económica:** La investigación será financiada con los recursos económicos del investigador.

1.8 Delimitación de la Investigación

- 1.8.1 **Delimitación espacial:** Limitaremos nuestro ámbito de estudio a la interpretación del *Deber de Idoneidad* por parte del Indecopi en el mercado peruano, porque se analizará jurisprudencia local en los diferentes niveles del Indecopi, para así poder demostrar sobre la evaluación de “elementos puntuales”, los cambios de posición ante una misma perspectiva de análisis.
- 1.8.2 **Delimitación temporal:** Estudiaremos el ejercicio jurisprudencial entre los años 2010 y 2021, emitido por el Indecopi.
- 1.8.3 **Delimitación social:** Analizaremos el contexto del mercado peruano.
- 1.8.4 **Delimitación conceptual:** Desarrollaremos el análisis de conceptos provenientes del derecho constitucional, administrativo, civil, procesal y, con énfasis en el marco normativo que garantiza tutela del consumidor.

1.9 Metodología aplicada

1.9.1 Tipo de investigación

El diseño metodológico es de tipo *no experimental con enfoque cualitativo* debido a que la información que sustenta la investigación (circunscribiéndose a las diversas resoluciones administrativas por parte de la Autoridad de Consumo) se observarán de la forma en que

se obtuvo (Camus, 2024, pp. 17-18); es decir, sin ninguna alteración ni manipulación. Asimismo, el diseño metodológico será de tipo *transversal*, toda vez que los resultados de las entrevistas, se obtuvieron en un único momento, a efectos de no orientar las respuestas a un propósito distinto.

De igual forma, con el propósito de arribar a la demostración de su hipótesis principal, recurrió al método analítico, dogmático y exegético-hermenéutico, de la siguiente manera:

- **Analítico:** Basado en la descomposición de los elementos básicos del objeto materia de estudio y la lógica empírica, apunta a un análisis que parte de lo general a lo específico y, de esa manera, lograr una aplicación adecuada del propósito de estudio.
- **Dogmático:** A partir de la interpretación y aplicación del derecho vigente, se encuentra destinado a determinar el ámbito a investigar y suministrar un criterio integrador que opere en todos los conceptos jurídicos involucrados, para fijar los principios generales, mediante el análisis y la síntesis. (Carhuatocto, 2011, pp. 8-9)
- **Exegético-Hermenéutico:** Apunta a comprender y explicar el sentido y la finalidad a la cual se orientaba el legislador al momento de formular las normas, mediante un proceso dialéctico, a efectos de lograr una comprensión adecuada.

Finalmente, con el propósito de coadyuvar a un mayor respaldo de autoridad, se apreciarán las respuestas a las entrevistas realizadas a los diversos especialistas en la materia.

1.9.2 Técnicas de la recolección de datos

- **Técnica de entrevista:** En referencia a las técnicas a emplear para la recolección de nuestra información, utilizaré el sistema de entrevistas a los más connotados especialistas y actores académicos de la materia. Por ello, la investigación reunirá doce (12) unidades de análisis para todo efecto de su desarrollo.
- **Validez y confiabilidad de los instrumentos:** Los instrumentos se sustentan en la observación directa de las resoluciones propiciadas por el operador oficial, garantizando su autenticidad y confiabilidad. Por su parte, la técnica de entrevistas a aplicar, cuenta con un alto grado de validez y confiabilidad, debido a la alta especialización y

conocida trayectoria de los especialistas y actores académicos de la materia.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Estado situacional

En la actualidad, el “*Deber de Idoneidad*” afronta una grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y de indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

2.1.2 Investigaciones previas

Manifestamos que se ha ejecutado una exhaustiva búsqueda en los principales repositorios académicos de tesis, bibliotecas y hemerotecas en diversas universidades ubicadas en Lima, así como en la Biblioteca Nacional, lo cual nos permite detallar:

- a) El escaso número de producción bibliográfica, a nivel de libros y revistas especializadas o con contenido en esta especialidad, en el país. Inclusive, en las revistas jurídicas de mayor circulación en el país, como aquellas editadas por Gaceta Jurídica e Instituto Pacífico, se observa que el “Derecho del consumidor” es sólo una referencia que no siempre figura en las ediciones mensuales de sus revistas, como “Gaceta Civil & Procesal Civil” y “Actualidad Civil”.
- b) De las publicaciones que hemos podido compilar, sistematizar y registrar como “bibliografía” en la presente tesis, debemos detallar que estos se encuentran con algunas condiciones especiales:
 - Se trata de trabajos bibliográficos con una antigüedad que limita nuestra investigación y se centran en un período de tiempo mucho más actual.
 - Se trata de trabajos limitados por el espacio que asignan las editoriales, por lo cual, los autores no pueden ser prolijos o presentar trabajos frondosos o extensos.

▪ **Directamente vinculada**

Sin perjuicio de lo expuesto, en el repositorio de la Universidad de San Martín de Porres, se ubica la tesis titulada «La interpretación del *Deber de Idoneidad* desde el análisis de la responsabilidad administrativa del proveedor y su impacto en el sistema de protección y defensa del consumidor»².

Tesis directamente vinculada		
Título	Tesista	Nivel
«La interpretación del <i>Deber de Idoneidad</i> desde el análisis de la responsabilidad administrativa del proveedor y su impacto en el sistema de protección y defensa del consumidor»	Omar Alfredo Damián Medina	Tesis para optar el título profesional de Abogado.
Fuente: Repositorio de la USMP (2016).		

La referida investigación se encuentra directa e íntimamente vinculada al “*Deber de Idoneidad*” y enfoca su perspectiva hacia la interpretación sustantiva de esta categoría jurídica, por lo cual, el empleo de los estudios previos y recursos bibliográficos que consagra esta obra, serán esenciales para nuestro propósito; no obstante, como se advirtió en capítulos anteriores, abordará el eje central del problema, desde una óptica diferente.

A razón de lo expuesto, advertimos que la propuesta de la tesis, posee los siguientes elementos significativos:

- a) Se analiza la interpretación sustantiva del “*Deber de Idoneidad*” en el marco del derecho de consumo en el Perú.
- b) Las relaciones entre proveedores y consumidores en el mercado peruano, se deben analizar tomando en cuenta las condiciones económicas, comerciales, jurídicas y sociales que guían y fundamentan nuestro sistema de tutela.
- c) Así, se advierte que la asimetría informativa *per se* no es el origen de la tutela hacia el consumidor, si no, por el contrario, el abuso de esta situación de disparidad cognoscitiva, toda vez que ello, produce el

² La referida investigación fue sustentada en acto público en fecha 23 de setiembre del 2016, a efectos de optar por el título profesional de Abogado, la misma que, de conformidad con las disposiciones reglamentarias de la Universidad de San Martín de Porres, resultó aprobada por medio de la Resolución Decanal Nro. 751-2016-D-FD de fecha 30 de setiembre del 2016. Enlace: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8417>

quebrantamiento de la buena fe contractual y, en consecuencia, el perjuicio injusto para el consumidor.

- d) La interpretación del “DI” no debe orientarse hacia la razonabilidad de cada consumidor, sino que, por el contrario, debe enmarcarse sobre la «Expectativa Razonable», la misma que propicia el análisis minucioso de las garantías que regulan y delimitan cada relación particular de consumo y, en consecuencia, determinan los auténticos alcances del bien.
- e) Asimismo, la interpretación del “DI” no implica exigir perfección en los productos que se ofrecen en el mercado, si no que, por el contrario, resalta la obligación del proveedor de actuar con diligencia luego de advertida la defectuosidad.
- f) Aunado a ello, sostiene que su interpretación se debe realizar de manera conjunta con las garantías que circunscriben y delimitan la «Expectativa Razonable» de cada consumidor.
- g) Por tanto, la práctica jurisprudencial del Indecopi, no se debe centrar en la evaluación de las actividades o actos de un solo agente, sino de la categoría del consumidor, envuelto en el contexto del mercado peruano.
- h) De la evaluación de la posición del Indecopi al momento de la ejecución y sustentación de dicha tesis, hasta la ejecución de la presente investigación, los cambios de jurisprudencia han sido significativos, pese a que el concepto jurídico evaluado, no ha cambiado en el tiempo.

▪ **Indirectamente vinculadas o referenciales**

De igual manera, es menester señalar que se han encontrado antecedentes indirectos a nuestra investigación, quienes se asoman a las categorías jurídicas del “*Deber de Idoneidad*” y su vinculación al concepto de consumidor razonable y la responsabilidad administrativa del proveedor.

Por ese motivo, reconociendo la relevancia que implica la presente investigación, destacamos –aunque no necesariamente compartimos– el aporte jurídico que recogen las siguientes tesis:

Tesis indirectamente vinculada o referencial		
Título	Tesista	Nivel
«El estándar de consumidor razonable aplicado en los consumos fraudulentos por clonación»	Paola Victoria Meza Alayo	Tesis para optar el título profesional de Abogado.
Fuente: Repositorio de la PUCP (2018).		

Al respecto, la referida tesis, destaca:

- a) La interpretación del “*Deber de Idoneidad*” desde una perspectiva consecuencial que se deriva del campo de los consumos no reconocidos, derivados de la clonación de tarjetas, donde advierte que se sanciona a los proveedores por las consecuencias que generan estas prácticas.
- b) Se admite la exoneración de responsabilidad de los establecimientos que consigan demostrar que cumplieron con su deber primordial; es decir, verificar la identidad del usuario. No obstante, logra identificar que el problema parte desde un eje probatorio sobre la acreditación del cumplimiento diligente de su obligación de verificar la identidad del titular de la tarjeta.
- c) Para dicho propósito, logró identificar que no existe una normativa específica que delimite la ruta adecuada para lograr la exoneración de responsabilidad de cada proveedor.
- d) Comprende que el concepto de consumidor razonable debe considerarse como criterio al resolver cualquier controversia, incluso en los temas de clonación, toda vez que, lo contrario generaría: (i) Aumento de los costos de transacción, (ii) desconfianza por parte de los usuarios, (iii) desincentivo para generar conductas responsables (por ejemplo, seguros contra fraudes).
- e) Anota que una interpretación contraria, generaría que se sancione al proveedor por las deficiencias del sistema, desincentivando que el consumidor adopte medidas preventivas, generando, a su entender, falta de reciprocidad y consecuente ineficiencia para el mercado.

Tesis indirectamente vinculada o referencial		
Título	Tesista	Nivel
«La oferta al público: Análisis jurídico, problemática y propuesta»	José Julio Mendoza Antezana	Tesis para optar el grado de Magíster en Derecho Civil y

		Comercial por la UNMSM.
Fuente: Repositorio de la UNMSM (2017).		

En esta tesis, consideramos que el autor, de modo correcto y puntual, se encamina hacia la evaluación de la oferta al público y las complicaciones que se desencadenan frente a su incumplimiento y, en materia de consumo, generan infracciones al “*Deber de Idoneidad*” cuando la expectativa tutelable se ve frustrada.

Entre los aspectos más importantes a rescatar, subrayamos que:

- a) La expectativa tutelable de los consumidores no se limita únicamente al documento contractual sino a la información que recibieron. Sustenta su postura, recordando que la oferta constituye una declaración expresa de voluntad que propone la celebración de un contrato, la cual, frente a su aceptación, se perfecciona el contrato y el oferente, queda vinculado a los términos de su proposición.
- b) La oferta dirigida al público contiene los elementos esenciales del contrato a celebrar, es una manifestación válida de voluntad y sobrepasa la voluntad de contratar.
- c) Destaca el rol de las medidas correctivas que pueden ser dictadas por la Autoridad Administrativa, quien se encuentra facultada para ordenar las acciones pertinentes que permitan restablecer la situación al estado previo a la afectación causada por la infracción cometida y evitar que dicha afectación persista.
- d) Sin embargo, resalta que ello no supone la reparación total de los daños producidos a los derechos e intereses jurídicos del consumidor ni implica un alivio integral de su situación, toda vez que cualquier reparación o indemnización sólo puede ser fijada por el Poder Judicial.
- e) En consecuencia, aquel consumidor que pretenda apuntar a dicha pretensión indemnizatoria, debe acudir en un primer momento a la justicia administrativa a través del Indecopi y, con posterioridad, iniciar un proceso judicial.
- f) Por último, el autor destaca que las propias normas en materia de protección al consumidor y regulación publicitaria, establecen una obligación que delimita los alcances de la oferta del proveedor, a través del stock y vigencia y, de esta manera, quien se encuentre interesado en la oferta, sabrá las limitaciones de la misma.

Tesis indirectamente vinculada o referencial		
Título	Tesista	Nivel
«El derecho de autor vs las expectativas de los consumidores: La necesidad de establecer una excepción al derecho de autor referido a los mecanismos de autotutela a fin de cumplir con las expectativas de los consumidores»	Andrea Nanette González León	Tesis para optar el grado de Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia por la PUCP.
Fuente: Repositorio de la PUCP (2017).		

En referencia al “*Deber de Idoneidad*”, la tesista sostiene que esta no sólo se encuentra ligada a las expectativas generadas por el consumidor sino también a la información disponible para este, y deberá encontrarse de la mano con los usos para los que fue adquirido el bien, así sea implícito.

Del mismo modo, repara que se podría pactar en contra de una garantía legal siempre que no se contravenga algún mandato señalado expresamente por ley, toda vez que la Constitución y el Código Civil, expresan que las partes son libres de determinar las condiciones de su contratación, siempre que no resulte contrario a la advertencia anteriormente prevista.

Finalmente, subraya que las expectativas deberán ajustarse a un criterio de razonabilidad que se define por los usos y costumbres del mercado.

Tesis indirectamente vinculada o referencial		
Título	Tesista	Nivel
«La utilización de los criterios civiles para determinar el momento del perfeccionamiento de los contratos de consumo a través de internet»	Lucía Alejandra Vargas Fernández	Tesis para optar el grado de Magíster en Derecho Civil por la PUCP.
Fuente: Repositorio de la PUCP (2016).		

El énfasis hacia el cual apunta la autora, se erige sobre:

- a) La creencia de que el Indecopi está creando un parasistema que tergiversa sus funciones y que son propias del Poder Judicial, con lo cual se encuentra en desacuerdo, toda vez que atañe a la práctica contractual y de la responsabilidad civil.

- b) Cuestiona las facultades de la referida autoridad quien tácitamente valida los efectos del contrato celebrado por internet, lo resuelve y hasta restituye la prestación.
- c) En el caso de servicios, el *DI* utiliza figuras eminentemente civiles y se aleja de su verdadera su original utilización.
- d) Por último, propone que el desarrollo del “*Deber de Idoneidad*” y la responsabilidad de los proveedores en la sede administrativa, deben apoyarse en la aplicación de las normas civiles para una adecuada protección de los consumidores.

Tesis indirectamente vinculada o referencial		
Título	Tesista	Nivel
«Generando confianza en el comercio electrónico: Análisis de la conveniencia de reconocer el derecho de retracto a favor de los consumidores que celebran contratos de consumo por internet»	Viviana Lucía Barbosa Jaime	Tesis para optar el grado de Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia por la PUCP.
Fuente: Repositorio de la PUCP (2014).		

La investigación parte por considerar que, a partir que el “*DI*” debe observarse en la totalidad de las transacciones, el proveedor siempre se encontrará obligado a respetar las garantías de los bienes comercializados, con independencia del canal utilizado, incluso si se realizan a través de internet. Sin embargo, señala que su exigibilidad está condicionada a una actividad probatoria previa que acredite la falta de idoneidad.

Tesis indirectamente vinculada o referencial		
Título	Tesista	Nivel
«Los deberes de protección a favor del deudor-consumidor: ¿Exceso de perfección del Estado o la obligación como medio efectivo de cooperación intersubjetiva?»	Paul Iván Howard Dejo	Tesis para optar el grado de Magíster en Derecho Civil por la PUCP.
Fuente: Repositorio de la PUCP (2010).		

A lo largo de la referida investigación, el tesista refiere:

- a) El concepto de consumidor es confuso si se toma como base su sola diligencia, que escaparía del derecho de consumo y se inclina hacia

el derecho de obligaciones en lo referido a la inejecución, lo cual permite descartar la responsabilidad del deudor.

- b) La razonabilidad requerida al consumidor acaba operando como un criterio que excluye la protección especial a pesar de su reconocimiento constitucional, siempre que hubiera tenido el cuidado de observar todas o la gran parte de las implicancias posibles de su conducta.
- c) Las relaciones de consumo son complejas y se gestan junto con los deberes principales y accesorios como la seguridad y protección, dando paso a los deberes de protección.

Al cierre del presente capítulo, debemos resaltar que sólo hemos mencionado aquellas tesis que revisten un nivel profesional acorde al grado de especialización que apunta nuestro propósito. Por ese motivo, no se han tomado en cuenta aquellas tesis de insuficiente contribución académica ni trabajos de investigación e informes de suficiencia profesional que obran en los repositorios de las referidas casas de estudios.

2.2 Bases Teóricas

a. Antecedentes histórico-normativos y sociales

Un sector de la doctrina, representado por Morales Ortiz (2018), advierte que «El surgimiento del Derecho del Consumo corresponde a una respuesta al fenómeno de contratación en masa, donde la igualdad entre las partes de un contrato se ve seriamente afectada, siendo enorme la asimetría económica, de información y, consecuentemente, la diferente capacidad para imponer cláusulas en el contrato» (pp. 45-46).

En la misma línea de ideas, María José Reyes López (2012), anota que «El derecho de consumo nació como consecuencia de las situaciones que se generaban caracterizadas por la existencia de una relación de desigualdad» (p. 30).

a.1 Reconocimiento Constitucional

Con notable singularidad, Eduardo García de Enterría y Tomás-Ramón Fernández (2015) preludian este importante apartado, destacando que la idea de una preeminencia legal de la Constitución la hace prevalecer, frente a las Leyes (p. 124).

En esa línea de ideas, atender al marco constitucional de nuestra investigación, resulta inevitable, motivo por el cual, abordaremos un breve repaso por las Constituciones de 1979 y 1993.

a.1.1 Constitución Política de 1979

La línea histórica constitucional, nos remite al antecedente que marcó la derogada Constitución Política de 1979, la misma que, en referencia a su contexto y desarrollo económico tenía como principal antagonista a un Estado intervencionista en la economía del país.

De acuerdo a Marcial Rubio³ (1999), se advierte que la Constitución de 1979 era una mera declaración y no tuvo una adecuada regulación durante su vigencia (T.III, p. 318).

En la misma sintonía, Kresalja y Ochoa (2020), refieren que es la primera carta que incorpora de manera sistemática una amplia cantidad de reglas de juego para la actividad económica desarrollada por el Estado y los particulares (T.I, p. 257).

a.1.2 Constitución Política de 1993

Manuel Bermúdez-Tapia (2018) advierte que, nuestro modelo de economía social de mercado reconoce el pluralismo económico (p. 54).

Para Jean Paul Calle, la producción y el consumo constituyen los ejes centrales del funcionamiento económico en el modelo económico liberal (2002, p. 63). Asimismo, enfatiza que, un régimen de mercado persigue que la oferta presente una amplia variedad de opciones en productos o servicios, precios y condiciones de comercialización, y que los consumidores dispongan de información adecuada y suficiente que les permita tomar decisiones eficientes (Calle, 2002, p.65).

Para Roxana Sotomarino (2007), la tutela hacia los consumidores surge en el artículo 65 de la Constitución, con carácter resarcitorio y apuntando al acceso efectivo a la tutela jurisdiccional para la defensa de los intereses perjudicados (p. 66).

³ Los bríos de insuficiencia institucional y jurídica hacia los cuales se orientó la protección y defensa de los intereses económicos y sociales de los consumidores en el mercado, fueron sin dudas, consustanciales a las políticas públicas que persiguió la Constitución Política de 1979, la cual se encontraba marcada por el latente intervencionismo del Estado en la proyección y desarrollo de la vida económica de nuestro país.

En importante reflexión de Baldo Kresalja y César Ochoa (2009), señalan que, el Estado debe crear procedimientos eficaces, priorizando el enfoque a la información, educación, seguridad y salud, de manera equilibrada (p. 316).

b. Reconocimiento Histórico-Normativo

Para un sector de la doctrina representado por Reyes López (2019), el Derecho de Consumo nació ante la constatación de una notoria situación de desigualdad por parte de los particulares en sus relaciones con las empresas» (p. 152).

En el mismo plano de atención, José García Vicente (2020) describe que

«El Derecho común de contratos es universalmente accesible, de modo que no aprecia las circunstancias subjetivas o de posición en el tráfico que concurren en los con tratantes y que pueden obligar a una protección específica. Por esta razón cuando el legislador ha querido proteger específicamente a un contratante ha debido hacerlo "fuera" del Código civil» (T.II, p. 1797).

Finalmente, en la misma sintonía, Jorge Baraona, reconoce que

«El derecho del consumo tiene data reciente (década de los años 60 del siglo pasado); y políticamente su comienzo se le ha asociado al discurso que el presidente John Kennedy dirigió a Congreso de los Estados Unidos, en el cual fijó como objetivo político la protección de los consumidores» (2021, p. 2).

b.1 Decreto Supremo Nro. 036-83-JUS, Normas de Protección a los Consumidores

Víctor Baca (2013) enfatiza que, esta norma no facultaba a una autoridad competente que cautele y resguarde su estricto cumplimiento (p. 22).

En la misma línea de ideas, Ordinola (2011) indica que, esa norma se abastecía de una serie de imprecisiones que impidieron su adecuada aplicación. Asimismo, avasallaba un corte intervencionista a nivel económico a partir de la prohibición absoluta de monopolios o la posibilidad de que el Estado ejerza un control de precios sobre los bienes ofertados al mercado (p. 95).

En ese sentido, se advierte que las menciones más próximas al “DI” en el derogado Decreto Supremo Nro. 036 83-JUS, estaban recogidas en los artículos 20º, 24º y 30º, referidos a las afectaciones por incumplimiento de

ofertas y promociones y a su cumplimiento forzado o indemnización; la posibilidad de solicitar la rescisión contractual o disminución de precios; o la indemnización por deficiencia del servicio.

b.2 Decreto Legislativo Nro. 716, Ley de Protección al Consumidor

Años más tarde, se dio paso a la promulgación del Decreto Legislativo Nro. 716, el mismo que, para Ordinola (2011), permitió la derogación del Decreto Supremo Nro. 036-83-JUS, y fijó los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores que actuaban dentro de un mercado libre (p. 97).

Asimismo, el precitado autor, explica que, el propio Estado advirtió que una verdadera revolución en la economía requería el establecimiento de una entidad que se encargara de vigilar el mercado que, sancione directamente las infracciones que los proveedores podían cometer en el normal desarrollo de sus actividades (Ordinola, 2011, p. 98).

De la misma manera, Sotomarino advierte que, esta norma apuntaba a un esquema de protección que adopta, de manera original, las reglas propias de la responsabilidad civil extracontractual por lo común de sus objetivos al reconocer las características que rodean a estos accidentes de consumo, admitiendo la subsistencia de los principios de garantía implícita y explícita sea cual sea la forma en la que el producto llegó al consumidor» (2007, p. 57).

A partir de la derogación del Decreto Legislativo Nro. 716, Ordinola, manifiesta que, el Decreto Legislativo Nro. 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor, fue la segunda norma sobre protección al consumidor promulgada en el contexto de la implementación del Acuerdo de Promoción Comercial entre los países de Perú y Estados Unidos (2011, p. 112).

Adicionalmente, el artículo 3° del Decreto Legislativo Nro. 1045 conforme al Decreto Supremo 039-2000-ITINCI, realizó importantes variaciones respecto a los eximentes de responsabilidad del proveedor en relación al “DI”, incluyendo el caso fortuito, la fuerza mayor, el hecho de tercero o la negligencia del consumidor para incumplir con lo ofrecido; pese a ello, cualquiera de esas alegaciones deberá reunir las condiciones de ser una causa objetiva, justificada y no previsible que sea acreditada por el proveedor.

Finalmente, tanto el Decreto Legislativo 1045 como el Decreto Supremo 006 2009-PCM y cualquier referencia que se adhiera al Decreto Legislativo 716, quedarían totalmente derogados, desde la vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

b.3 Ley Nro. 29 571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

En ese orden de ideas, se originó la principal consolidación legislativa sobre la protección al consumidor, la cual, desde la óptica de Pierino Stucchi; José García Vicente; Dante Rusconi y a Kresalja junto con Ochoa:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Pierino Stucchi (2014, p. 544).	▪ Los derechos del ciudadano en su dimensión de consumidor establecen reglas destinadas a moderar la conducta de las empresas.
José García Vicente (2020, T.II, p. 798).	▪ Propósito principal: Procurar la libertad contractual del consumidor, y de manera razonable informado sobre las diversas circunstancias y elementos que influyen típicamente en la decisión de contratar. ▪ Abarca la ejecución del contrato y sus posibles modificaciones.
Dante Rusconi (2014, pp. 78-79).	▪ Subordinación del consumidor es la esencia de la tutela. ▪ La normativa busca tutelar y revertir las situaciones de desequilibrio.
Kresalja y Ochoa (2020, T.I, p. 393).	▪ Una ley especializada no excluye la posibilidad de que otras normas puedan proteger al consumidor.

Concordante con el referido postulado, Jorge Amaya (2004), afirma que, si el consumidor no tiene herramientas para resolver sus conflictos, la credibilidad del mercado disminuye (pp. 22-23).

Todo ello, lleva a Gema Botana (2014) a abordar que, esta normativa persigue establecer un equilibrio entre la libertad contractual y la libertad de competencia, de una parte, entre el libre consentimiento del consumidor y la duración del mundo de los negocios, de otra parte (p. 45).

En un plano comparado, la precitada autora, sostiene que, en la Unión Europea, la preocupación del legislador comunitario de proteger los intereses de los consumidores es constante y prioritaria, al punto que la libre circulación

que resulta de la aplicación del principio del reconocimiento mutuo⁴ impide la imposición incondicional de las reglamentaciones nacionales que condicionen las expectativas que tienen los consumidores respecto de un producto o servicio (Botana, 2014, pp. 35-36).

c. Concepto jurídico de Consumidor

En importante reflexión inicial, Ángel Juárez resalta que, toda la normativa de tutela al *consumidor concreto*; es decir, a la persona que actúa fuera de su ámbito profesional o empresarial adquiriendo bienes y servicios (2015, p. 21).

Por su parte, para autores como Diana Reiley, Dante Rusconi y Camilo Escobar:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Diana Reiley (2004, p. 26).	▪ El rol de los consumidores es esencial. ▪ Estado procura preservar los intereses del consumidor frente a la asimetría de información.
Dante Rusconi (2014, p. 83).	▪ El consumo "final" es la principal característica. ▪ El agotamiento económico del bien supone la desaparición del bien.
Camilo Escobar (2019, p. 492).	▪ No actúa de manera profesional y habitual en el mercado. ▪ Se rige por la diligencia ordinaria, es decir, actuar sin culpa y de forma preventiva (lo que incluye ser proactivo).

En el contexto nacional, el Tribunal Constitucional peruano, reconoce mediante la Sentencia Nro. 1865-2010-AA/TC que, el consumidor o usuario constituye el propósito esencial de toda actividad económica; y, de esta forma, se cierra el círculo económico al satisfacer sus necesidades y mejorar su bienestar mediante el uso de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado.

⁴ «Este principio implica que cualquier producto vendido legalmente en uno de los países de la UE se podrá vender en cualquier otro país de la UE aunque no cumpla todas sus normas técnicas, excepto en circunstancias estrictamente definidas».

EUR-Lex, Access to European Union Law.

Enlace: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3AI21001b>

Sin perjuicio de ello, la precitada línea de interpretación debe complementarse con el criterio contenido en la Sentencia Nro. 7339-2006-PA/TC cuando hace referencia que, la condición de consumidor o usuario no es asignarle a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones generadas por el mercado.

d. Concepto Jurídico de Proveedor

En referencia al concepto de proveedor, Roxana Sotomarino; Stucchi, Bezada y García; Rusconi; y Camilo Escobar, consideran:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Roxana Sotomarino (2007, p. 61).	▪ Conoce mejor el bien que otros agentes. ▪ Recurre a la publicidad como herramienta de influenciamiento en la decisión del consumidor.
Stucchi, Bezada y García (2021, p. 24).	▪ Habitualidad: Vocación de permanencia en el mercado.
Rusconi (2014, p. 107).	▪ La actuación profesional se define por: a) Grado elevado de conocimientos. b) Desarrollo de operaciones orientadas a satisfacer las necesidades de los consumidores.
Camilo Escobar (2019, p. 494).	▪ Debe ser diligente bajo su perfil profesional (diligencia mercantil). ▪ Debe atender (con validez) todos los hechos que sean previsibles a su perfil de persona. ▪ Responde por todos los hechos que le sean previsibles o no previsibles y posibles de atender bajo su naturaleza de empresa mercantil profesional en su mercado.

e. Concepto Jurídico de Relación de Consumo

Sobre este capítulo de especial envergadura, Juan Espinoza, Ricardo Lorenzetti, Villalba Cuéllar, Camilo Escobar y Antonio Román, reparan que este concepto:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Juan Espinoza (2021, p. 118).	▪ Mantiene una situación de asimetría o insuficiencia informativa.
Ricardo Lorenzetti (2003, p. 74).	▪ Su ámbito se extiende antes, durante y después de contratar.
Villalba Cuéllar (2013, p. 51).	▪ Vínculo obligacional entre un productor y un consumidor. ▪ Puede ser de carácter contractual o extracontractual.
Camilo Escobar (2019, p. 496).	▪ Es cualquier relación jurídica (extracontractual o contractual) entre una empresa y un consumidor.
Antonio Román (2017, pp. 344-345).	▪ Rol clave: Define los supuestos de aplicación. ▪ No significa que esta relación sea el objeto de tutela de la normativa. ▪ Trasciende a la etapa precedente a esta, y también abarca al consumidor equiparado.

f. Concepto Jurídico de Contrato de Consumo

Para un sector de la doctrina representado por Ruperto Pinochet, Claudia Lima, Antonio-Manuel Morales, María José Reyes López, Rubén Stiglitz y Gabriel Stiglitz, entre otros, el concepto de contrato de consumo se define:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Ruperto Pinochet (2021, p. 133).	▪ Consecuencia de la denominada sociedad de consumo que aparece en el siglo XX. ▪ Contexto: Expansión económica que vivió Estados Unidos de América, después de la Segunda Guerra Mundial que produjo la contratación en masa.
Claudia Lima (2002, p. 252) ⁵ .	▪ Engloba a todos los contratos civiles y mercantiles, en los cuales, por estar

⁵ Traducción libre y adaptada del texto original en referencia: «Atualmente, denomina-se contratos de consumo todas aquelas relações contratuais ligando um consumidor a um profissional, fornecedor de bens ou serviços. Esta nova terminologia tem como mérito englobar a todos os contratos civis e mesmo mercantis, nos quais, por estar presente em um dos pólos da relação um consumidor, existe um provável desequilíbrio entre os contratantes».

	presente un consumidor en uno de los polos de la relación, existe un probable desequilibrio entre los contratantes.
Antonio-Manuel Morales (2016, p. 75).	▪ La onerosidad no exige equivalencia entre prestación y contraprestación, conforme a los precios del mercado.
María José Reyes López (2009, pp. 159-160).	▪ Excluye toda relación que se estipule entre particulares o empresas entre sí.
Rubén Stiglitz y Gabriel Stiglitz (1992, pp. 1297-1298).	▪ El consumo, como hecho, supone la previa adquisición u obtención del uso o disfrute de bienes a través de canales contractuales.
Federico Álvarez Larrondo (2014, p. 301).	▪ El contrato deja de ser un acto para ser un proceso, una fila de deberes de conducta. ▪ Antes, durante y después, nacen deberes distintos de los resultantes de la obligación principal.
José García Vicente (2020, T.II, p. 1972).	▪ Problema principal: La "coordinación" entre sus normas.

Estas premisas, otorgan el sustento necesario a Rafael Fierro y Juan Espinoza para comprender y desarrollar que, por su parte, las condiciones generales de la contratación y los contratos por adhesión son:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Rafael Fierro (2014, p. 272).	▪ Conjunto de cláusulas, condiciones o estipulaciones de carácter general redactadas previamente por una o varias empresas asociadas para aplicarlas a todos los contratos. ▪ La otra parte se limita a aceptarlas o rechazarlas, sin poder modificarlas. ▪ Hay voluntad de realización, de producción de efectos, pero no hay libertad de configuración del contenido por parte del adherente.
Juan Espinoza (2010, p. 247).	▪ No hay común intención de las partes. ▪ No hubo negociación entre las partes.

	▪ Sólo existe la adhesión de una parte al contrato.
--	---

Por otro lado, el contrato desde un punto de vista civil, es entendido por Manuel de la Puente y Lavalle, Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano y Ricardo Lorenzetti como:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
De la Puente y Lavalle (2017, T.I, p. 33).	▪ Manifestación de voluntad cuya razón de ser es crear la relación jurídica.
Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano (2020, T.I, p. 109).	▪ Es una fuente de las obligaciones.
Ricardo Lorenzetti (2007, T.I, p. 26).	▪ Función económico-social objetiva. ▪ Función referida a la causa del contrato.

No obstante, de manera casi unánime, la doctrina adhiere a su comprensión, el concepto de la buena fe, entendido bajo los siguientes términos:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Fernando De Trazegnies Granda (2007, T.III, pp. 1615-1616).	▪ Como honestidad fundamental, de razonable inocencia y de coherencia en la actuación es un principio esencial dentro del Derecho moderno.
Aníbal Torres (2020, p. 590).	▪ Buena fe objetiva: Supone conferir el significado que le atribuirían personas normales y leales al contrato, aunque las partes no estén de acuerdo con ello en absoluto.
Mosset Iturraspe (2007, T.I, pp. 35-36).	▪ Buena fe objetiva: Recibe amparo en su aspecto compromisorio, eximente o absolutorio.
María Estigarribia (2007, T.I, p. 299).	▪ Buena fe objetiva o probidad, implica lealtad y honestidad en la conducta. ▪ Supone el fiel cumplimiento de lo pactado y los deberes accesorios de conducta. ▪ Importa exigir un comportamiento leal y honesto.

Didier Jr. y Nogueira (2015, p. 114).	▪ La protección de la buena fe objetiva es una manifestación del interés público.
Roberto Vázquez Ferreyra (2007, p. 128).	▪ Papel integrador con fuerza jurídica. ▪ Amplía el conjunto de obligaciones propias de todo negocio jurídico. ▪ Permite el derecho a exigir todo lo que se ha ofrecido.
Claudia Lima (2002, p. 184) ⁶ .	▪ La relación contractual no libera a los contrayentes de sus deberes de actuar conforme a la buena fe y a las buenas costumbres, al contrario, la vinculación contractual los impone.
Pereira Fredes (2020, p. 266).	▪ Es el resultado relevante de la conducta del contratante y no de sus motivaciones.
Pereira Fredes (2020, pp. 268-269).	▪ Incompatible con la actuación desleal, incorrecta o deshonesta del contratante.

g. ***Deber de Idoneidad***

g.1 **Concepto Jurídico del *Deber de Idoneidad***

El artículo 18° del Código, avasallado de una visión posmodernista de las implicancias abiertas de esta especial categoría jurídica, sostiene que el “*Deber de Idoneidad*” es la correspondencia entre aquello que el consumidor espera recibir frente a lo que efectivamente se entrega o ejecuta en función a la oferta del proveedor, considerando la información proporcionada, las condiciones y circunstancias de cada transacción, junto a las características y naturaleza del bien, según cada situación específica.

Por su parte, el artículo 19° del precitado cuerpo normativo, refrenda que la responsabilidad por la idoneidad y calidad de los bienes que se ofrecen recae sobre el proveedor.

Estas bases llevaron a diversos autores a entender que el “*Deber de Idoneidad*”, trae consigo las siguientes implicancias:

⁶ Traducción libre y adaptada del texto original en referencia: «*A relação contratual não exime os contratantes dos deveres de agir de acordo com a boa fé e os bons costumes, caso contrário, a relação contratual os impõe; ¡Reforça-os!*».

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Damián Medina (2019, p. 455).	▪ Norma bipartita. ▪ Derecho del Consumidor: exigir que lo recibido coincida con lo prometido (<i>ex ante</i>), frente a lo que efectivamente se entregó (<i>ex post</i>), en función a la oferta e información brindada de manera previa. ▪ Deber del Proveedor: satisfacer la totalidad de las expectativas legítimas y razonables que el consumidor pueda tener.
María José Reyes López (2012, p. 362).	▪ Bienes idóneos: Se puede destinar a promover las prestaciones genéricas del bien, con independencia de sus características concretas y de su capacidad productiva. ▪ Bienes no idóneos para el uso previsto: No ofrecen la debida suficiencia para realizar la función común que se les asigna a los de su mismo tipo.
Damián Medina y Zevallos Roncagliolo (2019, p. 366).	▪ Se extiende hacia los bienes gratuitos con fines comerciales y promocionales.
Stucchi, Bezada y García (2021, pp. 89-90).	▪ Idoneidad e información: Complementariedad esencial. ▪ La expectativa del consumidor depende, en buena parte, de la información que el proveedor brinda.
Alonso Morales (2008, p. 33).	▪ La expectativa del consumidor está supeditada a la calidad y cantidad de información proporcionada por el proveedor.
García Vicente (2020, T.II, p. 1833).	▪ Condiciones esenciales: Prestaciones principales. ▪ Contenidos accesorios: Sirve para conocer el alcance del compromiso o bien conocer la titularidad de ciertos derechos.
Fernando De Trazegnies Granda (2007, T.III, pp. 1620-1621).	▪ El contratante no puede crear una apariencia frente a la otra parte y

	después actuar contrariamente. Ello constituye una falta contra la buena fe.
--	--

En el mismo escalafón de prioridades, destacados autores, manifiestan que la información que se traslada a los consumidores es consustancial al “*Deber de Idoneidad*”, siendo que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Pierino Stucchi (2011, p. 65).	▪ La información delimita y condiciona las expectativas razonables del consumidor.
Gema Botana (2014, pp. 55-56).	▪ Medio de prevención. ▪ Derecho fundamental. ▪ Finalidad: Facilitar que el consumidor preste un consentimiento contractual claro y reflexivo.
Pierino Stucchi (2014, p. 545).	▪ Información oportuna: Permite una adecuada valoración al consumidor, de manera previa a su elección. ▪ Información suficiente y pertinente que influya en su decisión, incluyendo aquella sobre los riesgos derivados. ▪ Información veraz que sea congruente con la realidad.
Ildefonso Grande (2006, p. 20).	▪ Consumo: Manifestación social que facilita la autorrealización del hombre.

g.2 Obligaciones Nucleares

En un plano de mayor inserción sobre las prestaciones envueltas en la ejecución de los proveedores, la doctrina identifica que las obligaciones nucleares son:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Ricardo Lorenzetti y Claudia Lima (2005, pp. 18-19).	▪ Denominadas deberes de prestación. ▪ Vinculadas directamente al cumplimiento del objeto.

g.3 Obligaciones Colaterales

En la misma línea de ideas, la doctrina también destaca que existen obligaciones colaterales a la esencia de la prestación principal y comprende que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Antonio-Manuel Morales (2016, p. 71).	▪ El contrato no se agota en deberes de prestación. ▪ Contempla ciertas situaciones de hecho o circunstancias que presupone, que además pueden quedar garantizadas por uno de los contratantes.
Lorenzetti y Lima (2005, pp. 20-21).	▪ Se identifican como deberes secundarios de conducta, derivados del deber de buena fe.

g.4 Expectativa Razonable

Una primera lectura del “*Deber de Idoneidad*”, envuelve a su intérprete en una elevada dosis de subjetividad cuando hace referencia de aquello que un consumidor espera recibir.

Esta reflexión se encuentra plenamente enmarcada por la delimitación de las expectativas del consumidor, a partir del artículo 21° del Código, cuando desarrolla que, a falta de garantías explícitas serán las garantías implícitas aquellas que vinculen en obligación al proveedor, las mismas que, en este último caso, serán definidas por la costumbre, los usos comerciales y las circunstancias que envuelven a la adquisición. No obstante, la carga de la prueba respecto de una condición distinta, corresponde al beneficiado por dicha situación.

La inserción de estas semblanzas, llevaron a diversos autores a entender:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Reyes López (2012, p. 361).	▪ La idoneidad se centra en su uso ordinario dentro de su ámbito comercial.
Atilio Alterini (1998, p. 143).	▪ Expectativas del consumidor.

Ángel Juárez (2015, p. 67).	▪ La conformidad del producto al contrato supone una aprehensión de intereses mayor que la tradicional en la compraventa típica del Código Civil.
Alonso Morales (2008, pp. 33-34).	▪ La información no debe adolecer de defectos.
García Vicente (2020, T.II, p. 1819).	▪ La información influye en la competencia en el mercado, puesto que es garantía de la "transparencia". ▪ Libertad de decisión: Faceta de la competencia económica.

Sin perder la atención que nos ocupa, resulta importante señalar que el legislador también añadió en el párrafo segundo del artículo 22° del Código que la indicación de exclusiones o restricciones en una garantía no debe implicar limitaciones arbitrarias ni que desvirtúen la esencia del bien ofrecido.

Conforme a lo anotado, Celia Weingarten, Ángel Juárez, Ricardo Lorenzetti, Jorge Mosset Iturraspe y Luis Moisset de Espanés y Benjamín Moisés, sostienen que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Celia Weingarten (2004, p. 51).	▪ El contrato es una suma de hechos o comportamientos sociales y empresariales que producen efectos jurídicos. ▪ Base de derechos en expectativa.
Ángel Juárez (2015, p. 374).	▪ Influye en el contenido de los remedios que el consumidor puede exigir frente al empresario profesional.
Ricardo Lorenzetti (2007, pp. 8-9).	▪ El juez debe hacer una hermenéutica individual⁷. ▪ No se aplican los criterios usados para la ley. ▪ No está autorizado a adaptar las reglas a nuevas circunstancias. ▪ Si no hay ambigüedad o vaguedad, se trata simplemente de aplicar lo pactado.

⁷ No puede usar la analogía, como es común en la legislación.

Jorge Mosset Iturraspe (2007, p. 29).	▪ Se debe observar las manifestaciones negociables, cláusulas o estipulaciones para determinar su sentido y alcance.
Luis Moisset de Espanés y Benjamín Moisés (2007, p. 330).	▪ Prevalece: Intención común.

De esta manera, María José Reyes López (1999) concluye que, todo consumidor o usuario tiene derecho a que los productos y servicios adquiridos cumplan con las expectativas legítimas de utilización que ofrece el producto o servicio ofertado, según su naturaleza, y que esté libre de defectos (p. 323).

g.5. Garantías

Con destacada claridad, Diego Zentner (2014), genera la antesala del presente acápite y refiere que, se entiende estrictamente como la protección al usuario mediante normas que aseguran que los proveedores cumplan con sus obligaciones derivadas de la mercantilización de los bienes, y en específico, que sean aptos para su uso específico en el mercado (p. 123).

En el caso peruano, Damián Medina y Zevallos Roncagliolo (2019) explican que, en primer lugar, se deben considerar las garantías legales y, ante la falta de regulación legal aplicable al bien, se aplicarán las garantías explícitas derivadas de la información expresamente señalada. Si estas tampoco están definidas, en última instancia, se recurre a los usos y costumbres que usualmente definen sus características y funcionalidad (p. 367).

Sin embargo, más allá de toda consideración doctrinaria, se debe tener en cuenta, que la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi (a futuro, la Sala) mediante el fundamento 22 de la Resolución Nro. 2221-2012/SC2-INDECOPI, determinó que, el objetivo de estas garantías es que el proveedor responda por el bien puesto a disposición de los consumidores en caso no resulte idóneo para satisfacer las expectativas del consumidor, de manera que asegure que los productos cumplan con un estándar legal mínimo, con lo ofrecido según la información proporcionada, así como con la finalidad y usos razonablemente previsibles al momento de la adquisición.

g.5.1 Garantía Legal

Según Velarde y Gonzáles, Julio Durand y Diego Zentner, el estudio de las Garantías Legales, comprende que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Velarde y Gonzáles (2011, p. 312).	▪ Fuente: Normas imperativas. ▪ No son condicionables
Julio Durand (2007, p. 233).	▪ Establecida expresamente por ley.
Diego Zentner (2014, p. 125).	▪ Garantía obligatoria que difiere de las garantías (convencionales) de buen funcionamiento.

A nivel de nuestra jurisprudencia nacional, este precepto ya ha sido recogido por la Sala, a través de la Resolución Nro. 1005-2015/SPC-INDECOPI, cuando dejó en evidencia que, la expectativa no solo se construye a partir de las condiciones informadas sobre el servicio, sino también de que dicho servicio se ajuste a la normativa que lo regula.

g.5.2 Garantía Explícita

Sobre esta segunda categoría, García Vicente, Ángel Juárez, María José Reyes López y Antonio-Manuel Morales, proclaman que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
García Vicente (2020, T.II, p. 1815).	▪ Información: Genera los deberes accesorios o de protección. ▪ Información: Se extiende desde la celebración hasta la ejecución contractual.
Ángel Juárez (2015, p. 172).	▪ Información previa al contrato: No son propiamente acuerdos contractuales, pero por decisión del legislador, se incorporarán al contrato aun cuando en el mismo nada se reitere al respecto.
María José Reyes López (2012, p. 218).	▪ Derecho de información: Pilar de la protección al consumidor. ▪ Información: Veraz y suficiente; de forma clara, comprensible, adaptada a las circunstancias, ser relevante y gratuita. ▪ Información: Intenta impedir que se falsee la realidad, al mismo tiempo que sirve de garantía para la competencia.

Antonio-Manuel Morales (2016, p. 75).	▪ La vinculación contractual, entendida como garantía de un resultado, impone al otro contratante el deber de satisfacer ese interés.
---------------------------------------	---

A razón de lo expuesto, Velarde y Gonzáles, y Alonso Morales añaden que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Velarde y Gonzáles (2011, p. 312).	▪ Derivada de los términos y condiciones.
Alonso Morales (2008, p. 36).	▪ Excluye la garantía implícita.

g.5.3 Garantía Implícita

Persiguiendo el cometido convencional de la doctrina, Stucchi, Bezada y García; Ninamancco y Ángel Juárez, sostienen:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Stucchi, Bezada y García (2021, p. 121).	▪ Garantía de naturaleza residual. ▪ Excluye: características, condiciones o términos que se encuentren establecidos en normas y por la expresión de la voluntad del proveedor.
Fort Ninamancco (2009, p. 78).	▪ Idoneidad y garantía implícita están íntimamente vinculados.
Ángel Juárez (2015, p. 180).	▪ Las prestaciones habituales sólo son exigibles cuando fundadamente el consumidor las puede esperar. ▪ Un parámetro de medida de lo fundadamente esperable es la "naturaleza del producto". Ello indica la mayor o menor calidad del producto, cuáles sean las prestaciones habituales en un caso dado dependerá de la mayor o menor calidad fundadamente esperable dentro del tipo de productos en que se incluya el concretamente comprado.

h. El Deber de Idoneidad en la Legislación Comparada

h.1 Legislación Argentina⁸

El análisis que reviste el estudio del ordenamiento jurídico argentino en materia de consumo reposa, principalmente, en la Ley Nro. 24. 240, «Normas de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales» y la legislación civil y comercial ordinaria (2005), el cual, además, agregó disposiciones en la materia que nos aborda y en materia de publicidad.

Para Sergio Sebastián Barocelli, las autoridades públicas deben regular los precios y calidades de los bienes y servicios dirigidos a consumidores y usuarios, en pos de asegurar su accesibilidad, razonabilidad, no discriminación, equidad e idoneidad (2019, p. 104).

En la misma sintonía, Marcela Judith Wasserman (2019) considera que se deben destacar dos aspectos:

«Las particularidades que incorpora en la compraventa de bienes de consumo y el sistema dogmático que utiliza consagrando un modo distinto de concebir el incumplimiento contractual que se asienta en la no adecuación de las cosas con el contrato –el principio de conformidad–, a partir del cual construye un sistema variado de acciones y recursos que amplía el conjunto de «remedios» típicos previstos en el derecho privado patrimonial con la finalidad de que el comprador/consumidor pueda satisfacer íntegramente su crédito» (p. 274).

h.2 Legislación Chilena⁹

El análisis que reviste el estudio de los preceptos legales chilenos en el ámbito tutelar de consumo reposa, principalmente, en la Ley Nro. 19.496, «Ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores» y en su modificatoria, la Ley Nro. 21.320 «Modifica la Ley Nro. 19.496, sobre Protección de los Derechos de los consumidores, en materia de cobranza extrajudicial y otros derechos del consumidor» (2021).

⁸ Extendemos nuestro agradecimiento al profesor Matías Adolfo Italiano para el desarrollo del presente apartado y la explicación didáctica y solemne del caso argentino.

⁹ Extendemos nuestro agradecimiento a las profesoras Erika Marlene Isler Soto y Francisca María Barrientos Camus para el desarrollo del presente apartado y la explicación didáctica y solemne del caso chileno.

En relación al estudio de la legislación chilena, Marcelo Nasser, Erika Isler y Hernán Corral, definen que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Marcelo Nasser (2014, p. 260).	▪ La oferta es irrevocable por la propia voluntad unilateral de éste. ▪ La negativa injustificada del proveedor genera un incumplimiento legal.
Erika Isler (2021, p. 87).	▪ La anomalía del producto puede atentar contra su idoneidad para satisfacer ciertas funcionalidades (calidad) o bien contra la seguridad.
Erika Isler (2021, p. 91).	▪ Defecto: Anomalía por la cual el consumidor sufre un atentado a su persona o bienes. ▪ Categorías de defecto: De fabricación, de diseño, de información, de transporte y de desarrollo.
Hernán Corral (1999, p. 171).	▪ No cumple con las especificaciones legales, ofrecidas o convencionales, o que no es apto para el fin para el cual natural o habitualmente se destina.

h.3 Legislación Colombiana¹⁰

El análisis que reviste el estudio del ordenamiento jurídico colombiano en materia de consumo, reposa en la Ley Nro. 1480, «Estatuto del Consumidor».

En importante reflexión de Villalba Cuéllar (2013):

«La finalidad del régimen de garantías en materia de protección al consumidor, en los términos en que está plasmada en la Ley colombiana, consiste en garantizar la conformidad de los productos que se ofrecen en el mercado, más que crear un régimen de reparación de daños ocasionados al consumidor» (p. 47).

¹⁰ Extendemos nuestro agradecimiento a los abogados Juan Manuel Vega González y Juan Carlos Villalba Cuéllar para el desarrollo del presente apartado y la explicación didáctica y solemne del caso colombiano.

i. Aspectos adjetivos del *DI*

La inserción de la salvaguardia de las expectativas tutelables de los consumidores en el pensamiento jurídico y económico de la sociedad, encuentra un especial punto de referencia en Rodrigo Vargas Ávila (2014), quien afirma que:

«La tutela del consumidor o usuario se estructura como eje meridiano central de todo el ordenamiento jurídico reconociendo su especial protección, así como también consagrando la efectividad de los procedimientos en aras de la máxima utilidad del derecho sustancial, en forma tal, que la reforma irradia por igual en los códigos sustanciales y en el ámbito procesal» (p. 472).

En la misma línea de trascendencia, de cara al enfoque medular de nuestra investigación, Kresalja y Ochoa (2020), nos recuerdan que, el Indecopi estableció que la idoneidad del bien debe evaluarse considerando lo que un consumidor diligente esperaría usualmente, a menos que, los términos del contrato pactado señalen algo diferente (T.I, p. 415).

Examinadas cada una de las prerrogativas expuestas, Juárez y Guzmán, traen a colación diversos aspectos consustanciales a la actuación procesal que se deriva de la obligación administrativa por la infracción al “*DI*” o falta de conformidad, como es conocida en la legislación de la Unión Europea:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Ángel Juárez (2015, p. 94).	▪ La falta de conformidad destruye la confianza del empresario en lo referente a su correcto cumplimiento. ▪ No sólo se trata de que el consumidor tenga derecho a exigir del empresario una reparación o sustitución, sino también de soluciones proactivas a partir de la aplicación de remedios legalmente previstos.
Christian Guzmán (2018, pp. 759-760).	▪ El quiebre del nexo causal consiente que el administrado pueda eximirse de responsabilidad. ▪ Supone demostrar que la trasgresión no fue causada por el accionar del administrado sino por hechos externos a su conducta.

	▪ Caso fortuito: Evento extraordinario, imprevisible e irresistible, originado por la naturaleza. ▪ Fuerza mayor: Causa no imputable, que consiste en un evento extraordinario e irresistible, provocado por una autoridad del Estado. No requiere de imprevisibilidad. ▪ Hecho determinante de tercero: La generación de la infracción, corresponde a otra persona (agente). El tercero debe ser un sujeto diferente al agente que aparentemente ha generado el daño.
--	--

Asimismo, resulta importante advertir que el enfoque de nuestra investigación se detendrá en la modificación del artículo 108º del Código¹¹, inserta a partir del Decreto Legislativo Nro. 1308.

i.1 Carga de la prueba y verdad material

La mayor parte de autores envueltos en la doctrina y el ejercicio procesal administrativo y no sólo los cuerpos legales, considera que la práctica resolutive decanta en la búsqueda de la verdad material, la misma que comprende:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Morón Urbina (2014, p. 517).	▪ Se busca lograr la verdad material de los hechos.
Agustín Gordillo (2006, T.II, p. IX-42).	▪ El procedimiento administrativo debe ceñirse al principio de la verdad material y resolver conforme a los hechos.
Morón Urbina (2014, p. 88).	▪ Al principio de verdad material se le conoce también como verdad jurídica objetiva.
Alberto Hinostroza (2018, T.I, p. 403).	▪ La carga de la prueba se distribuye entre las partes y atiende a los hechos alegados por cada uno.

¹¹ Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo Nro. 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.

Marianella Ledesma (2014, T.I, pp. 357-358).	▪ Carga de la prueba: Normalmente, es de interés del propio sujeto. ▪ Es de propio interés quien le conduce hacia él.
Hernando Devis Echandía (2019, T.I, p. 429).	▪ Requisito <i>sine quea non</i> para una adecuada administración de justicia.
Michele Taruffo (2019, p. 16).	▪ Desempeña una función epistémica fundamental, dirigida a garantizar que la decisión final se base en una determinación verdadera de los hechos.

En esta etapa, consideramos relevante indicar que la exigencia probatoria de la Autoridad en materia de consumo, se fundamenta en lo establecido en el artículo 162° de la Ley Nro. 27444, denominada Ley del Procedimiento Administrativo General (a futuro, LPAG). La referida disposición normativa constituye que la “*carga de la prueba*” se rige por el “*principio de impulso de oficio*” y que corresponde a los administrados, aportar pruebas o aducir alegaciones.

Al amparo del numeral 1.11 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, el “*principio de verdad material*” se convierte en una exigencia y garantía que debe cumplir la entidad administrativa, quien deberá confirmar plenamente los hechos motivarán sus fallos, implementando en su decisión, todas las medidas de corte probatorio que resulten necesarias y que la ley le confiere, incluso cuando hayan sido propuestas por los administrados o exista un acuerdo de eximirse de ellas.

Asimismo, para los procedimientos trilaterales, el “*principio de verdad material*” autoriza al órgano administrativo para que pueda comprobar la verdad de los hechos expuestos y propuestos por las partes, por todos los medios disponibles, lo cual, no significa una sustitución de su deber de probanza. La prerrogativa descrita, se convierte en una obligación impostergable e indelegable cuando el pronunciamiento de la autoridad, pueda involucrar el interés público.

Sin embargo, no se debe perder de vista que la búsqueda de la “*verdad material*” se complementa con el artículo 163° de la LPAG, que advierte que, cuando la autoridad no tenga por cierto, algunos hechos que son alegados por los administrados o la naturaleza del procedimiento así lo exijan, atendiendo al criterio de concentración procesal, podrá disponer la actuación de la prueba. Asimismo, se reconoce la posibilidad de incorporar pruebas sobrevinientes, hasta antes de la emisión de una resolución definitiva.

Sumado a ello, Morón Urbina, resalta los derechos que se adhieren al desarrollo de los procedimientos administrativos en general:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Morón Urbina (2014, pp. 519-520).	▪ Derecho a un pronunciamiento en base a la actuación probatoria. ▪ Prohibición de pruebas tasadas. ▪ Prohibición de considerar pruebas ilícitamente obtenidas. ▪ Prohibición de actuación probatoria sobre hechos que se tienen por cierto o deben actuar pruebas de oficio. ▪ Derecho a actuar y merituar de medios de prueba que han sido ofrecidos, salvo que la administración determine y motive que no guardan relación con el fondo del asunto o sean improcedentes o innecesarios. ▪ Derecho a formar parte de la actuación y controlar las pruebas de cargo. ▪ Derecho a valorar medios probatorios ofrecidos y admitidos. ▪ Derecho a abstenerse a emitir declaraciones en su contra.

En un acápite de similar trascendencia, debemos agregar que a ello se suma la *“prohibición de la prueba imposible”* o comúnmente conocida como la *“prueba diabólica o inquisitorial”*, por la cual se exige al administrado que actúa en calidad de denunciado, que demuestre un hecho de difícil o imposible acreditación, el cual puede reposar sobre sucesos que no han ocurrido, que no existen o incluso, que someten a demostrar su propia inocencia.

i.1.1 Prueba, verdad material y tesis contrarias a la verdad material

De acuerdo a lo expuesto inicialmente, la doctrina resulta casi unánime para comprender la elevada trascendencia de la prueba en el proceso en general; no obstante, no todos los autores decantan en aceptar a la verdad material como la finalidad de la prueba:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Michele Taruffo (2009, pp. 59-60).	▪ Todo mecanismo, individuo, objeto o situación que aporte datos relevantes para esclarecer dudas existentes. ▪ Son pruebas, tanto los regulados por ley (pruebas típicas) como aquellos que no regulados (pruebas atípicas) y que sirven para fundamentar la decisión del juez en base a los hechos.
Echandía (2019, T.I, p. 238).	▪ Permite al juez resolver el litigio o la petición del proceso voluntario.
Alberto Hinostroza (2018, T.I, pp. 396-400).	▪ Razones que conducen al juez a adquirir certeza sobre los hechos.
Marianella Ledesma (2014, T.I, p. 357).	▪ Finalidad: Generar convicción en el juzgador sobre la existencia o inexistencia de los hechos afirmados.
Osvaldo Gozaíni (2020, T.I, p. 53).	▪ Juez resuelve <i>secundum allegata et probata</i> (según lo alegado y probado por las partes). ▪ Prueba de las partes: Juego de persuasiones porque busca convencer al juez de la razón antes que demostrar la verdad auténtica de las realidades.
Taruffo (2009, T.III, p. 23).	▪ Toda verdad está en algún sentido ‘cargada de contexto’, pero esto no excluye la posibilidad mantener que, en un contexto dado, se puede alcanzar una ‘verdad’. ▪ La existencia de reglas procesales no es –en sí misma– un obstáculo para la búsqueda de la verdad. Tampoco es una buena razón para afirmar que la verdad judicial es un tipo especial o formal de verdad.
Echandía (2019, p. 239).	▪ El fin no es la verdad porque de lo contrario, no se cumpliría en muchos procesos ese fin. ▪ Sólo si el juez se pronuncia sobre la prueba suministrada, esta ha cumplido su función.

	▪ La justicia humana no puede aspirar a la infalibilidad.
--	---

i.2.2 Inversión de la carga de la prueba y Teoría de la prueba dinámica

Diversos tratadistas entre los cuales destacan Ferrer, Nieva, Giannini y De Paula, advierten que no todos los procesos son iguales y que, por el contrario, guardan una naturaleza especial que exige que la carga de la prueba no obedezca a las reglas comunes de cualquier controversia y demande un dinamismo especial:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Ferrer (2019, p. 64).	▪ Objetivo central: Maximizar la información relevante que las partes aportan al proceso, como una forma de facilitar la búsqueda de la verdad y, con ello, la atribución de una decisión justa al procedimiento.
Jordi Nieva (2019, p. 46).	▪ Se exigió probar los hechos constitutivos al demandante porque es lo que <i>a priori</i> le resulta más fácil, y los impeditivos, extintivos y excluyentes al demandado por la misma razón.
Leandro J. Giannini (2019, p. 102).	▪ La hipótesis más frecuente de aplicación se da en casos en los que una de las partes posee información agravada respecto de la contraria (v. gr., la empresa frente al consumidor respecto de los procedimientos internos de producción). ▪ Si no colabora, se extraerá de su conducta un indicio contrario a su posición procesal, cuya gravedad debería ser mayor cuanto más grande sea el desequilibrio o desigualdad de las partes respecto del acceso a la información relativa a ese hecho.
Vitor De Paula (2020, pp. 57-59).	▪ La inversión probatoria: Vinculada a situaciones de hiposuficiencia de una de las partes, como casos de daño directo del producto.

	▪ Fue concebida como una nueva herramienta que sirviera para aumentar el material probatorio y, con ello, que se dictaran sentencias tendencialmente más justas.
Vitor De Paula (2020, pp. 103-106).	▪ Funciona, por tanto, solo para asignar de forma diferente los riesgos de una insuficiente corroboración objetiva de las hipótesis sobre los hechos, de modo que el legislador prefiere que, en caso de insuficiente corroboración, quien pierda sea el proveedor y no el consumidor.

i.3 Rebeldía e Idoneidad

El desarrollo de los procedimientos administrativos, con especial énfasis en aquellos en el ámbito de la tutela al consumidor, presentan diversas variables en razón a la actuación procedimental de las partes. Según la doctrina, la rebeldía, propia de la parte denunciada, genera las siguientes implicancias:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Didier Jr. y Nogueira (2015, pp. 174-176).	▪ Extinción de una posición jurídica activa dentro del proceso, puede ser de las partes o del juzgador. ▪ Constituye una herramienta principal en la configuración operativa del proceso. ▪ Limita el exceso de las facultades procesales de las partes. ▪ Evita el retroceso y la inseguridad jurídica.
Guzmán Napurí (2018, p. 711).	▪ Su declaración genera presunción de veracidad respecto a lo señalado en la reclamación, como ocurre en el proceso civil.

Sobre esta institución, la jurisprudencia administrativa nacional enfatizó a través de la Resolución Final Nro. 148-2021/CC1, que, si bien resulta factible, se violaría el Principio de Presunción de Licitud, toda vez que, se partiría de la premisa que el proveedor resulta infractor.

Seguidamente, en el precitado acto administrativo, la Autoridad de Consumo advirtió, a través de un particular razonamiento, que, en la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, se requiere la acreditación del desperfecto. De ese modo, la declaración de rebeldía no supone que exista una infracción administrativa, si no que, por el contrario, se presume la veracidad en la aseveración del consumidor respecto del desperfecto advertido. Contrariamente a ello, al presumir la existencia del desperfecto únicamente con lo afirmado por el consumidor se podría arribar a una sanción que, de manera indirecta, podría vulnerar el principio de licitud

j. Responsabilidad Administrativa del Proveedor

j.1 Determinación de la Responsabilidad del Proveedor

El artículo 104° del Código, describe que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y sólo estará exento de dicha responsabilidad administrativa si logra probar la presencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que haya interrumpido el vínculo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o la conducta imprudente del consumidor afectado.

Así, el propósito común de diversos gestores de la doctrina, se traduce en:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Olenka Woolcott (2019, T.I, pp. 435-436).	▪ El legislador peruano incurre en cierta confusión respecto a los criterios de imputación de responsabilidad, pero decanta hacia una regla de responsabilidad objetiva.
Laura Pérez (2004, p. 446).	▪ Tiene carácter objetivo ▪ Se fundamenta en el riesgo generado, la equidad y la garantía prevista en la ley. ▪ No se considera la culpa en la imputabilidad del proveedor.
Ferrand (2004, pp. 108-109).	▪ Carga de la prueba: Cuando el consumidor prueba el defecto del producto, es responsabilidad del proveedor acreditar que no se le puede atribuir dicho daño.

De igual forma, mediante el criterio contenido en la Resolución Nro. 1005-2015/SPC, la Sala señaló que, la responsabilidad administrativa del proveedor le atribuye la carga de probar que no es culpable por la falta de idoneidad del producto puesto en el mercado, ya sea por haber cumplido con la normativa o por demostrar hechos externos que lo exenten de responsabilidad. Siendo así, cuando el consumidor pruebe el defecto, le corresponde al proveedor demostrar que esto no se le puede atribuir.

j.2 Nexo causal

El “*nexo causal*” señalado en los artículos 1969° y 1970° de la legislación civil ordinaria, es un componente propio de la responsabilidad civil, cuya institucionalidad se replica en materia de responsabilidad administrativa.

Mediante este concepto se precisa que, el agente que –por culpa o dolo– causa un daño a otro, debe indemnizarlo; extendiendo esta obligación a quien lo genera mediante un bien riesgoso o peligroso o incluso si es el resultado del ejercicio de una actividad de similares características.

Sumado a ello, De Trazegnies y Espinoza, describen que el artículo 1985° del precitado Código Civil, señalan que debe haber una “*relación de causalidad adecuada*” entre el hecho y el perjuicio causado, en cuanto:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Fernando De Trazegnies (2016, T.I, p. 304).	▪ El análisis de causalidad no se basa en el orden natural de causas sino en la voluntad de la ley.
Juan Espinoza (2019, T.I, p. 89).	▪ Doble finalidad: Imputar al responsable la conducta ilícita y establecer la naturaleza de las consecuencias perjudiciales del hecho (daño resarcible).

j.3 Eximentes de la Responsabilidad Administrativa del Proveedor

j.3.1 Caso fortuito y fuerza mayor

La mayor parte de los autores, no sólo así los cuerpos legales, considera que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Jorge Tomillo (2011, p. 372).	▪ Sucesos imprevisibles e inevitables.

	▪ Deben oponerse y probarse por los perjudicados.
Jean Paul Calle Casusol (2002, pp. 251-252).	▪ Extraordinario: El hecho debe ser notorio o público y de magnitud. ▪ Irresistible: El presunto causante no debe tener oportunidad de actuar de otra manera. Debe ser imposible.
De Trazegnies (2016, T.I, p. 326).	▪ Ordenamiento jurídico peruano: Lo califica como una fuerza ajena, extraordinaria, imprevisible e irresistible. ▪ Consecuencias similares: exoneración de responsabilidad.
Luis Moisset de Espanés (2016, T.II, pp. 136-137).	▪ El deudor no queda obligado a responsabilidad alguna, salvo que ese dicho eximente se deba a su culpa.

j.3.2 Hecho determinante de tercero

Diversos autores sostienen que, el hecho determina de tercero es:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Jean Paul Calle (2002, p. 252).	▪ Hecho extraño generado por la voluntad de un tercero. ▪ Se requiere que no se pueda imputar al presunto autor.
Juan Espinoza (2019, T.I, p. 409).	▪ No sólo puede haber dolo o culpa sino también responsabilidad objetiva.
De Trazegnies (2016, T.I, p. 353).	▪ La desplaza del presunto causante al verdadero causante.

j.3.3 Negligencia del propio consumidor

En referencia a la negligencia del propio consumidor, los autores reparan que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Calle Casusol (2002, p. 253).	▪ El daño se ha producido por una causa adecuada que ha sido colocada por la víctima.

	▪ Causa: Determinante para exonerar de responsabilidad al agente. ▪ Debe probarse la acción que causa el daño.
De Trazegnies (2016, T.I, p. 374).	▪ Debe ser decisivo y determinante. ▪ Su aplicación exige la imprevisibilidad e irresistibilidad.

k. Formas de improcedencia de los procedimientos administrativos de protección al consumidor desde la perspectiva del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Una de las modificatorias más importantes que recibió nuestro Código, se generó a partir del Decreto Legislativo Nro. 1308, el mismo que contempló la inclusión de hasta seis supuestos –siendo una lista no taxativa a nuevas causales– que generan la conclusión del procedimiento por parte de la Autoridad de Consumo a través de la declaración de improcedencia, cuando:

- Falta de legitimidad para obrar activa, referido a la condición de consumidor final.
- Falta de legitimidad para obrar pasiva, referido a la cualidad de proveedor
- Ausencia de una relación de consumo.
- Prescripción de la facultad sancionatoria.
- Falta de legitimidad o interés para obrar.
- Subsanción o enmienda de la conducta infractora, previo a la notificación de la imputación de cargos.

Más allá de esas consideraciones, Didier Jr. y Nogueira, nos recuerdan que la relación jurídica procesal es el vínculo que resulta al ejercer el derecho de acción, por el cual, el Estado-juez se obliga a dar solución a una controversia jurídica concreta (2015, p. 141).

Sin embargo, la doctrina y la práctica procesal reconocen además que, frente a los supuestos donde no sea posible constituir una relación jurídica procesal válida, la parte emplazada podrá deducir una excepción, la misma que es considerada como:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Eduardo Couture (1977, p. 89).	▪ Poder jurídico que inviste al demandado y lo faculta a oponerse a la acción promovida en su contra.
Hugo Alsina (1958, pp. 145-146).	▪ Es toda oposición a la pretensión del actor a fin de negar los hechos, desconocer el derecho pretendido o limitar a impugnar la regularidad del procedimiento.
Marianella Ledesma (2014, T.I, p. 146).	▪ Finalidad: Poner de manifiesto la deficiencia o inexistencia de una relación jurídica válida, a fin de detener el ejercicio de la acción o volverlo ineficaz.
Augusto Ferrero (2017, p. 70).	▪ Derecho correlativo que el demandado puede oponer a la acción. ▪ La acción constituye el ataque; la excepción la defensa. ▪ No tiene por finalidad consagrar derecho alguno. Solo pretende matar o diferir la acción que hace valer el demandante para que se consagre su derecho.
Augusto Ferrero (2017, p. 51).	▪ Dilatorias: Dentro de un tiempo señalado. ▪ Perentorias: En cualquier estado del juicio. ▪ Ambas extinguen la acción.
Leo Rosenberg (1955, T.II, p. 148).	▪ Fundamento: Compuesto por los hechos impeditivos, extintivos o suspensivos que se contraponen a la acción, formando a su vez, lo que considera como los presupuestos de la contranorma.
Oskar Von Bülow (2008, pp. 237-238).	▪ Todas las <i>exceptiones</i> son facultades jurídicas privadas por medio de las que otras facultades jurídicas privadas judicialmente reclamables han encontrado un medio de defensa.

k.1 Legitimidad para obrar

Las primeras excepciones que formula el acápite procedimental del Código, reposan en la falta de legitimidad para obrar de los agentes llamados al procedimiento, las mismas que son catalogadas por autores como Hinostroza y Echandía como:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Alberto Hinostroza (2018, T.II, p. 38).	▪ Denominada como <i>legitimatío ad causam</i> o legitimidad en la causa. ▪ Implica que el proceso se lleva a cabo entre los mismos sujetos que integran la relación jurídica material.
Hernando Echandía (1984, T.I, p. 310).	▪ Es suficiente con la pretensión de la existencia de un derecho u obligación sustancial.

k.1.1 Falta de legitimidad para obrar activa

Para Alsina (1961), la acción debe ser iniciada por el titular del derecho en contra del obligado (T.I, p. 388).

En la misma línea de ideas, Juan Espinoza, refiere que, ello supone analizar cada caso en concreto, y comprender que para acreditar la condición de consumidor se debe examinar la verdad material. Se debe analizar todas las circunstancias en su conjunto, para determinar si estamos ante un consumidor que merece protección (2018, p. 116).

k.1.2 Falta de legitimidad para obrar pasiva

La falta legitimidad para obrar pasiva de la parte denunciada implica que el proveedor no califica dentro de los alcances previstos en el Código, el mismo que comprende como tal, a los comerciantes o distribuidores, fabricantes o productores, importadores y prestadores¹².

k.2 Ausencia de una relación de consumo

Supone que el hecho controvertido no articula la interrelación que se genera entre el “consumidor”, que adquiere un “bien” a un “proveedor” a cambio de

¹² De conformidad con el Artículo 3 de la Resolución Directoral Nro. 016-2019-INACAL-DM, publicada el 2 de enero de 2020, los proveedores contemplados en el presente numeral, son responsables de la correcta aplicación de las disposiciones contenidas en la Norma Metrológica Peruana NMP 001:2019 “Requisitos para el etiquetado de preenvases”.

una contraprestación económica y, en consecuencia, no se enmarca dentro de los supuestos previstos en el Código ni en los criterios que se desprende de la práctica jurisprudencial expuesta por los diferentes órganos resolutivos del Indecopi.

k.3 Prescripción

El artículo 233° de la LPAG, señala que la autoridad puede establecer infracciones administrativas; sin embargo, dicha facultad prescribe en el plazo señalado en las leyes especiales. Asimismo, agrega que el cálculo del plazo prescriptivo comienza a contarse a partir del día de la comisión de la infracción o desde su cese, si estamos frente a acciones continuadas. No menos importante, precisa que el cálculo del plazo de prescripción, únicamente, se suspende con el inicio del proceso sancionador mediante la notificación al administrado de los hechos imputados.

Por su parte, el artículo 121° del Código advierte que toda infracción a la norma de consumo prescribe a los dos (02) años, computados desde el día en que se habría realizado la infracción, resultase conocible bajo la diligencia ordinaria o desde su cese, tratándose de una infracción continuada, a excepción de algunas situaciones especiales, que se presentan en mercados específicos como es el caso de pagos indebidos, en cuyo caso, el plazo es de cinco (05) años.

De ese modo, para Augusto Ferrero y Morón Urbina:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Augusto Ferrero (2017, pp. 158-159).	▪ Elementos más importantes: -En la caducidad: Plazo. -En la prescripción: Inacción. ▪ La caducidad extingue el derecho. ▪ La prescripción subsiste el derecho, al igual que la acción. La acción se extingue cuando el demandado opone la prescripción y se declara fundada la sentencia. ▪ El derecho caduco carece de toda existencia. No sobrevive siquiera como obligación natural.
Morón Urbina (2014, p. 795).	▪ Consecuencia: En razón del tiempo, vuelve incompetente al órgano

	sancionador para abrir o proseguir con el procedimiento sancionador
--	---

k.4 Falta de interés para obrar

En la misma línea de atención, la falta de interés para obrar, es entendida por el estricto enfoque de la doctrina como:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Mario Alzamora Valdez (1965, p. 54).	▪ Interés para obrar: Es una condición de la acción.
Vargas Ávila (2014, p. 502).	▪ Las pretensiones deben guardar congruencia con los enunciados fácticos y con el supuesto de hecho de la norma jurídica cuyos efectos ya hemos materializado en ellas.
Alberto Hinojosa (2018, T.II, p. 39).	▪ Para ejercer o contestar una acción se requiere tener legítimo interés económico o moral (cuando se refiere directamente al agente o su familia), salvo disposición expresa de la ley. ▪ Es una condición de la acción. ▪ Interés económico: Referido a las variaciones del patrimonio del sujeto. ▪ Interés moral: Ligado a los valores subjetivo de la persona.
Augusto Ferrero (2017, pp. 178-179).	▪ Referido a la necesidad de tutela jurídica.

k.5 Subsanción o corrección de la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos

En referencia a la subsanción o corrección de la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, Mendoza Antezana, destaca:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Mendoza Antezana (2019, p. 971).	▪ Cuando la disconformidad que motivó la controversia que se pretende someter a conocimiento de la

	Autoridad, ha sido resuelta previamente por parte del proveedor.
Mendoza Antezana (2019, p. 973).	▪ Anteriormente era considerado sólo como un atenuante de la sanción¹³. ▪ Cuando esta subsanación se produzca luego de interpuesta la denuncia, pero antes de que el proveedor sea válidamente notificado con la resolución que admite a trámite la misma e imputa los cargos, esta denuncia será declarada improcedente, concluyendo así el procedimiento.

I. Otras formas de conclusión anticipada de los procedimientos administrativos de protección al consumidor

Como parte de un importante prefacio, Mendoza Antezana (2019) resalta con elevado acierto que, las modificaciones introducidas al Código por el Decreto Legislativo Nro. 1308, contienen incentivos para que las partes celebren acuerdos inclusive en segunda instancia administrativa, lo cual resulta especialmente relevante, pues en un escenario en el cual la Autoridad en primera instancia ya ha determinado la infracción, la posición de negociación del consumidor se vería fortalecida, y el proveedor, probablemente, tendría un mayor interés en lograr una solución satisfactoria y de esta forma, concluir el procedimiento administrativo existente (p. 975).

Con mérito de la incorporación del artículo 107°-A del Código, se añadió que, en cualquier etapa del proceso iniciado por denuncia de parte, la Autoridad puede concluirlo de manera anticipada, siempre que se interpongan previo a la notificación de la resolución que declara agotada la vía administrativa y frente a cualquiera de los siguientes escenarios:

- Cuando el denunciante presente el desistimiento de procedimiento o de la pretensión.
- Cuando las partes acuerden mediante conciliación, mediación, transacción o cualquier otro medio que, deje constancia de la resolución que pone fin a la controversia materia de denuncia.

Se advierte además que cualquier parte podrá acreditar estos hechos ante el Indecopi, toda vez que, en caso no se abarque la totalidad de imputaciones,

¹³ El texto original del artículo 112° del Código (antes de la modificación introducida por el Decreto Legislativo Nro. 1308) consideraba a la subsanación voluntaria como una circunstancia atenuante especial.

el procedimiento continuará respecto de aquellos puntos no comprendidos o resueltos. Asimismo, se reserva la prerrogativa de la Autoridad a continuar el procedimiento, cuando se considere que, del análisis de los hechos denunciados se advierta algún perjuicio al interés colectivo o cuando la acción, entrañase el interés general.

I.1 Conciliación

A través de una importante reflexión inicial, Hinostroza, Damián, Stucchi, Bezada y García, nos recuerdan que la conciliación es:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Alberto Hinostroza (2018, T.I, p. 609).	Acto jurídico procesal bilateral, conmutativo, de libre discusión, nominado, oneroso, típico y solemne.
Alberto Hinostroza (2018, T.I, p. 598).	Destinado a eliminar el conflicto mediante la intervención de un conciliador.
Damián Medina (2019, pp. 474-475).	- Acta de acuerdo conciliatorio: Tiene calidad de cosa juzgada y finaliza la controversia. - Incumplimiento: Origina medidas sancionadoras ante un procedimiento frente al Órgano de Procedimientos Sumarísimos, a efectos de lograr su estricto cumplimiento y fortalecer su institución.
Stucchi, Bezada y García (2021, p. 137).	El Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) debe atender las consultas referidas a la solución de controversias mediante conciliaciones.

I.2 Transacción

En la misma retórica, diversos autores, estiman que la transacción opera:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Augusto Ferrero (2017, p. 154).	Entraña un aspecto positivo (su cumplimiento es exigible) y uno

	negativo (es susceptible de oposición mediante excepción).
Hernando Echandía (1985, T.II, p. 651).	▪ Contrato: Las partes acuerdan solucionar definitivamente la controversia, de manera previa o posterior, al inicio del proceso civil.
Mario Alberto Fornaciari (1988, T.II, p. 5).	▪ Contrato que tiene como fin principal resolver controversias.
Alcalá-Zamora y Castillo (1947, p. 84).	▪ Solo se logrará la transacción si ambos litigantes convienen un acuerdo.
Alberto Hinojosa (2018, T.I, p. 645).	▪ Las concesiones recíprocas significan el sacrificio de las pretensiones invocadas o de los derechos alegados.

I.3 Desistimiento

A partir de las reflexiones que se derivan del régimen legal peruano, Ledesma y Guzmán Napurí son de la opinión que el desistimiento:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Marianella Ledesma (2014, T.I, pp. 420-421).	▪ Encierra la revocación a la pretensión. ▪ No supone la renuncia al derecho subjetivo privado, que ha sido lesionado, insatisfecho o desconocido, o al derecho subjetivo público a obtener una tutela jurisdiccional, que llamamos acción. ▪ Implica la expresa voluntad de no obtener la tutela –sentencia sobre el fondo– con efecto sobre cosa juzgada. ▪ Acto unilateral de renuncia del derecho.
Christian Guzmán Napurí (2018, p. 604).	▪ Concluye el proceso por decisión del administrado sin que la autoridad se pronuncie sobre el fondo. ▪ Resulta de conveniencia del administrado a su propia voluntad.

I.3.1 Desistimiento de la pretensión

Más allá de las consideraciones envueltas a nivel general, la doctrina identifica y anota que el desistimiento de la pretensión es:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Alberto Hinojosa (2018, T.I, p. 658).	▪ Afecta: Cuestión de fondo (enmarcada en la pretensión). ▪ Impide un nuevo juicio.
Marianella Ledesma (2014, T.I, pp. 419-421).	▪ Tiene un efecto liberatorio y genera la imposibilidad de promover otro proceso con la misma pretensión.
Christian Guzmán Napurí (2018, p. 604).	▪ Impide iniciar otro procedimiento por la misma razón. ▪ Desistimiento: Sólo cuando la pretensión verse sobre derechos de libre disposición, en específico los derechos patrimoniales.

I.3.2 Desistimiento del procedimiento

En el mismo plano de trascendencia, pero en oposición a la categoría anteriormente expuesta, Alberto Hinojosa y Marianella Ledesma, catalogan que el desistimiento del procedimiento, es:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Alberto Hinojosa (2018, T.I, p. 651).	▪ Acto jurídico procesal. ▪ Se manifiesta de forma expresa la voluntad de retirarse del proceso (quedando incólume su pretensión). ▪ Termina la relación jurídica siempre que no exista reconvencción formulada por el demandado.
Marianella Ledesma (2014, T.I, p. 478).	▪ Se posterga la discusión del conflicto.

m. Sanciones y medidas correctivas

El artículo 232° de la LPAG señala que las sanciones administrativas deben guardar correlato con la exigencia de reponer la situación alterada a su estado

anterior. Asimismo, cuando el cumplimiento corresponda a varias personas en conjunto, deberán atenderse de forma solidaria según su responsabilidad.

De igual manera, la precitada norma, concordante con el artículo 100° del Código, describe que, en aquellos casos que el administrado, pretenda el otorgamiento de una indemnización, deberá acudir a la vía judicial o al camino propuesto por el arbitraje de consumo.

Desde el punto de vista de Morón Urbina, las sanciones administrativas se clasifican en:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Morón Urbina (2014, p. 795).	▪ Medida de reposición: Restituir el estado de las cosas al momento previo a la infracción (p.e. cese de una publicidad engañosa). ▪ Medidas resarcitorias: Recuperar un costo para la administración que no supone la indemnización para el Estado. ▪ Medidas de coacción o reforzamiento de ejecución administrativa: Fuerzan el cumplimiento de un deber resistido (p.e. multas coercitivas o compulsión sobre las personas).

m.1 Sanciones

En consecuencia, para Guzmán Napurí y Ataz López y Salelles Climent, las sanciones:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Christian Guzmán Napurí (2018, p. 728).	▪ Son impuestas como consecuencia de la realización de una infracción. ▪ Dependen de la regulación establecida en la norma.
Ataz López y Salelles Climent (2020, T.I, p. 299).	▪ Consiste en la imposición de una multa, cuya cuantía oscila en función la gravedad de la infracción cometida.

m.1.1 Sanciones pecuniarias

Así lo entiende Reyes López, cuando afirma que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
María José Reyes López (2012, p. 119).	▪ La calificación de la infracción dependerá, en ocasiones, de criterios que poco tienen que ver con la infracción cometida.
María José Reyes López (2012, p. 126).	▪ Se busca que la comisión de la infracción no sea más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma infringida.

m.1.2 Sanciones no pecuniarias

Contrariamente a la primera categoría de sanciones, Guzmán Napurí, sostiene que las sanciones no pecuniarias, obedecen a:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Christian Guzmán Napurí (2018, p. 733).	▪ Potestad sancionadora. ▪ Mecanismos de control social más benigna.

m.2 Medidas Correctivas

Un punto que cuestionadamente fortalece nuestro sistema de tutela, reposa en las medidas correctivas, el cual es comprendido por un sector de la doctrina como:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
José García Vicente (2020, T.II, p. 1796).	▪ Derecho "especial": Normalmente singulariza los remedios generales.
Ángel Juárez (2015, p. 374).	▪ La falta de conformidad es un verdadero incumplimiento contractual y el conjunto de remedios que se reconocen al consumidor son acciones por incumplimiento. ▪ La reparación o sustitución, ponen de manifiesto la redefinición causal en el

	aspecto de la satisfacción contractual <i>in natura</i> .
Vargas Tinoco (2020, pp. 68-69).	▪ Principio de reparación integral (finalidad): Volver las cosas al estado anterior. Encuentra límites en lo que respecta a ciertos daños, especialmente tratándose de los que carecen de índole patrimonial.
Papayannis (2020, pp. 144-145).	▪ Dolor físico: Localizado en nuestro cuerpo. ▪ Dolor emocional: No tiene una ubicación concreta, más allá de una vaga referencia a un dolor en el alma. ▪ El sufrimiento en cada caso tiene fuentes categorialmente distintas.

m.2.1 Medidas Correctivas Reparadoras

La primera categoría, decanta en el catálogo de medidas que se desprenden de la lectura del artículo 115° del Código, las mismas que buscan resarcir las consecuencias patrimoniales que resulten ser directas e inmediatas en perjuicio del consumidor, a su estado anterior.

En el 2019, se ejecutó una investigación que estimaba que las medidas correctivas reparadoras no califican como indemnizaciones, y que buscan la restitución al estado anterior de normalidad al evento dañoso (Damián, 2019, p. 476).

m.2.2 Medidas Correctivas Complementarias

Sin perjuicio de ello, el artículo 116° del Código resalta la facultad del Indecopi para dictar medidas correctivas complementarias, a efectos de evitar y revertir los efectos de la conducta o evitar que se genere en el futuro, nuevamente.

Un crítico análisis de la doctrina, advierte que:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Damián Medina (2019, p. 477).	▪ Objeto: Revertir los efectos de la conducta infractora y evitar que se produzca nuevamente en el futuro.
Mercedes Alonso (2020, p. 56).	▪ La línea que separa el injusto penal del administrativo es difícil de trazar.

	▪ El principio de intervención mínima aconseja que se reserve al Derecho penal las conductas más graves y las sanciones más severas. ▪ Debe evitarse duplicidades: Que una acción dé lugar a la vez a un injusto penal y a un injusto administrativo.
--	--

n. Agravantes y atenuantes de la sanción administrativa

n.1 Atenuantes de la sanción

En razón a la lectura del artículo 112°, se advierte que, la autoridad, al graduar la sanción, puede considerar cualquiera de las siguientes circunstancias atenuantes especiales:

n.1.1 Allanamiento

En el marco de innovación que incorporó el Decreto Legislativo Nro. 1308, el legislador decantó en la inserción de la figura del allanamiento, los mismos que, para diversos autores supone:

Autores	Principales elementos teóricos propuestos
Vicente Gimeno Sendra (2007, T.I, p. 254).	▪ Demandado: Se muestra conforme con la pretensión del demandante. ▪ Concluye el proceso.
Alberto Hinostroza (2018, T.I, p. 625).	▪ Acto unilateral. ▪ Se perfecciona con la declaración de voluntad de quien lo realiza. ▪ No precisa del consentimiento de la contraparte. ▪ Con el allanamiento, únicamente se elimina el estado de controversia.
Marianella Ledesma (2014, T.I, p. 438).	▪ Acepta el petitorio de la acción promovida en su contra. ▪ Oportunidad: Dentro del plazo para contestar la demanda. De ese modo, genera la exoneración de gastos procesales.

n.1.2 Reconocimiento

Desde el punto de vista de Alberto Hinojosa, el reconocimiento envuelve las siguientes implicancias:

Autor	Principales elementos teóricos propuestos
Alberto Hinojosa (2018, T.I, p. 626).	▪ Acto unilateral. ▪ Se acepta la pretensión y la certeza o autenticidad de los hechos y la fundamentación jurídica en la que se sustenta.
Alberto Hinojosa (2018, T.I, p. 631).	▪ Condena de costas y costos: Sobre aquellas pretensiones acogidas. ▪ Exoneración de costas y costos: Si se presenta dentro del plazo para contestar la demanda.

n.1.3 Programa de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor

El numeral 4 de los atenuantes contemplados en el artículo 112° del Código, complementado por el Decreto Supremo 185-2019-PCM, busca que los proveedores efectúen de manera voluntaria programas de cumplimiento en el ámbito de consumo y publicidad, a través de: (i) La implementación de política y procedimientos destinados al cumplimiento de la normativa; (ii) la existencia de mecanismos de entrenamiento, educación, monitoreo, auditoría y sanción para eventuales incumplimientos; y, (iii) que las ocasionales conductas infractoras obedezcan a casos aislados y no a conductas reiteradas.

n.2 Agravantes

De igual forma, el artículo 112° del Código, recoge que, el órgano resolutor a cargo, al graduar la sanción, puede tomar en consideración cualquiera de las siguientes circunstancias agravantes especiales de la eventual sanción que recaiga sobre el proveedor:

- La reincidencia o incumplimiento reiterado.
- La contravención al principio de conducta procedimental.
- Poner en riesgo u ocasionar daños a la salud, vida o seguridad del consumidor.
- Cuando a pesar de tener conocimiento de la infracción, deja de prevenir o mitigar de consecuencias.
- Al existir afectación del interés colectivo o difuso.

CAPÍTULO III

LA INTERPRETACIÓN ADJETIVA DEL *DEBER DE IDONEIDAD* EN EL DERECHO PROCESAL DE CONSUMO EN EL PERÚ

3.1 Presentación

El objeto general del presente estudio reside en comprender y evaluar cómo la práctica procesal que se desarrolla en materia de consumo por parte del Indecopi en el Perú puede lograr esquemas de autorregulación que beneficie al mercado.

De igual forma, nuestros objetivos específicos se bifurcan en una triple vertiente, los cuales apuntan a:

- Analizar los criterios de interpretación del “*DI*” desarrollados en la jurisprudencia de la Sala entre los años 2010-2021.
- Evaluar la práctica del Indecopi en la justicia de consumo para analizar la línea de predictibilidad en la interpretación del “*DI*”, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución.
- Diseñar un esquema de interpretación del “*Deber de Idoneidad*” que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo.

En mérito de lo señalado, en este apartado abordaremos el desarrollo de las hipótesis principal y secundarias que dieron origen a la presente investigación.

3.2 Aspectos adjetivos en la interpretación del *DI*

Consideramos que el “*DI*” debe ser interpretado como una categoría jurídica bifurcada en un aspecto sustantivo y otro adjetivo.

El aspecto sustantivo comprende dos situaciones jurídicas importantes: Por una parte, al reconocer el derecho de los consumidores de disfrutar de bienes que cumplan con la aptitud inherente a su finalidad, así como de la posibilidad de adquirirlo en las condiciones que fue desplazado al mercado; y, en contrapartida, el deber del proveedor, de cumplir con las garantías que se encuentran adheridas a su oferta.

Por su parte, el aspecto adjetivo se evidencia cuando el consumidor reclama o denuncia que las garantías que se trasladaron en la oferta del proveedor, no se atendieron o fueron indebidamente atendidas, generando el quiebre de su expectativa. Ello, da paso a un dinamismo probatorio que se evidencia en la resistencia del proveedor, quien tiene la obligación de demostrar que cumplió adecuada y totalmente las garantías que enmarcan su oferta o que existe una situación que produce el quiebre del nexo causal del daño alegado por el consumidor y que, en consecuencia, lo liberará de toda responsabilidad por infracción al “DI”.

De ese modo, para lograr una adecuada administración de justicia, el Indecopi debe evaluar la temporalidad e intencionalidad acreditada de la infracción al “DI”.

3.3 La interpretación del *Deber de Idoneidad* y la generación de esquemas de autorregulación

Para lograr adecuados esquemas de autorregulación en el análisis del “DI”, no basta con trasladar la obligación de obediencia a los proveedores de los lineamientos preceptuados en el Decreto Supremo 185-2019-PCM, si no que, por el contrario, es el propio Indecopi, quien parta de manera responsable, por generar la adecuada predictibilidad en su administración de justicia, mediante la instauración de precedentes de observancia obligatoria.

Sostenemos que los pronunciamientos deben versar sobre la evaluación de los aspectos sustantivos y adjetivos del “*Deber de Idoneidad*”, observando que la conducta voluntariamente desplazada –mediante prácticas de autorregulación–, cumpla con reparar adecuada, integral y oportunamente el daño ocasionado, principalmente, en aquellos casos cuando el proveedor alegue la falta de interés para obrar por haber subsanado la conducta infractora.

Siendo esto así, esta causal de improcedencia, sólo resultará admisible si la conducta desplazada por el proveedor obedece a lo acordado por las partes durante la relación de consumo, evaluando además la subjetividad (apuntando a que sea adecuada, completa y útil) y la temporalidad (en cuanto a la oportunidad de la ejecución) de los remedios que el proveedor pudiese desplazar, a efectos de lograr los anhelados esquemas de autorregulación a los cuales apunta la reforma de nuestro sistema de protección al consumidor.

De ese modo, defendemos que, si el mercado tiene una agencia de competencia que genera pronunciamientos predecibles, las reglas se encontrarán claras para todos los agentes del mercado y, solo de ese modo, se incentivará la planificación y ejecución de programas de cumplimiento

normativo y prácticas de autorregulación en materia de protección al consumidor, en diferentes sectores económicos, quienes actualmente tienen posiciones divergentes.

3.4 La predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*

En la actualidad, el Indecopi afronta una grave crisis sobre las diferentes aristas que comprende la tutela del consumidor en nuestro país, dentro de las cuales, la interpretación del “*Deber de Idoneidad*” no es la excepción.

Desde hace varios años, afrontamos una etapa donde la jurisprudencia se caracteriza por ser mayoritariamente impredecible, lo cual se evidencia, a partir de la inadecuada e insuficiente motivación de las resoluciones administrativas y la generación de un esquema inminentemente sancionador, lo cual ha ocasionado la insatisfacción de los agentes del mercado.

A razón de ello, consideramos que, para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del “*Deber de Idoneidad*”, el Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y RESULTADOS

▪ SECCIÓN PRIMERA: DISCUSIÓN

1. Presentación

El Indecopi interpreta al “*Deber de Idoneidad*” como la correspondencia entre aquello que el consumidor efectivamente recibe frente a lo que le fue ofrecido, en razón primaria a la información que oportunamente fue trasladada por el proveedor a través del marco de regulación legal vigente, la publicidad, las condiciones de la transacción, así como los usos y costumbres que determinan la utilidad esperada del bien. Sin embargo, se ha dejado de lado que el “*DI*” abarca aspectos mucho más amplios que trascienden a una interpretación tan ligera.

Sobre la base de lo evaluado, planteamos la necesidad de interpretar el “*DI*” como una categoría jurídica dividida en dos vertientes, por un lado, un aspecto sustantivo y por el otro, un aspecto procesal.

En primer lugar, el aspecto sustantivo que se divide y comprende dos situaciones jurídicas importantes: Por una parte, al reconocer el derecho de cada consumidor de disfrutar de bienes que cumplan con la aptitud inherente a su finalidad, así como de la posibilidad de adquirirlo en las condiciones que fue desplazado al mercado; encontrando en contrapartida, el deber que tiene el proveedor, de cumplir con las garantías que se adhieren a su oferta.

En segundo lugar, identificamos un aspecto adjetivo que se evidencia cuando el consumidor reclama o denuncia que las garantías que se trasladaron en la oferta del proveedor, no se atendieron o fueron indebidamente atendidas, generando el quiebre de su expectativa. Ello, da paso a un dinamismo probatorio que se evidencia en la resistencia del proveedor, quien tiene la obligación de probar que cumplió adecuada y totalmente las garantías que enmarcan su oferta o que existe una situación que produce el quiebre del nexo causal del daño alegado por el consumidor y que, en consecuencia, lo liberará de toda responsabilidad administrativa.

Sin embargo, pese a que el propósito común de las normas sustantivas y procesales –cada una, desde una perspectiva diferente– apunta a reorientar la práctica jurídica en nuestro sistema de tutela hacia la autorregulación, la práctica jurisprudencial administrativa deja en evidencia, ambigüedades y

contradicciones que, conforme se mostrará a lo largo del presente capítulo, resultan contrarias al propósito que persiguen estos cuerpos legales.

De ese modo, la imperiosa necesidad de realizar una reinterpretación del “*DI*”, distinta a la que realiza el Indecopi, obedece a las razones expuestas a continuación:

- En primer término, el indudable valor del “*DI*” para los preceptos legales y económicos a nivel nacional, apunta a lograr un esquema de justicia ejecución contractual, a partir de las desavenencias que puedan afrontar los consumidores frente al quebrantamiento de sus legítimas expectativas razonables.

Incluso a partir de una interpretación literal, podemos advertir que el “*DI*” no se encuentra referido a un momento previo a la contratación de consumo o sobre su formación contractual como lo ha interpretado el Indecopi, sino que, por el contrario, a su ejecución. Como se recuerda, el “*DI*” apunta a la aptitud del bien para satisfacer la expectativa generada en razón a la oferta del proveedor; sin embargo, sobre este último punto, deberá tenerse en cuenta que, para el caso de servicios, deberá evaluarse si estamos frente a un deber de medios o de resultados; y, en ambos casos que el cumplimiento no resulte parcial, tardío ni defectuoso.

En consecuencia, el “*Deber de Idoneidad*” se encuentra referido al resultado que se traslada a la esfera patrimonial del consumidor o a quien este destine para su uso y disfrute, siendo necesariamente adecuado, integral y oportuno, acorde a las garantías que enmarcan la oferta del proveedor.

Asimismo, frente a una eventual interpretación extensiva del principio *pro consumidor*, debemos advertir que ningún sistema de tutela, debe admitir la desnaturalización de las categorías jurídicas que consagra, en perjuicio de un agente que puede ser tutelado por otros mecanismos normativos. Dicho de otro modo, no negamos que las etapas previas a la ejecución contractual de consumo, deban ser protegidas; sin embargo, estimamos que el mecanismo adecuado, no reposa en el “*DI*”.

- Un segundo hito, como consecuencia de lo anteriormente expuesto, ocupa el logro de la desjudicialización de las controversias que existen entre los agentes inmersos en las relaciones de consumo, a partir del invaluable aporte que genera el avance del sistema administrativo. No obstante, el crecimiento no supone una limitación para que los

administrados ejercer su derecho a contradecir o cuestionar las resoluciones administrativas que motivan el inicio del procedimiento administrativo o que marquen su conclusión, toda vez que, incluso desde el inicio se puede salvaguardar la congruencia procesal, a efectos de conocer si la imputación de cargos fue adecuada o no, desde el principio y con ello, promover la eficiencia de recursos de la Autoridad de Consumo y de las partes procesales.

- Un tercer punto de demanda, reside en la impostergable necesidad de apartarse de la errática práctica jurisprudencial de la Autoridad de Consumo, la cual nace en las desacertadas interpretaciones que, en muchos casos, se convierten en antojadizas y concluyen en insatisfacción de los consumidores, quienes no logran resarcir las consecuencias (patrimoniales) directas e inmediatas que injustamente soportaron como consecuencia de la infracción administrativa, a su estado anterior.

A razón de todo lo expuesto, nuestra propuesta apunta a generar un rediseño de la interpretación adjetiva del “*DI*”, sin omitir, la esencia sustantiva de esta especial categoría jurídica de nuestro sistema.

2. Aspectos sustantivos del *DI*

La interpretación sustantiva del “*DI*”, debe ser comprendida desde una doble perspectiva: Por una parte, el derecho del consumidor a reclamar el cumplimiento de las prestaciones razonablemente esperadas a cargo de su oferente, en razón a lo que oportunamente fue informado y motivó su decisión de consumo; y, por otra, la responsabilidad del proveedor de atender todas las expectativas que tenga el consumidor originó sobre su oferta.

En este punto, resaltamos que, cuando nuestra normativa de tutela describe la correspondencia entre lo que recibe el consumidor, frente a lo que le fue ofrecido por el proveedor, logramos identificar que el punto de quiebre se presenta en la ejecución contractual de consumo y que, además, las garantías pueden resultar disímiles y, en algunos casos, variables en razón a las circunstancias de cada caso.

Así, es posible señalar que existen situaciones de excepción donde pueden presentarse más de una garantía a la vez. Por ejemplo, en el caso del chocolate, encontramos a la norma técnica peruana NTP 107.306:2018 + MT 1: 2021 que regula el porcentaje mínimo de cacao para que un producto pueda ser denominado chocolate, lo cual constituye una garantía legal; sin embargo, el mismo bien, puede encontrarse envuelto en condiciones promocionales que rigen su oferta al segundo a mitad de precio, 3x2, entre otros, lo cual

constituye una clara garantía explícita. A partir de este último desarrollo, no pretendemos señalar que una garantía explícita puede sobrepasar el valor de una garantía legal, sino que, por el contrario, convive con la oferta que se traslada al mercado.

Los aspectos descritos sólo son parte de un capítulo abierto que comprende la categoría del “*DI*” en nuestra normativa de tutela, toda vez que admite nuevos supuestos, al advertir que se deberá atender a las circunstancias del caso; sin embargo, tanto los escenarios descritos, así como aquellos sujetos a interpretación, decantan en un tema de probanza, el mismo que, como eje central de nuestra investigación, abordaremos más adelante.

Por su parte, cuando nos referimos al indudable valor del *Deber de Idoneidad*, afirmamos que esta categoría, apunta a lograr un esquema de justicia contractual sobre las desavenencias que afrontan los consumidores frente al quebrantamiento de sus legítimas expectativas razonables, la misma que se presenta en la etapa de ejecución.

Como se puede advertir, la oferta del proveedor, envuelve un contenido de garantía irrevocable que se delimita desde una triple vertiente donde encontraremos a las garantías legales, explícitas e implícitas, las mismas que parametrizan el deseo irrestricto de cada consumidor o usuario.

Así, concordantes con el pensamiento de Marcelo Nasser (2014), sostenemos que, la oferta realizada a un consumidor es irrevocable, por lo que, el proveedor deberá respetar los términos y condiciones declarados (p. 260).

De ese modo, la evidencia nos demuestra el estrecho vínculo entre la información y la idoneidad y que su oponibilidad, tanto para los consumidores como para los proveedores, es materia de probanza, adquiriendo un papel protagónico, dando origen al plano adjetivo o procesal de esta categoría.

3. El *Deber de Idoneidad* en Servicios

Nuestra legislación de consumo reconoce que la evaluación del *DI*, en el caso de servicios, no obedece al mismo carácter interpretativo de los productos y logra marcar la ruta interpretativa cuando advierte que, en el caso de servicios, deberá evaluarse si el objeto de la obligación; es decir, si la prestación a cargo del proveedor, obedece a una naturaleza de medios o de resultados, siguiendo la línea marcada por René Demogue.

Según la ilustrada posición de Paolo Roza (1999), la diferencia entre las obligaciones medios y las obligaciones de resultado radica en el objeto de la prestación. En específico, en las obligaciones de medios, la prestación se

considera cumplida, si de manera adecuada, el deudor ejerce la actividad a la que se ha obligado. Mientras que, en las obligaciones de resultado, el deudor debe realizar dicho resultado. En este caso, incluso si el deudor se comporta de manera diligente, para que la obligación se considere cumplida, debe realizarse el resultado (p. 139).

En razón a lo expuesto, frente a las obligaciones de medios, la expectativa razonable del consumidor, no se puede proyectar a la obtención de un resultado específico sino hacia la ejecución, bajo la diligencia mínima esperada, para la realización de la prestación debida; toda vez que el proveedor, no puede garantizar con certeza la obtención de un resultado específico.

Contrariamente a ello, encontramos a las obligaciones de resultados, las cuales se caracterizan por la realización de un resultado específico de las obligaciones principales y colaterales, en lo referido a la utilidad, operatividad, condición, el plazo y forma de entrega y cualquier otra característica que se adhiera a la forma del oferente.

En consecuencia, frente a las obligaciones en medios, no será determinante el resultado final obtenido, sino la diligencia ordinaria que se ha podido aplicar frente a la obligación asumida por parte del proveedor; mientras que, para las obligaciones de resultados interesa un resultado específico, en el cual deberá tenerse en consideración todas aquellas circunstancias que definen la oferta del proveedor.

En este punto, debemos precisar que, cuando hacemos referencia a la diligencia, entramos en contacto con un segundo elemento de esencial importancia, el mismo que, según Guido Alpa (2015), es

«[...] la medida para establecer cómo el deudor debe comportarse en la ejecución del contrato; el cumplimiento debe ser hecho diligentemente. La buena fe o corrección indica cuánto se puede pedir al deudor, hasta qué esfuerzo se puede llevar la solicitud de cumplir para evitar la falta de ejecución del contrato» (p. 260).

Las reflexiones descritas, demuestran que el análisis de la responsabilidad administrativa del proveedor por infringir el “DI”, difiere por completo en los casos de productos y en las prestaciones de servicios y, dentro de las prestaciones de servicios, las obligaciones de medios frente a las obligaciones de resultados; no obstante, todas arriban al contacto con la buena fe que debe observar el proveedor obligado en el cumplimiento de su propia oferta.

4. El incumplimiento de las obligaciones de los proveedores en casos de servicios

El quebrantamiento de las expectativas en aquellos casos donde el proveedor debe desplazar o realizar determinadas acciones en beneficio del consumidor, se genera a partir del incumplimiento de las obligaciones que tiene a su cargo. A partir de ello, siguiendo la teoría propuesta por el derecho civil, advertimos las siguientes formas de incumplimiento:

- **Cumplimiento tardío**

Se presenta un supuesto de cumplimiento tardío, cuando el sujeto obligado cumple la prestación convenida en un momento distinto al previsto en cualquier unidad de medición del tiempo, principalmente, en días, semanas, años o incluso rangos horarios. Por su parte, aunque es ampliamente discutido por un considerable sector de la doctrina, algunos consideran que el cumplimiento anticipado, también configura un cumplimiento tardío, toda vez que no atiende a la periodicidad en la que fue prevista. No obstante, aunque la presente investigación no circunscribe su estudio sobre las formas de incumplimiento, para efectos prácticos, adoptaremos esta postura como parte de nuestro estudio.

- **Cumplimiento parcial**

Según Moisset de Espanés (2016): «Hablamos de cumplimiento parcial cuando el deudor, aunque actúa en tiempo propio y en el lugar convenido, solo hace efectiva una parte de la prestación. Es decir que el cumplimiento parcial (o incumplimiento parcial), se vincula con el objeto de la prestación que no es satisfecho íntegramente» (p. 89).

- **Cumplimiento defectuoso**

Por su parte, el precitado Moisset de Espanés, señala que, «Decimos que el cumplimiento es defectuoso, cuando –a pesar de ejecutarse la prestación debida íntegramente, y en tiempo propio– se encuentran fallas con relación al modo de cumplirla, o al lugar de cumplimiento» (2016, p. 89).

- **Incumplimiento definitivo**

En el mismo plano de relevancia, Moisset de Espanés, nos explica que «Puede presentarse cuando ya no es posible ejecutar la prestación debida (por ejemplo: destrucción total de la cosa, objeto de la prestación); o cuando pese a que es posible ejecutarla, ya no existe interés jurídico en que se la

cumpla (ejemplo: entrega de la torta de bodas después de efectuada la fiesta nupcial» (2016, p. 90).

En virtud de lo expuesto, se desprende que el incumplimiento de las obligaciones a cargo del proveedor, constituye un eje de especial relevancia en el objeto de nuestro estudio, toda vez que la propia prestación de servicios, así como la entrega de productos para el uso y disfrute de los consumidores, necesariamente, envuelve prestaciones a cargo del proveedor. Estas últimas, como bien es sabido, pueden consistir en dar, hacer o no hacer y pueden ser parte de las “obligaciones principales”, también llamadas deberes de prestación, que se encuentran referidas al cumplimiento del objeto del contrato u “obligaciones colaterales” a la oferta trasladada por el proveedor (Lorenzetti y Lima, 2005, pp. 20-21).

5. Asimetría informativa y buena fe

Comúnmente, se imputa a la asimetría informativa como aquella premisa fundamental que motiva la creación de nuestro sistema actual, toda vez que se considera que el consumidor no cuenta con información en relación al proveedor, quien posee mejor información de los bienes ofertados en el mercado.

Sin embargo, concordantes con la tesis propuesta por Damián (2016), estamos convencidos de que el problema no reside en el control y manejo de mayor o mejor información de uno de sus agentes, sino en el abuso de esta situación, la misma que resultaría contraria a la buena fe objetiva.

Conforme nos recuerda Giovanna Visintini, la buena fe es una medida de conducta dirigida a las partes que se encuentran en una misma situación, se suma, la fidelidad en la contratación, referido a las relaciones desiguales (1999, p. 94).

No obstante, en materia de consumo, no es suficiente hablar de la buena fe como parámetro de conducta *in abstracto* sino aterrizarla a una perspectiva *in concreto* o como buena fe objetiva, la misma que, como bien refiere Pereira Fredes, apunta al resultado relevante de la conducta del contratante y no de sus motivaciones (2020, p. 266).

En mérito de lo expuesto, se infiere que la teoría de la carga de la prueba y, extensivamente, la carga dinámica de la prueba, vuelven a la buena subjetiva en objetiva; toda vez que, para que un consumidor pueda exigir determinadas prestaciones, este deberá acreditar que dicha oferta, obedece a la propuesta del proveedor. En atención a lo desarrollado, se puede advertir que el principal punto de origen probatorio se genera sobre las garantías explícitas. Ello, toda

vez que el conocimiento de las disposiciones que rigen el ordenamiento jurídico nacional se presume conocidas en razón a los principios de legalidad y publicidad de las normas; y, que los usos y costumbres, son relativos según cada contexto social, económico y cultural que se desarrolle sobre la variabilidad del tiempo y el escenario geográfico en el que se desarrollen.

De este modo, postulamos que, la buena fe, necesariamente, debe dar un salto de materialización a través de su acreditación adecuada y convertirse en objetiva para delimitar adecuadamente la expectativa de cada consumidor frente a los proveedores y, de esa manera, ninguna de las partes incumpla las prestaciones a su cargo ni pretenda aquello que no les corresponde sobre la cuestionada relación de consumo.

6. Garantías, expectativa razonable y razonabilidad social

Desde nuestro punto de vista, el “*Deber de Idoneidad*” tiene como propósito fundamental lograr el cumplimiento de la legítima expectativa razonable de cada consumidor en el ámbito de una relación de consumo.

La expectativa razonable se configura sobre los parámetros que demarcan las garantías que se originen en razón a la determinación de las normas legales o sectoriales que regulan la actividad económica del proveedor (garantía legal); ante la ausencia de estas, se configurará mediante la información que se encuentre contenida en los términos y condiciones contractuales, la publicidad, entre otros (garantía explícita); y, ante la omisión de los descritos, a través de las costumbres y usos normales que, comúnmente, delimitan sus particularidades, propiedades y funcionalidad (garantía implícita).

Lejana de todo esquema de garantías como lo propone la legislación peruana, Celia Weingarten, desde la óptica del derecho argentino, considera que, «Quien genera una expectativa en los consumidores, en una determinada situación, es porque espera que se comporten conforme a la conducta que generó como antecedente» (2004, p. 16). Asimismo, la precitada autora, añade que «implica operar sobre algún acontecimiento futuro, es hacer desaparecer la incertidumbre y comportarse como si ese futuro fuera cierto, minimizando las situaciones de riesgo» (Weingarten, 2004, p. 17).

De modo ilustrativo, tenemos que, tanto las disposiciones legales que regulan determinadas actividades económicas; la información, la publicidad masiva o dirigida, así como los términos y condiciones contenidos en los documentos contractuales, envases, etiquetas, comprobantes de pago, *flyers*, *mailing*, manuales de garantías, entre otros elementos que trasladen información al consumidor; y, los usos y costumbres, se encuentran circunscritos a la oferta del proveedor, quien las conoce con antelación y se encuentra obligado a

cumplirlas. Sea porque las normas son de aplicación futura y nunca regresiva; la oferta obedece a su propia voluntad; o los usos y costumbres son situaciones de público conocimiento. En buena cuenta, toma sentido afirmar que el proveedor cuenta con mayor y mejor información sobre los bienes que produce dentro de una determinada actividad económica que ejerce en el mercado; siendo que, todo acto contrario, contraviene a la buena fe y quiebra la legítima expectativa razonable de los consumidores.

De este modo, en la tesis que defendemos, consideramos que existen hasta tres momentos claves dentro de la relación de consumo (la oferta, la contratación de consumo y la ejecución), en los cuales, la materialización objetiva de la buena fe, a través de la prevención y reacción frente al daño causado, se encuentra dentro de la esfera de control del proveedor y adquiere especial vigencia frente a un sistema inminentemente tutelar.

Sin perjuicio de todo lo expuesto, resulta congruente afirmar que la legítima expectativa difiere del concepto de “consumidor razonable”, dado que, en este último caso, su evaluación se sitúa sobre una categoría que es determinada por la subjetividad de la autoridad, siendo incongruente con los principios a la debida motivación y no discriminación en el acceso y el ejercicio de la justicia por parte de la Autoridad de Consumo; además de inconstitucional, acorde a la práctica previsible y exigida, en el marco de todo procedimiento.

Con la salvedad de que este extremo no constituye el eje central de nuestra investigación, nuestra postura ha sido respaldada por las autorizadas voces de Ricardo Lorenzetti y Claudia Lima (2005) quienes consideran que, se trata de una necesidad, por lo que, si se tuviera que analizar cada acción, los costos de transacción resultarían excesivos. Quedando demostrado que el parámetro de *standards* de ‘contratante medio’ deben replantearse, considerando que, la conducta del consumidor se basa en la confianza (pp. 41-43).

En ese sentido, concluimos que la evaluación de la legítima expectativa razonable que se desprende de la idoneidad esperada de los bienes, se configura a partir de las garantías legales, tácitas y expresas que delimitan y ajustan la oferta del proveedor, mas no sobre la apreciación subjetiva de su racionalidad.

7. Aspectos adjetivos del *DI*

Los aspectos adjetivos del “*DI*” centran su eje de estudio en la necesidad probatoria que, en principio, recae sobre el consumidor, quien afecto por el quebrantamiento de su legítima expectativa razonable, advirtió que no se ha cumplido con la prestación ofrecida por el proveedor, en una relación de consumo.

Como regla general, la vertiente procesal del “DI”, se manifiesta a través de un dinamismo probatorio que comprende dos momentos:

- La acreditación del desperfecto del bien, por el consumidor afectado.
- La resistencia u oposición a la imputación de la falta de idoneidad por parte del proveedor, quien tendrá que acreditar que dicho demérito no resulta atribuible, en mérito de los eximentes que quiebran el nexo causal y, en consecuencia, no corresponde atribuirle ninguna responsabilidad.

Sin embargo, nos encontramos convencidos de que las normas de distribución de la carga de la prueba, no siempre operan en el plano descrito con anterioridad; sino que, por el contrario, en adhesión a la teoría propuesta por Hernando Devis Echandía (2019), existen hasta ocho escenarios que resultan importantes que la Autoridad de Consumo, conozca y aplique:

- a) El que impone al actor la carga de probar.
- b) El que exige probar a quien afirme.
- c) El que exige al demandante probar los hechos de sus pretensiones y al demandado los de sus excepciones.
- d) El que exige la prueba a quien alegue un hecho circunstancia anormal.
- e) El que impone la carga a quien innove.
- f) El que tiene en cuenta la naturaleza constitutiva o extintiva e invalidativa de los hechos.
- g) El que atribuye a cada parte la prueba de los hechos que forman los presupuestos de la norma cuya aplicación se reclama.
- h) El que distribuye la carga según la posición de la parte respecto del bien jurídico deseado o el efectivo jurídico perseguido (T.I, pp. 432-433).

De este modo, concordantes con el pensamiento de Juan Carlos Morón Urbina, sostenemos que toda decisión de la autoridad, necesariamente, debe observar y reservar:

- Derecho a un pronunciamiento en base a la actuación probatoria.
- Prohibición de pruebas tasadas.
- Prohibición de considerar pruebas ilícitamente obtenidas.
- Prohibición de actuación probatoria sobre hechos que se tienen por cierto o deben actuar pruebas de oficio.
- Derecho a actuar y meritar de medios de prueba que han sido ofrecidos, salvo que la administración determine y motive que no

estén relacionados con el fondo del asunto o sean improcedentes o innecesarios.

- Derecho a formar parte de la actuación y controlar las pruebas de cargo.
- Derecho a valorar medios probatorios ofrecidos y admitidos.
- Derecho a abstenerse a emitir declaraciones en su contra

En un acápite de igual trascendencia, debemos agregar que, al referido catálogo de derechos que asisten a los administrados, se suma la prohibición de la prueba imposible o comúnmente conocida como la prueba diabólica o inquisitorial, por la cual se exige al administrado denunciado, que demuestre un hecho de difícil o imposible acreditación, el cual puede reposar sobre sucesos que no han ocurrido, que no existen o incluso, que someten a la emplazado a demostrar su propia inocencia.

Por todo lo abordado, defendemos que los aspectos adjetivos del “*Deber de Idoneidad*” centran su eje de estudio en la necesidad probatoria que no sólo debe recaer sobre la parte que alega el daño recibido, sino que, por el contrario, la carga probatoria, debe aplicarse bajo ciertos criterios de distribución que se adecuen a la relación asimétrica en la que se encuentran las partes. Ello, con el propósito de arribar a la verdad material a la cual apunta el propósito del procedimiento en el ámbito de tutela al consumidor, respetando los derechos que asisten por igual a los administrados.

8. El dilema de la actividad probatoria

A razón de lo expuesto, la Autoridad de Consumo mediante sus diferentes órganos resolutivos tiene a su cargo la inexorable responsabilidad de dirimir la controversia suscitada entre los protagonistas envueltos en una relación de consumo, atendiendo a los principios que regulan la actividad probatoria que se presenta según la complejidad y naturaleza de cada actividad económica.

La desigualdad existente en los diferentes mercados que enmarcan nuestra sociedad de consumo, se presenta a partir de la naturaleza de cada actividad económica; por ejemplo, cuando se involucra la información personal y sensible de cada usuario, cuando se encuentra comprometida la salud e integridad de los consumidores y sus bienes, cuando se ve envuelta la dignidad y el respeto de la imagen de la persona, entre otros. De ese modo, la distinción y consecuente tratamiento probatorio, en cada caso, es inevitable; siendo que, existirán mercados en los cuales la labor probatoria será alta, de difícil complejidad y en ambos casos, ambas a la vez.

Por ese motivo, sostenemos que la Autoridad de Consumo no debe soslayar la aplicación del “*principio de primacía de la realidad*” dentro de la etapa de

acreditación de los hechos que contravienen a los derechos que se encuentran contenidos en nuestra legislación de consumo y, en especial, respecto del “*Deber de Idoneidad*”. Conforme a lo preceptuado en nuestro Código de tutela, este principio de corte procesal, tiene lugar en la etapa que se busca revelar la verdadera naturaleza de la conducta infractora (verdad material), considerando la realidad que persigan o establezcan las relaciones económicas en el marco de una relación controvertida de consumo, en la cual, las circunstancias o acciones u omisiones de las partes, buscan ocultar o desvirtuar la realidad¹⁴.

A manera de ejemplo, imaginemos el escenario que se desarrolla en los servicios bancarios y financieros, en muchos de los cuales, no se permiten el uso de equipos móviles, filmográficos ni similares, que permitan obtener la grabación de las interacciones que mantienen los agentes involucrados. De igual manera, si nos trasladamos a los servicios alimenticios, en los cuales, el malestar de los comensales, producto de la ingesta de alimentos realizados en dicho local, no necesariamente se presenta de manera inmediata sino posterior.

Frente a estas situaciones, el dinamismo probatorio que advertimos a lo largo de toda la defensa de nuestra tesis, adquiere especial valor; más aún porque, contrariamente a toda presunción de desventaja procesal, coadyuva a la aproximación de la verdad material de los hechos controvertidos. En este punto, utilizamos el término «aproximación» porque en muchos de los casos que evalúa el Indecopi, producto de la defectuosidad en el planteamiento fáctico, jurídico y, principalmente probatorio de la acción, las denuncias interpuestas ante la Autoridad de Consumo, presentan un giro no previsto en la decisión del órgano a cargo, generando la insatisfacción social del rol que cumple el Indecopi.

En esa línea de ideas, creemos que el dilema planteado se resuelve adoptando una interpretación sistemática y teleológica sobre la naturaleza de los aspectos sustantivos y adjetivos del “*Deber de Idoneidad*” y, sobre último punto, teniendo en cuenta que las normas de distribución de la carga probatoria deberán aplicarse, atendiendo a cada caso en concreto y realizando el análisis que corresponde a cada pretensión discutida; sin dejar de lado, la diligencia ordinaria que mínimamente debe guardar cada consumidor y proveedor, en el ámbito de cada relación de consumo, sobre la base de la buena fe objetiva.

¹⁴ De ese modo, la formalidad de los actos jurídicos llevados a cabo, no enerva la obligación que recae sobre la Autoridad de buscar que se logre la verdad material de la conducta en cuestión.

Una postura diferente, como muchas veces mantiene la Autoridad de Consumo, genera el distanciamiento del propósito de develar la verdad material de los hechos discutidos; no obstante, la propuesta que perseguimos, no apunta al quiebre de las instituciones procesales, toda vez que ello, supondría un atentado al debido procedimiento administrativo y hacia todo camino de sana predictibilidad en el mercado.

Por ello, la actuación de la Autoridad de Consumo debe ser mucho más proactiva y manejada con cautela, sin aplicar la regla general (es decir, que corresponde a cada consumidor acreditar el defecto y al proveedor, resistirlo) ni la excepción de la carga dinámica de la prueba, sin antes realizar una evaluación individual y minuciosa de cada situación discutida en cada acción (cuando tenga más de una pretensión) y, bajo el entendimiento de que cada caso difiere de su predecesor, por más que tengan, en muchas ocasiones, elementos comunes. Por ese motivo, las reglas de distribución de la carga de la prueba deberán aplicarse, observando cada caso en concreto y, dentro de ello, atendiendo al análisis que corresponde a cada pretensión discutida; sin dejar de lado, la diligencia ordinaria que debe guardar cada parte en el ámbito de las relaciones de consumo, basado en la buena fe objetiva.

9. Impacto del Decreto Legislativo 1308 y de la Directiva Procedimental en el sistema de tutela

Conforme a lo desarrollado a lo largo de nuestra investigación, el rumbo procesal de nuestro sistema de tutela se redirigió en razón a la modificatoria contenida en el Decreto Legislativo 1308 y la Directiva Procedimental.

Con independencia de nuestra percepción, el Decreto Legislativo 1308, se caracterizó por ser la norma pionera en exponer cambios sustanciales para la aplicación del allanamiento y reconocimiento, que contradecían los principios manifestados por la Sala.

Asimismo, la referida norma, introdujo cambios referidos a la aplicación de las medidas cautelares, así como en las medidas correctivas reparadoras, sanciones y los criterios de graduación de las sanciones, multas coercitivas por incumplimiento de mandatos, la competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos y, la integración de distintas formas de conclusión del proceso.

De esa manera, es importante señalar que, el cambio procesal más importante que evidenció la normatividad de consumo de cara al “DI”, se evidenció en la modificatoria del artículo 108°, que se refiere a las maneras de conclusión del proceso, por razón de improcedencia en las denuncias de parte, al cual dedicaremos un estudio más profundo en el siguiente acápite.

10. Implicancias de las formas de conclusión de los procedimientos administrativos (a solicitud de parte) por razón de improcedencia en la interpretación del *DI* y el cumplimiento de la expectativa razonable

▪ **Excepciones y formas de conclusión por razón de improcedencia**

La técnica legislativa que comprende la modificatoria propuesta por el artículo 108° del Decreto Legislativo 1308, principalmente, incorpora excepciones que se adhieren a la interpretación sustantiva del Código, entre los cuales resaltan las razones de improcedencia por falta de legitimidad para obrar activa y pasiva, la ausencia de relación de consumo y prescripción. Asimismo, contempla además la falta de interés para obrar y la corrección de la infracción, en una etapa previa a la notificación que imputa los hechos denunciados.

No obstante, la redacción no resulta clara cuando señala que, sin perjuicio de la enumeración de los supuestos descritos, estos no serán los únicos que pondrán fin al procedimiento administrativo que pretende ser ventilado ante la Autoridad de Consumo, dejando a la deriva qué criterios deberán tomarse en consideración para incorporarse como nuevos supuestos que podrían configurar dicha situación procesal. Desde nuestra experiencia, creemos que, en principio, y sin que ello resulte una limitante, ante dicho supuesto, el papel que ocupan las excepciones contenidas dentro del Código Procesal Civil, (en lo sucesivo, el CPC), puede solventar los vacíos que se advierten. A manera de ejemplo, podemos citar las excepciones de no competencia, litispendencia, cosa juzgada (o cosa decidida, en sede administrativa), territorialidad, entre otros.

En sustento de nuestra posición, encontramos el razonamiento adoptado por la Sala a través de la Resolución Nro. 480-2020/SPC, en el que resolvió que la acción incoada era improcedente en razón a que la Autoridad de Consumo carecía de competencia para avocarse a los hechos materia de controversia:

Materia	Excepción de no competencia
La Sala confirmó la resolución recurrida que declaró improcedente la acción y declinó su competencia hacia la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas.	
Resolución 480-2020/SPC	

Si bien, para Augusto Ferrero (2017), el origen de la excepción procesal nace en razón a las condiciones de inferioridad en las que se encuentra el demandado, quien es sorprendido con la demanda que ha sido elaborada por el actor, quien ha tenido el tiempo suficiente para prepararla (p. 65). Desde

nuestro punto de vista, nos apartamos totalmente de dicho criterio, toda vez que, por lo general, el potencial sujeto demandado (o para nuestros fines, denunciado) conoce, casi en la misma oportunidad que el accionante, la presunta infracción en discusión. Siendo ello así, el ejercicio de la acción, planteada como consecuencia del daño injusto, resulta inminente.

En este punto, es importante precisar que, cuando hacemos referencia a que, por lo general, el potencial sujeto denunciado conoce el presunto hecho infractor casi en la misma oportunidad que el accionante, es porque usualmente, el consumidor acude al proveedor a través de diversos mecanismos alternativos antes de interponer una acción administrativa. De ese modo, encontramos a los reclamos directos (verbales y escritos mediante correos electrónicos, cartas simples, notariales y redes sociales), reclamos y quejas a través del Libro de Reclamaciones o reclamos a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi, los cuales trasladan la disconformidad del consumidor, la misma que, si no es atendida o satisfecha, podría derivar en una acción posterior. No obstante, con ello, no pretendemos señalar que, cualquier reclamación o queja, debe ser obedecida por el proveedor con la finalidad de evitar una denuncia administrativa, toda vez que, como bien abordaremos más adelante, existen situaciones que quiebran el nexo de causal de responsabilidad del proveedor.

Por otro lado, pareciera que la enumeración de los supuestos que concluyen el procedimiento administrativo a través de la improcedencia de la denuncia no genera mayor cuestionamiento para sus intérpretes; sin embargo, la práctica jurisprudencial nos ha demostrado que, en razón a los disímiles criterios que se han desarrollado en todos estos años, no existe nada más lejano a la realidad.

- **Improcedencia por falta de legitimidad para obrar activa y pasiva, ausencia de relación de consumo y prescripción**

Conforme a lo expuesto con anterioridad, la ausencia de legitimidad para obrar activa y pasiva, ausencia de relación de consumo y prescripción, parten de los cánones sustantivos del Código.

Como podrá advertir el lector, pareciera que, las denominadas causales de improcedencia de corte sustantivo, no tendrían porqué generar ningún problema para sus intérpretes; sin embargo, a lo largo de los años, la jurisprudencia nos ha dejado claras evidencias de los disímiles criterios que ha mantenido la Autoridad de Consumo sobre estos conceptos.

▪ **Jurisprudencia sobre la variabilidad del concepto de Consumidor¹⁵**

Criterio	El concepto de consumidor no se limita a una relación contractual
El ámbito de aplicación en referencia a los consumidores, aborda también a aquellos sujetos que puede entrar en contacto con los bienes ofrecidos por el proveedor, sin que exista o se genere una relación contractual.	
Resolución 342-2014/SPC	

Criterio	Asimetría informativa en casos de microempresas
En el caso de las microempresas ¹⁶ , la condición de consumidor final implica analizar si el bien se encuentra dentro del rubro de su negocio.	
Resolución 3590-2012/SC2 3252-2012/SC2 1470-2012/SC2 3205-2011/SC2	

Criterio	Habitualidad en el consumo
La Sala señala que, para descartar la condición de consumidor final, se considera la habitualidad sobre la actividad económica del agente. En un caso en concreto se evaluó que una persona física, a pesar de adquirir tres	

¹⁵ Precedentes de Observancia Obligatoria, emitidos en el marco del derogado Decreto Legislativo 716:

Resolución	Interpretación del Tribunal
101-1996/TDC (Derogado)	Se consideraba consumidor o usuario a quien adquiere, usa o disfruta un bien con fines de uso personal, familiar o de su entorno social inmediato. Por lo que, no se calificaban como consumidores a los proveedores porque utilizan dichos bienes para su actividad comercial.
422-2004/TDC (Vigente)	Sobre la base del Decreto Legislativo Nro. 716, es consumidor quien adquiere o usa un bien para fines personales, sociales o familiares inmediatos. Además, los pequeños empresarios también pueden ser considerados consumidores si compran o usan productos en su actividad empresarial y no era previsible que tuvieran conocimientos técnicos como los del proveedor. Esto se basa en que hay una desigualdad informativa en la relación de consumo

Conforme se puede apreciar, la Resolución 422-2004/TDC, se elaboró sobre los alcances del derogado Decreto Legislativo 716; sin embargo, su esencia normativa se replica en el Código vigente y, sumado a que no ha existido ningún nuevo precedente observancia obligatoria que derogue expresamente a este último, consideramos que este criterio, se mantiene vigente en el actual sistema de tutela.

¹⁶ Según los parámetros establecidos en el artículo 3° de la Ley 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

inmuebles para alquilarlos, puede calificarse como consumidora. A criterio de este colegiado, no es habitual que ejerza actividades inmobiliarias y que pretenda arrendar dichos inmuebles, sino que constituye una disposición de su patrimonio.
Resolución 71-2018/SPC

Criterio	Terceros afectados en seguros de responsabilidad civil
	Según la Sala, en los casos de seguros de responsabilidad civil, los terceros afectados se califican como consumidores, debido a que disfrutan del servicio contratado con la aseguradora, debido a que se encuentran, indirectamente inmersos o vinculados a una relación de consumo.
	Resolución 2948-2018/SPC 1311-2013/SPC 1044-2013/SPC 1043-2013/SPC

Criterio	Personas que reciben notificaciones de requerimientos de cobranza con relación a deudas de terceros
	Conforme al principio <i>pro consumidor</i> quien sea notificado con requerimientos de cobranzas por deudas de terceros, serán considerados como consumidores toda vez que se encuentran «indirectamente expuestos» a los efectos de una relación de consumo, esto se debe a que, al señalarse su domicilio como el del moroso, se encuentran propensos a una relación crediticia que no les pertenece.
	Resolución 2430-2018/SPC 2998-2017/SPC 641-2013/SPC

Conforme se aprecia, a pesar de que a nivel legislativo el concepto de consumidor ha sido ampliamente detallado, para la práctica jurisprudencial del Indecopi, encuentra diversas formas interpretativas que sobrepasan los alcances contenidos en la norma y, dentro de ellas, un espectro aún más amplio e irresoluto de discusión, sobre la figura del *bystander*, también denominado consumidor por equiparación y los microempresarios como consumidores.

▪ **Jurisprudencia sobre la variabilidad del concepto de Proveedor**

Criterio	Concepto de habitualidad en la definición de proveedor
	El criterio de habitualidad no está vinculado a un determinado número de operaciones que deba realizar el proveedor, sino que, por el contrario, se

encuentra referida a la presunción del desarrollo de una actividad para continuar en ella.
Resolución 965-2017/SPC 3175-2015/SPC 2484-2014/SPC

Criterio	Extensión del concepto de proveedor
El segundo adquirente de un inmueble, tiene la facultad de accionar contra la constructora por los desperfectos del bien, debido a que, ha realizado la construcción del referido bien.	
Resolución 3293-2013/SPC	

Criterio	La subcontratación no exonera la responsabilidad del proveedor
La Sala ha sostenido que la subcontratación no exime al proveedor de responsabilidad, ya que la organización interna del servicio no puede afectar los derechos del consumidor ni imponerse sobre la ley.	
Resolución 3487-2017/SPC 1321-2016/SPC 3707-2014/SPC 3498-2014/SPC	

Criterio	Los franquiciantes también pueden ser responsables por los defectos que presenten los consumidores
La ley considera proveedor a la totalidad de los participantes de la cadena de producción y distribución. Este concepto incluye al franquiciante y al franquiciado, quienes pueden ser responsables solidarios por los defectos del bien.	
Resolución 2687-2015/SPC 1630-2014/SPC 757-2014/SPC	

Criterio	Empresas del Estado como proveedores
Las entidades públicas están sujetas a las disposiciones del Código cuando actúan como proveedores en condiciones similares a las de una empresa privada, participando en el mercado bajo criterios razonables de competencia.	
Resolución 964-2018/SPC	

630-2018/SPC
1041-2014/SPC
914-2014/SPC

De igual forma, el concepto de proveedor, sigue la misma suerte que el concepto de consumidor, en cuanto a que, pese a poseer una amplia acuciosidad legislativa, sigue siendo indeterminado a nivel de la práctica propia del Indecopi.

▪ **Jurisprudencia sobre la variabilidad del concepto de Relación de Consumo**

Criterio	Extensión del concepto de relación de consumo
	La relación de consumo no se limita a un intercambio directo de bienes o servicios por un determinado precio («cosa-precio» o «servicio-precio»), por el contrario, incluye todos los servicios complementarios que distinguen al proveedor en el mercado y que influyen en la elección del consumidor a su favor.
	Resolución 342-2014/SPC

Criterio	La relación de consumo tiene una vocación de especial protección para los consumidores
	Las normas de protección al consumidor se caracterizan por otorgar una protección especial a los consumidores, las cuales deben interpretarse de forma más favorable al consumidor cuando sus expectativas han sido defraudadas, diferenciándose del enfoque contractual característico del derecho civil, debido a que, por su carácter tuitivo, otorga una «especial protección», a partir del quebrantamiento de sus expectativas.
	Resolución 2401-2014/SPC 3293-2013/SPC

Criterio	Documentación que acredita la relación de consumo
	El comprobante de pago es un documento formal que demuestra la existencia de una relación de consumo. Su emisión constituye una garantía legal a favor del consumidor ante cualquier situación respecto del bien o servicio contratado.
	Resolución 1457-2017/SPC 4240-2016/SPC 1741-2016/SPC 270-2014/SPC

En mayor grado de desavenencia, la definición de relación de consumo, sigue la misma suerte de los conceptos que anteceden, al punto que se ha generado una percepción de flexibilidad relativa acorde a las conformaciones de la Sala Especializada, según cada momento de la historia.

▪ **Jurisprudencia sobre prescripción**

Criterio	Reglas de prescripción por la naturaleza de los desperfectos denunciados (inmobiliario)
El Colegiado ha establecido algunas normas que permiten determinar la prescripción de la facultad sancionadora por parte de la administración.	
Resoluciones 2869-2018/SPC 1421-2017/SPC 139-2012/SPC	

Criterio	Prescripción frente a reportes indebidos ante centrales de riesgo
La imputación de una deuda no reconocida ante centrales de riesgos es naturaleza instantánea. Por ello, el denunciante solo puede solicitar la tutela correspondiente hasta dos años después del hecho cometido.	
Resolución 279-2009/SC2	

El infortunio descrito con anterioridad en los casos de ausencia de legitimidad para obrar activa y pasiva, así como de ausencia de una relación de consumo, dista de la evaluación de la prescripción de la conducta infractora a la normativa objeto de estudio.

Contrariamente a ello, la Sala, ha establecido determinadas reglas en función a la naturaleza de las infracciones; es decir, si son instantáneas o continuadas, lo cual permitirá determinar la prescripción de la facultad sancionadora de la Autoridad.

▪ **Improcedencia por falta de interés para obrar y corrección de la infracción previo a la notificación de imputación de cargos**

La teoría civil reconoce que el interés para obrar se encuentra referida a la necesidad de la tutela jurídica por parte del Estado a través de sus diferentes órganos jurisdiccionales; sin embargo, la referida necesidad, debe obedecer a un legítimo interés económico o moral, por ese motivo se configura como una de las condiciones de la acción.

Por su parte, nuestra normativa de consumo, reconoce además de la figura descrita, a la subsanación del hecho infractor, la misma que, pese a que no se encuentra definida por la norma, lleva inserta su concepto en la propia denominación de su institución.

De esa manera, debe ser entendido como la resolución del asunto litigioso con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo. No obstante, el artículo 1° del D. Legislativo 1390, agregó con importante precisión que, la falta de interés para obrar no resultará aplicable en casos donde se ponga riesgo o afecte a la salud y seguridad de las personas, así como en los supuestos de discriminación y por extensión interpretativa, frente al trato diferenciado ilícito¹⁷.

Sostenemos que la distinción entre la falta de interés para obrar frente al concepto de subsanación de la conducta infractora es innecesaria. Por ese motivo, es materia sucinta de este apartado, desarrollar las razones por las cuales resulta innecesaria la división de las categorías de falta de legitimidad o interés para obrar y la corrección de la conducta infractora siempre que sea ejecutada previo a la notificación de la imputación de cargos.

Conforme se puede advertir, la corrección de la infracción genera directa, inmediata y necesariamente la falta de interés para obrar, la misma que se presenta cuando, de manera previa, hubo una conducta presuntamente infractora que fue subsanada adecuadamente en su totalidad. En esa línea de ideas, hay falta de interés para obrar porque la acción presuntamente infractora ha sido reparada –insistimos, integral y oportunamente– con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo.

De manera complementaria, frente al silencio del Decreto Legislativo 1308, deberá tomarse en consideración lo que señala el numeral 2 del artículo 13° de la Directiva Procedimental, cuando hace referencia que la Autoridad de Consumo debe analizar la ejecución de los derechos que asisten a los consumidores en calidad de medidas correctivas reparadoras, y si el hecho infractor es susceptible de subsanarse, en todos sus extremos.

En este punto, nos sumergimos nuevamente en una nueva laguna jurídica, esta vez, referida a la naturaleza de la infracción denunciada y la viabilidad de su subsanación, la misma que, como bien detallamos con anterioridad, en razón al artículo 1° del Decreto Legislativo 1390, la falta de interés para obrar no resultará aplicable cuando se encuentre en riesgo la salud y seguridad de

¹⁷ Mediante la Resolución 2025-2019/SPC, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió que el trato diferenciado y la discriminación son una sola figura jurídica. Dicho criterio fue replicado por la Comisión de Protección al Consumidor Nro. 3, a través de la Resolución Final Nro. 30-2023/CC3.

los consumidores, así como en los supuestos de discriminación. Sin perjuicio de ello, consideramos que existen otras conductas que además aquellos casos vinculados al trato diferenciado ilícito y la discriminación, en razón al bien jurídico protegido, no resultan de viable subsanación.

Así, encontramos a la afectación a las buenas costumbres, el orden público, la referencia a derechos indisponibles y casos de contenido cuasi-delictual (p.e., frente a la falsificación de documentos que obligan al consumidor a asumir prestaciones que no pactó o ante situaciones de llenado de letras en blanco, que resulten contrarias a la norma de títulos valores); cuando afecte la dignidad del consumidor en supuestos distintos a la discriminación¹⁸ o trato diferenciado ilícito, frente a métodos abusivos de cobranza; cuando se desvíe o impida al consumidor acceder a cualquier mecanismo autocompositivo o heterocompositivo que propicia el sistema de justicia de consumo; cuando la conducta es reiterada en perjuicio del derecho a la información¹⁹, en atención al mandato del artículo 65º de la Constitución; frente a la contravención a los derechos de los consumidores en servicios esenciales (educación, entre otros), que, dada la sensibilidad de los bienes jurídicos protegidos, no resultan de viable subsanación.

Sin perjuicio de lo señalado, pese a que el propósito común de cada una de estas normas –vigentes e incluso las directivas derogadas– apuntan a reorientar la práctica jurídica en nuestro sistema de tutela hacia la autorregulación, la práctica jurisprudencial administrativa posee evidentes ambigüedades y contradicciones que resultan contrarias al propósito que persiguen estos cuerpos legales.

Por ese motivo, es conveniente repasar los remedios jurídicos que puede aplicar el proveedor, los cuales concluyen –sin un pronunciamiento sobre el fondo– los procedimientos administrativos en materia de consumo, a la luz del artículo 108º del Código, el mismo que ha sido modificado por el Decreto Legislativo 1308.

Así, con destacada acuciosidad, el lector podrá advertir que, nuestra interpretación nos invita a reflexionar sobre las implicancias que describen los artículos 97º, 114º y 115º del Código, cuando hacen estricta referencia a la

¹⁸ En palabras de Ferrand (2004), cabe recordar que, «[...] el consumidor tiene derecho a recibir un trato equitativo basado en causas objetivas y no en sus características personalísimas como son la raza, el género, nivel socioeconómico, entre otros» (p. 66).

¹⁹ Para María José Reyes López, «La eficacia y suficiencia de la información afecta también al contenido. De ahí que se distinga dos fases en la información: Una precontractual, que entrañará la aportación de todos los datos exigidos por la Ley y una posterior, referida a la información sobre cada producto, que quedaría concreto en la fase de ejecución del contrato» (1999, p. 271).

finalidad y los tipos de medidas correctivas reparadoras, luego de que se ha acreditado la conducta infractora.

Sin perjuicio de lo expuesto, debe tenerse en consideración que, de la lectura del artículo 115°.1 del Código –también modificado por el D. Legislativo 1308– podemos advertir que, cuando el órgano resolutorio dicte una, dos –las cuales solo se pueden otorgar cuando corresponda asumir económicamente los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias del daño– o varias medidas correctivas, cuando la naturaleza de la *litis* comprometa más de una infracción, deberá considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo, haciendo referencia a la expectativa razonable del consumidor²⁰. Sin embargo, la norma fue omisa al señalar qué criterios deben tomarse en consideración para evaluar la corrección de la infracción y lograr la adecuada aplicación de la falta de interés para obrar.

Desde nuestra óptica, una interpretación sistemática y teleológica del Código, invita a los diversos órganos resolutorios, las comisiones –en ambos casos, de la Sede Central, Lima Norte y Oficinas Regionales a nivel nacional– así como a la propia Sala Especializada del Indecopi, a evaluar que la corrección de la infracción, sólo resultará admisible si obedece a lo pactado entre los intervinientes en la relación de consumo, evaluando además la subjetividad (apuntando a que sea adecuada, completa y útil) y la temporalidad (en cuanto a la oportunidad) de los remedios que el proveedor pueda ejecutar, a efectos de lograr los anhelados esquemas de autorregulación a los cuales apunta el Decreto Legislativo 1308.

En ese sentido, consideramos que la Autoridad de Consumo debe evaluar con estricto rigor interpretativo la causal de improcedencia por falta de interés para obrar, la misma que, a nuestra consideración no debe ser aplicada cuando:

- a) La corrección de la infracción no es adecuada y se realiza en formas distintas a lo que se ha previsto originariamente. Por ejemplo, cuando existiendo la posibilidad de cumplir con el propósito que motivó la elección del consumidor, la devolución de la contraprestación que fue efectivamente pagada por el consumidor, no resulta suficiente para solucionar el quiebre de la legítima expectativa razonable.
- b) La subsanación es parcial. Sobre la base de la teoría del incumplimiento de las obligaciones, encontramos aquellos casos en

²⁰ Así, es menester advertir que, si bien las medidas correctivas tienen como propósito resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas del daño injustamente soportado por el consumidor afectado, éstas no suponen el otorgamiento de indemnizaciones, las cuales se encuentran reservadas para la vía jurisdiccional ordinaria a través del Poder Judicial y los fueros arbitrales, entre los cuales, podemos mencionar al Arbitraje de Consumo.

los cuales la presunta subsanación no es completa. Por ejemplo, en aquellos casos de devolución parcial del bien o del dinero.

- c) La subsanación es defectuosa. Bajo la misma línea de continuidad interpretativa, tenemos a aquellos casos donde la presunta subsanación se realiza con cualquier tipo de defectos que pueda advertir el consumidor, entre los cuales destacan, la forma originaria de operatividad, la reducción del tiempo de vida útil, la utilidad, la estética, entre otros factores. Por ejemplo, si un vehículo tiene un rendimiento de hasta 180 km/h, la subsanación será defectuosa si, producto de la reparación su capacidad máxima ahora sólo será de 80 km/h. Siguiendo el mismo ejemplo, si producto de la reparación la vida útil del vehículo ahora será de 10 años y no de 20 años como se había previsto. Asimismo, si producto de la reparación el diseño originario del bien, ha variado, la subsanación, en ambos casos, será defectuosa.
- d) La subsanación es tardía. En la misma sintonía, la Autoridad de Consumo no puede admitir que la conducta infractora ha sido subsanada cuando el proveedor ejecute alguna prestación a su cargo fuera de la oportunidad prevista, pese a que es realizada antes de la imputación de cargos. Este tipo de situaciones, principalmente, se observa en los supuestos de prestación de servicios, en los cuales, la legítima expectativa razonable del consumidor se genera por una eventualidad que demanda para una ocasión y oportunidad determinada que se ajustan a sus intereses. De ese modo, no se puede admitir que existió la corrección del hecho infractor cuando el proveedor cumplió con ejecutar la prestación a su cargo, pero fuera de la oportunidad prevista.

Por ejemplo, no se resulta admisible alegar que existió la subsanación de la conducta cuando, a pesar de que hubo un retraso injustificado de un servicio de transporte aéreo (por causas imputables a la aerolínea), el vuelo se realizó uno o dos días después del previsto en el boleto aéreo y, producto de ello, se perdió un vuelo de interconexión hacia otro destino o se descuentan los días de unas vacaciones programadas. Un caso similar se presenta en los casos de servicios financieros frente al extorno de importes por operaciones no reconocidas (bajo la modalidad de consumos no reconocidos) cuando pese a la devolución, la entidad financiera reportó con calificación negativa al consumidor ante las centrales de riesgo.

Sumado a ello, Busto Lago (2005), nos recuerda que:

«La razonabilidad del tiempo de realización de estas actuaciones y la tolerabilidad de los inconvenientes están referidas, lógicamente, a la naturaleza de los bienes. Es lógico que cuanto mayor sea la complejidad intrínseca del bien, mayores son los plazos que es razonable esperar para que se repare, y, respecto de la sustitución, cuanto más reducido sea el número de ejemplares que existe, más razón habrá en exigir un tiempo más prolongado de espera para su consecución. Igualmente, la naturaleza del bien puede influir en que su manejo y transporte impliquen ciertas molestias para el comprador que se estimen tolerables, v.gr. por su gran tamaño, o por la peligrosidad intrínseca del mismo que requiera de un tratamiento especial» (p. 410).

Ampliando las razones de nuestra propuesta, no resulta viable para ningún consumidor ni sano para el proceso competitivo que existe en el mercado, afirmar que no existe una materia controvertida o que el hecho infractor ha sido eliminado, cuando la conducta no ha sido subsanada con la intención de cumplir con la legítima expectativa razonable de cada consumidor, la misma que se abrió paso en razón a las garantías que enmarcan la idoneidad de cada producto o servicio materia de contratación.

Contrariamente, si la conducta proactiva del proveedor presuntamente infractor se orientó a solucionar de manera adecuada, integral y oportuna, el problema que se ha generado, creemos que debe aplicarse la causal de improcedencia correspondiente en la norma.

No obstante, no compartimos que la referida causal, sea motivo para exonerar del pago de costos (reflejados en gastos de patrocinio legal, pericias y otros conceptos similares) en los cuales ha incurrido el consumidor afectado para el ejercicio de sus derechos. En este punto, debemos recordar que cada consumidor evidencia una situación de fragilidad cognoscitiva, la cual se manifiesta a través del desconocimiento cívico de cada consumidor²¹, generando que en diversas ocasiones se necesite el patrocinio de un abogado especialista, incurriendo en nuevos gastos. Si se apoya la idea de negar la devolución de los costos, se constituirá un gasto no previsto para el

²¹ Según Diego Zentner (2009), la fragilidad cognoscitiva se genera desde el momento en el cual,

«El consumidor no está capacitado para defenderse espontáneamente ante un contrato con cláusulas abusivas, ante una publicidad que lo discrimina o ante una situación que viola su derecho a ser tratado con dignidad. La mayoría de las veces, ni siquiera sabe que está siendo engañado o abusado, otras veces podrá tener una sensación de injusticia o de opresión; pero por sí solo no podrá entender cuál de sus derechos está siendo afectado y qué puede hacer para defenderse» (p. 17).

denunciante, generando inevitables pérdidas y una directa trasgresión a su derecho de defensa²².

De igual manera, como bien señalamos oportunamente, por lo general, los defectos que posee el bien, son conocidos o resultan conocibles para el proveedor, dado que estos pertenecen a su esfera de control y consecuente prevención o solución, según corresponda, salvo excepciones, por lo cual, como se ha propuesto desde el inicio, debe evaluarse *in concreto* cada caso.

Asimismo, sostenemos que no existen suficientes razones para no aplicar esta causal improcedencia a los procedimientos cuyo inicio proviene de la iniciativa de la autoridad y son encausados en defensa de un interés colectivo o difuso, el cual fue atendido proactivamente, de manera adecuada, integral y oportuna, persiguiendo la tutela de los consumidores.

Sin perjuicio de lo abordado hasta este momento, advertimos que nuestra línea de interpretación no abre las puertas a la atención indemnizatoria por parte de la Autoridad de Consumo, pero tampoco hacia la admisión de cualquier ejecución mediana o vagamente satisfactoria como causal de improcedencia por la inexistencia de interés para obrar. Debido a que, subsanación de la conducta infractora, no necesariamente supone un acuerdo entre las partes envueltas en una relación de consumo –que podría ser realizada a través de cualquier mecanismo de resolución de controversias, entre los que se encuentra la conciliación, negociación y mediación– sino que, por el contrario, obedece a una conducta libre, planificada y voluntaria que tiene como propósito autocorregir la conducta que perjudica el bienestar del consumidor.

Por ese motivo, consideramos que, si bien no requiere del consentimiento expreso del consumidor, la corrección del hecho infractor que motiva la falta de interés para obrar, requiere ser evaluada por la Autoridad de Consumo, desde un plano subjetivo (referido a lo adecuado, completo y útil de la acción adoptada) y temporal (oportunidad de la ejecución), a efectos de lograr que la acción desplazada por el proveedor, atienda –de manera integral y oportuna– a la legítima expectativa razonable de cada consumidor generada en el marco del análisis del “DI”.

²² Anteriormente, mediante las Resoluciones Nros. 2165-2014/SPC, 1981-2014/SPC y 1955-2014/SPC, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, señaló: El pago de costas y costos tiene como finalidad reembolsar a la parte denunciante los gastos incurridos durante el proceso iniciado en consecuencia del incumplimiento normativo del infractor, por ese motivo, estos gastos deben ser asumidos por la parte que cometió dicha infracción.

11. El procedimiento administrativo en protección al consumidor por infracción al *Deber de Idoneidad*

A manera de prefacio, resulta pertinente destacar la acertada opinión de Christian Guzmán (2018) quien sostiene que el procedimiento administrativo es un proceso cognitivo, debido a que la decisión tomada se fundamenta en un análisis precedente (p. 394).

Stricto sensu, los procedimientos en materia de consumo, obedecen a un esquema sancionador que convierte un asunto *inter privatos* a partir de una relación de consumo, en un asunto de interés público; empero, la indemnización encuentra su camino en un aparato distinto, el Poder Judicial o el Arbitraje de Consumo.

Estos procedimientos se sustentan sobre la base del principio de causalidad, por el cual, la Autoridad de Consumo, debe evaluar el vínculo de causalidad que opera como un canal o puente que une el hecho antijurídico (entre los cuales también se encuentra la infracción al “DI”) con el daño que soporta la víctima. Sin embargo, deberá tenerse en consideración que esta conexión puede resultar quebrantable si, en la materialización del daño, existió una situación que genera la disolución del vínculo causal que vincula al proveedor sobre el evento dañoso.

Sobre la base de lo expuesto, el “principio de causalidad” se sustenta en el artículo 230° de la LPAG y sostiene que la responsabilidad recae en el actor del hecho infractor, sea omisivo o constitutivo²³ y que se exige a la autoridad administrativa, para que ejerza su potestad de manera adecuada, frente a la emisión de una resolución final por parte del Indecopi.

12. Responsabilidad Administrativa del Proveedor

Esta categoría jurídica que se desprende como consecuencia de la infracción a la normativa de consumo, a partir de la relación: Hecho infractor – nexo causal – daño. La misma que, en nuestro contexto, su expresión tiene origen en el artículo 104° del Código y algunos aspectos del artículo 257° del Texto Único Ordenado de la LPAG.

Respetando el valor de la historia, debemos dejar en salvedad que esta fórmula de quiebre del nexo causal de responsabilidad no tuvo origen en nuestra legislación actual, sino que, se remonta a la lectura del artículo 3° del abrogado Decreto Legislativo 1045, el mismo que, oportunamente, modificó

²³ Concordante con el numeral 8 del artículo 248° del Decreto Supremo 004 2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

el artículo 8° del también olvidado Decreto Legislativo 716, ambos, en obediencia al mandato de la primera disposición complementaria del vigente Código. Para aquella época, en una apuesta muy similar a la vigente, se señalaba en el artículo 3° del obsoleto Decreto Legislativo 1045, que el proveedor se exime de responsabilidad, demostrando que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, hecho de tercero, fuerza mayor o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido.

La descripción literal a nuestra normativa vigente de consumo apunta a que el proveedor es responsable por infringir la normativa de tutela y que no necesariamente recaen sobre el “DI” o el deber de información, sino ante cualquier categoría jurídica que contempla.

En este punto de análisis, destacamos que la norma advierte que el proveedor puede ser librado de responsabilidad administrativa si logra demostrar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure el quiebre del nexo de causalidad frente al daño injusto que el consumidor alega en resistencia.

Conforme se puede advertir, el referido enunciado, marca una importante distancia de la tradicional práctica jurídica, a partir de la exigencia que, sobre la invocación de cualquier eximente de responsabilidad (fuerza mayor, caso fortuito, hecho determinante de un tercero o la imprudencia del propio consumidor afectado) por el proveedor, necesariamente, debe cumplir con acreditar que obedece a la triple condición conjuntiva de ser una causa justificada, objetiva y no previsible.

13. Eximentes de la Responsabilidad Administrativa del Proveedor

Concordante con el objetivo planteado, se advierte que los eximentes de la responsabilidad administrativa del proveedor, deben obedecer a la triple condición conjuntiva: Ser una causa justificada, objetiva y no previsible.

Por ese motivo, resulta conveniente, introducimos en cada uno de ellos, a efectos de evaluar en qué escenarios, la autoridad de consumo podrá determinar que la acción incoada por el consumidor es infundada:

Requisito para su operatividad	Detalle
Causa Objetiva	Garantiza que el quiebre del nexo de causalidad se funde en un hecho que, de manera objetiva, configure una causa directa y adecuada del daño ocasionado.

Causa Justificada	Persigue que el hecho eximente, sea la causa justificable que incida de forma efectiva en el cumplimiento de la prestación.
Causa No Previsible	Este requisito busca que el acto mencionado para eximir de responsabilidad tenga, al mismo tiempo, las siguientes propiedades: debe ser Extraordinario (anormal), imprevisible (usando la común diligencia), inadvertido, que resulte insuperable para su cumplimiento, sea actual, sobreviniente, no sea conocido ni pueda ser conocible y ajeno a la voluntad del proveedor y, al mismo tiempo, irresistible a pese a que se aplique la mínima diligencia.

La necesidad de una adecuada evaluación de la responsabilidad del proveedor resulta fundamental para cualquier sistema de tutela, siendo que el nuestro, no es la excepción. En este punto, resulta importante recordar que, «El tiempo y el suceso imprevisto les acaecen a todos»²⁴ y trae como consecuencia que existan situaciones extraordinarias que resultan imprevisibles, inadvertidas, e irresistibles que escapan de cualquier esfera de control y nivel máximo de diligencia, toda vez que, en razón a nuestra propia naturaleza humana, somos incapaces de predecir con exactitud qué nos va a ocurrir y, aunque nos encontremos debidamente preparados, pueden traer consecuencias que no deben acarrear la responsabilidad de sus agentes.

14. Análisis crítico de la jurisprudencia sobre la interpretación sustantiva y adjetiva del *Deber de Idoneidad*

Este acápite, tiene como principal propósito, presentar los diferentes criterios que formula el Indecopi en referencia a la interpretación propiamente sustantiva del “*Deber de Idoneidad*” y la interpretación adjetiva de la falta de interés para obrar por corrección del hecho infractor al “*DI*”, dejando en evidencia el grave peligro que supone para nuestro sistema actual.

▪ Interpretación sustantiva del *Deber de Idoneidad*

a) Implicancias del *Deber de Idoneidad* sobre la calidad de los bienes

Criterio 1	La Sala considera en diversos pronunciamientos (Resoluciones 1981-2015/SPC, 988-2015/SPC y 3028-2014/SPC) que el <i>DI</i> impone al proveedor la
-------------------	---

²⁴ Palabras del rey Salomón (Eclesiastés 9:11).

	obligación de entregar productos que se ajusten al estándar definido por la ley, cuente con las condiciones ofrecidas y satisfagan la finalidad que tienen en el mercado. En ese sentido, nuestro sistema de consumo sanciona a los proveedores que incumplen las expectativas ofrecidas.
Caso de estudio: Resolución 2547-2015/SPC Concordancia: Resolución 2045-2019/CC1	
Criterio 2	Los proveedores están obligados a comprobar que los bienes ofrecidos no posean defectos que comprometan su funcionalidad. Por eso motivo, si bien, mediante la Resolución Nro. 177-2012/SC2, la Sala considera que la existencia de un defecto en el producto constituye una infracción al deber de idoneidad, se efectuó un cambio de criterio, por el cual, en primer lugar, se debe acreditar la existencia de fallas o desperfectos en el bien adquirido.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna.
Medidas Correctivas	Ninguna.
Resolución 2547-2015/SPC	

b) Subsanación de la conducta infractora frente a la infracción al DI (Primera versión)

Criterio	La idoneidad de un producto se determina considerando las expectativas generadas, las condiciones legales exigidas y la naturaleza del producto, por lo que su análisis no se agota con la evaluación de la información. En ese sentido, a través de una interpretación sistemática, el DI no supone la inexistencia de defectos, si no que, por el contrario, implica que el proveedor brinde soluciones al problema presentado. De ese modo, la idoneidad no debe ser valorada sobre la funcionalidad sino, en función a la conducta (proactiva y de
-----------------	---

	solución) del proveedor al conocer los defectos que presenta el producto.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna.
Medidas Correctivas	Ninguna.
Resolución 2221-2012/SC2	

c) Rechazo de la subsanación de la conducta infractora frente a la infracción al *DI* (Segunda versión)

Criterio	El proveedor es responsable por los desperfectos que presenten los productos ofrecidos, por lo que, brindar una solución a la falla presentada no enerva la infracción cometida, por lo el contrario, constituye una solución residual a la infracción cometida.
Inicio	De parte.
Sanción	(a) 0.80 UIT por la venta de un producto defectuoso. (b) 0.70 UIT por la negativa de cobertura de garantía.
Medidas Correctivas	Entregar un bien similar o con las mismas características; y reembolse el precio del equipo adquirido provisionalmente.
Resolución 1008-2013/SPC	

d) Implicancias del *Deber de Idoneidad* sobre el tiempo de vida útil de un producto

Criterio	El nivel de idoneidad que se exige a los proveedores en la venta de productos, espera que estos se encuentren en perfectas condiciones para su uso (sin establecer un tiempo determinado), dado a que se espera que cumplan un ciclo de uso regular para el fin previsto. Sin embargo, las fallas presentadas pueden ser consecuencia de un mal uso por parte del consumidor, por lo que, debe ser el consumidor quien debe acreditar que el desperfecto proviene de fábrica y que no se debe a un mal uso.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna.
Medidas Correctivas	Ninguna.
Resolución 48-2019/CPC-CUS	

e) Presunta falta de idoneidad con posterioridad de años de compra

Criterio	En este caso, los problemas con el producto se presentaron cuando la garantía ya había expirado. Durante ese tiempo, el producto estuvo en poder del consumidor, sin que la autoridad pudiera verificar las condiciones de instalación, mantenimiento, cuidado o uso de este. Por tanto, no se puede responsabilizar al proveedor, ya que el producto salió de su custodia y ha transcurrido en exceso el periodo de garantía. En ese sentido, el Órgano Resolutivo concluyó que no es posible atribuirle responsabilidad al proveedor, en estricta aplicación del Principio de Presunción de Licitud, el mismo que exige pruebas suficientes para establecer convicción sobre la infracción.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna (Sobre este extremo).
Medidas Correctivas	Ninguna (Sobre este extremo).
Caso de estudio: Resolución 1933-2017/CC2 (Segunda instancia) Concordancia: Resolución 724-2017/PS3 (Primera instancia)	

f) Negativa injustificada a devolver el monto pagado por separación (Penalidades no estipuladas en la contratación)

Criterio	Al no pactarse una sanción por resolución unilateral del contrato de compraventa ni otro cobro similar, negarle al consumidor, el dinero utilizado para separar el inmueble carece de justificación.
Inicio	De parte.
Sanción	(a) 1 UIT, por variar la oferta efectuada a los denunciantes. (b) 0.50 UIT, por la negativa de devolución de dinero.
Medidas Correctivas	Devuelva a los denunciantes el dinero entregado por concepto de separación.
Caso de estudio: Resolución 1933-2017/CC2 (Segunda instancia) Concordancia: Resolución 724-2017/PS3 (Primera instancia)	

g) Falta de correspondencia entre la publicidad y el contrato

Criterio	Los consumidores deben actuar con cierta diligencia, esto no significa que deban asumir costos que confirmen la veracidad de la publicidad. En ese sentido, los proveedores
-----------------	---

	deben cumplir con las obligaciones asumidas, por lo que, son responsables por la publicidad efectuada, la misma que, al cumplir una finalidad informativa, debe basarse en el principio de buena fe y que genere confianza en lo ofrecido, sin generar costos adicionales para los consumidores.
Inicio	De parte.
Sanción	(a) 1 UIT, por la instalación incorrecta la puerta de acceso al estacionamiento del edificio. (b) 0.50 UIT, al haber instalado la puerta de acceso al estacionamiento del edificio incumpliendo el diseño ofertado mediante la publicidad.
Medidas Correctivas	Se consulte a la junta de propietarios por la aprobación de un perito que inspeccione y revise las instalaciones de la puerta de ingreso al estacionamiento del edificio.
Caso de estudio: Resolución 3202-2018/SPC Concordancias: Resolución 985-2018-SPC 916-2011-SPC 108-2011-SPC	

h) La falta de entrega de constancias de pago constituye una infracción al *Deber de Idoneidad*

Criterio	No entregar una constancia de pago constituye una contravención del “DI”, debido a que todo consumidor genera la expectativa de recibir un documento que compruebe que realizó un pago. El término “constancia de pago” hace referencia a cualquier medio que cumpla con dicha finalidad²⁵. Finalmente, debe precisarse que la posición desarrollada precedentemente no desconoce la competencia del Indecopi para sancionar la falta de entrega de un comprobante de pago en el marco de un servicio donde la regulación sectorial establece expresamente como garantía legal la entrega de dicho documento.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna (Sobre este extremo).
Medidas Correctivas	Ninguna (Sobre este extremo).

²⁵ La facultad del Indecopi no se contradice ni superpone a las competencias de la SUNAT, toda vez que no se castiga la falta de entrega de un comprobante reconocido como tal por la normativa tributaria, sino la defraudación de otorgar una constancia de pago, a nivel general.

Caso de estudio: Resolución 2906-2018/SPC
Concordancias: Resolución 2943-2017/SPC
2916-2017/SPC

i) Extensión en la cadena de responsabilidad administrativa por infracción al *DI* (Responsabilidad del comerciante)

Criterio	En atención al <i>DI</i> , el importador o fabricante de un producto es responsable por este; sin embargo, el comerciante debe mantener un actuar diligente al elegir distribuidores, verificando que el rotulado del producto sea el adecuado.
Inicio	De oficio.
Sanción	Amonestación.
Medidas Correctivas	Abstenerse de comercializar el producto en cuestión, mientras el mismo no cumpla con los deberes de rotulado establecido por ley.
Caso de estudio: Resolución 662-2018/SPC Concordancias: Resolución 336-2014/SPC	

j) Deber de Idoneidad en los servicios educativos

Criterio	El <i>DI</i> se expande al respeto de las normas sectoriales en materia educativa y no se limita a la calidad del servicio.
Inicio	De parte.
Sanción	(a) 10 UIT, por no adoptar las medidas adecuadas ante los actos de acoso escolar. (b) 4 UIT, por no informar a los denunciantes sobre el incidente de acoso escolar sufrido por su menor hijo.
Medidas Correctivas	(a) Remitir una carta de disculpas a los denunciantes, por la falta de medidas de seguridad necesarias. (b) Adoptar una política contra el <i>bullying</i> .
Caso de estudio: Resolución 2906-2018/SPC	

k) Obligaciones colaterales en la interpretación del *DI*

Criterio	El proveedor debe garantizar la seguridad y tranquilidad del consumidor dentro del local comercial. Conforme lo ha mencionado la Sala en oportunidades previas ²⁶ , los proveedores pueden establecer mecanismos adecuados para la vigilancia, seguridad y control de sus
-----------------	---

²⁶ Resoluciones Nros. 342-2014/SPC, 842-2012/SC2 y 115-2004/TDC.

	locales, sin embargos, estos no deben afectar a la tranquilidad ni dignidad de los consumidores. Sin embargo, retener de manera injustificada a un consumidor, trasgrede su derecho constitucional al respeto a su dignidad establecido en la Constitución y los tratados internacionales sobre derechos humanos.
Inicio	De parte.
Sanción	5 UIT, por retener de manera injustificada a la consumidora.
Medidas Correctivas	Ofrecer disculpas por escrito a la denunciante por el incidente ocurrido en su establecimiento.
Caso de estudio: Resolución 3147-2014/SPC Concordancia: Resolución 1704-2014/SPC	

l) Evaluación adjetiva de la responsabilidad administrativa del proveedor por infracción al *DI*

Criterio	Luego de acreditarse el defecto a un determinado producto o servicio, el proveedor tiene la responsabilidad de acreditar que este desperfecto no se le es atribuible, sea porque actuó cumpliendo las normas o porque acreditó la existencia de hechos que lo exoneran de responsabilidad.
Inicio	De parte.
Sanción	2 UIT.
Medidas Correctivas	Deje sin efecto la operación cargada a la tarjeta de crédito, incluyendo gastos, comisiones, penalidades otros.
Caso de estudio: Resolución 3232-2018/SPC Concordancia: Resolución 3147-2014/SPC 1704-2014/SPC	

m) Infracción al *Deber de Idoneidad* por no señalar stock mínimo e imposibilidad del cumplimiento de medidas correctivas en casos de incumplimiento de precios en promociones comerciales de afectación individual

Criterio	Se denunció que el proveedor incumplió con indicarle la cantidad mínima de unidades disponibles para el servicio de cruceros que ofreció en su página web. En este punto, cabe precisar que este Órgano Resolutivo considera que el proveedor debió indicar en sus términos y condiciones cuántos servicios a un determinado precio (tarifas) se encontrarían disponibles para que puedan
-----------------	---

	acceder los consumidores; sin embargo, dicha empresa no ha cumplido con ello. Adoptar una posición contraria, desprotegería a los consumidores, quienes se verían defraudados en sus expectativas, ya que el proveedor podría ofrecer diversos servicios a un determinado precio en el mercado y, al momento en que decidan adquirir los mismos, podrían recibir como respuesta que no se encuentran disponibles dichas tarifas, sin que previamente hayan tenido conocimiento de cuántas eran las que se encontraban disponibles y, así acceder a otros precios que –inclusive– podrían ser superiores.
Inicio	De oficio.
Sanción	(a) 1 UIT por no cumplir con indicar la cantidad mínima disponible para el servicio de crucero, establecido en su página web. (b) 3 UIT por negarse en hacer efectivo el precio del tour para un crucero establecido en su página web.
Medidas Correctivas	Ninguna, en razón a que el servicio ya no se encontraba disponible ²⁷ .
Resolución 2086-2019/PS1	

n) Medidas de seguridad respecto a operaciones no reconocidas

Criterio	Se exige que las entidades financieras implementen mecanismos que protejan las transacciones de sus usuarios, y se impida el uso indebido de las tarjetas. En ese sentido, las entidades financieras sólo pueden cargar las órdenes de pago previamente autorizadas o suscritas por los tarjetahabientes. Mediante estos mecanismos se garantiza que las operaciones se realizan con las medidas de seguridad correspondientes.
Inicio	De parte.
Sanción	(a) Entidad Financiera: 4.95 UIT. (b) Aseguradora: Amonestación.

²⁷ El denunciante solicitó que se dicte como medidas correctivas al proveedor que cumpla con hacer efectivo el precio del tour a un precio determinado por persona. Al respecto, si bien se ha determinado la responsabilidad del proveedor por haber infringido el *Deber de Idoneidad*, lo cierto es que se debe tomar en consideración que, en el presente procedimiento, se ha determinado que el servicio de crucero al que quería acceder el interesado ascendía a un precio determinado por persona hasta una fecha que ya pasó. Por ese motivo, tomando en cuenta la fecha de emisión de la presente Resolución, no es viable dictar la medida correctiva solicitada, por lo que, corresponde denegar la misma.

Medidas Correctivas	(a) Entidad Financiera: Devuelva el importe no cubierto por la aseguradora. (b) Aseguradora: Otorgue la cobertura del seguro.
Resolución 2040-2019/CC1	

o) Patrón habitual de consumo y mecanismos de prevención de fraude en operaciones financieras

Criterio	El artículo 17° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito busca proteger a los usuarios frente al cargo de operaciones fraudulentas, basándose en el examen del histórico de transacciones de la cuenta, analizando las operaciones que permitan al banco generar, de manera razonable, un patrón de consumo respecto de su cliente.
Inicio	De parte.
Sanción	2 UIT.
Medidas Correctivas	(a) Extornar la suma correspondiente a las operaciones no reconocidas y gastos derivados. Anular de la Tarjeta de Crédito, materia de cuestionamiento. (b) Realizar la rectificación crediticia ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, con motivo de esta operación.
Resolución 9-2021/SPC	

p) Rebeldía y presunción de licitud frente al *Deber de Idoneidad*

Criterio	En un procedimiento de protección al consumidor –en principio– es factible la aplicación de la rebeldía; no obstante, se violaría la presunción de licitud si es que la autoridad de consumo presumiera la infracción del proveedor.	
	Para lograr un equilibrio adecuado, se requiere:	
	Modulación	Descripción
	Primera	▪ El hecho controvertido debe ser inverosímil, contradictorio o resulta imposible física o jurídicamente. ▪ Se advierta la fractura del nexo causal. ▪ En la denuncia: Se identifica el accionar diligente del proveedor. ▪ La acción no constituye infracción.
Segunda	Se debe aplicar el principio de verdad material.	

	Tercera	La Autoridad deberá actuar pruebas de oficio, si se advierten indicios de afectación al interés de terceros.
	Cuarta	A criterio de la Autoridad, si lo considera apropiado y razonable, se podrá permitir que el denunciado presente la contestación fuera del plazo otorgado por la ley.
	La rebeldía tampoco será aplicable en los casos expresamente excluidos en el artículo 461° del CPC ²⁸ .	
Inicio	De parte.	
Sanción	2.95 UIT.	
Medidas Correctivas	(a) En referencia a la cuenta vinculada a la tarjeta de débito: Devolver la cantidad sustraída, así como, los intereses, comisiones y demás conceptos que el importe de la operación no reconocida hubiese generado, según la tasa de rendimiento aplicable a la cuenta. (b) En referencia a la cuenta vinculada a la tarjeta de crédito: Extornar el importe de la operación no reconocida, así como los gastos derivados.	
Resolución 148-2021/CC1		

q) Infracción al *DI* por contravención a intereses colectivos

Criterio	La aerolínea incumplió el itinerario de diversos vuelos, sin que acredite que esto se haya producido por causas ajenas a ella.
Inicio	De oficio.
Sanción	(a) 454.51 UIT por el incumplimiento de itinerario de 247 vuelos. (b) 39.99 UIT por el incumplimiento de itinerario de 29 vuelos.
Medidas Correctivas	Devuelva el costo del pasaje a los consumidores afectados.
Resolución 2107-2020/SPC	

²⁸ Código Procesal Civil

Artículo 461.- La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

r) Intencionalidad de la conducta infractora al *Deber de Idoneidad*

Criterio	La entidad incumplió el <i>Deber de Idoneidad</i> al enviar cartas de cobranza a una dirección equivocada, a pesar de que se le habría informado que la deudora ya no residía allí.
Inicio	De parte.
Sanción	1 UIT
Medidas Correctivas	Cumpla con abstenerse de notificar requerimientos de pago dirigidos a la denunciante.
Resolución 649-2017/SPC	

s) Invalidez de la aplicación de la cláusula *ad corpus* (Primera versión)

Criterio	El proveedor inmobiliario debe cumplir con el metraje ofrecido. No es exigible al consumidor que valide las medidas, dado que, este espera lo ofrecido por el proveedor, con independencia de que se haya celebrado la compraventa del bien bajo la modalidad <i>ad corpus</i> , previsto en el artículo 1577° del Código Civil.
Inicio	De parte.
Sanción	4 UIT.
Medidas Correctivas	Contratar bajo su costo, un tasador colegiado a efectos de que determine el valor actual del metraje faltante en el departamento; así como sus gastos derivados.
Resolución 3187-2016/SPC	

t) Validez de la aplicación de la cláusula *ad corpus* (Segunda versión)

Criterio	La legislación civil permite la entrega de un inmueble con una diferencia en el metraje de hasta el 10%; sin embargo, en este caso, los consumidores aceptaron esto con límite de hasta el 5%, por lo que, la Sala, considera que esto no constituye una infracción al <i>DI</i> , efectuando un cambio de criterio.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna (Sobre este extremo).
Medidas Correctivas	Ninguna (Sobre este extremo).
Resolución 2816-2019/SPC	

u) **Valoración e idoneidad de los medios probatorios por infracción al DI (Primera versión)**

Criterio	A fin de poder verificar la autenticidad del producto objeto de denuncia, resulta trascendental obtener información técnica respecto de su estado y composición, debido a que, el resultado de dicha diligencia podrá generar certeza a la autoridad administrativa respecto a la relación de este bien con el fabricante. Anteriormente, la Sala ha señalado que la prueba del nivel de carbonatación es una prueba directa que establece la originalidad de una bebida comercial, siendo necesario que el producto esté en perfectas condiciones. En este caso, si bien mediante el documento denominado “Informe de Ensayo” se determinó que el sellado del producto no mostraba evidencias de haber sido manipulado, dicha conclusión no resulta determinante para concluir directamente que el contenido del producto materia denuncia fue elaborado por el fabricante; es decir, que sea un producto fabricado por esta empresa, más aún si esta denunciada ha incidido en dicho aspecto en el procedimiento, resaltando la importancia de contar en este tipo de casos con la prueba de carbonatación que permita, en condiciones ordinarias, corroborar la autenticidad de los productos. Finalmente, la Sala declaró infundada la acción, al no verificarse que la gaseosa presentada por el denunciante haya sido fabricada por el denunciado.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna (Sobre este extremo).
Medidas Correctivas	Ninguna (Sobre este extremo).
Resolución 790-2018/SPC	

v) **Valoración e idoneidad de los medios probatorios por infracción al DI (Segunda versión)**

Criterio	Las resoluciones deben fundarse en la aplicación de las reglas de la carga de la prueba, sin asignarse a uno u otro medio probatorio, un valor preestablecido.
-----------------	--

	Por ese motivo, a partir de este procedimiento, se cambió el criterio sobre la valoración de la prueba de carbonatación de un producto que se encontraba vencido.
Inicio	De parte.
Sanción	Amonestación.
Medidas Correctivas	Devolver el importe que pagó por la bebida cuestionada.
Resolución 2850-2019/SPC	

w) La falsificación de firmas constituye una infracción al *Deber de Idoneidad*

Criterio	De la contrastación de las firmas consignadas en el documento cuestionado y en los medios probatorios obrantes en el expediente, es posible concluir que existe una diferencia entre las mismas. Por lo tanto, correspondía a la compañía aseguradora presentar elementos probatorios que acrediten que la firma consignada, pese a las diferencias, pertenecía a la denunciante. Sin embargo, la compañía aseguradora se limitó solo a aseverar que era la firma de la asegurada. Sobre las pericias de parte presentadas, esta Sala considera que no resulta necesario analizar dichos documentos, en tanto, en la comparación de las firmas citadas en el párrafo precedente, se verifica que el Certificado de Seguro no consigna la firma de la asegurada. En tal sentido, esta Sala considera que, frente a un cuestionamiento como el planteado por la denunciante, corresponde a los proveedores desvirtuar los hechos, acompañando los medios probatorios que permitan sustentar su posición en el procedimiento. No obstante, lo descrito no ocurrió.
Inicio	De parte.
Sanción	5 UIT.
Medidas Correctivas	Cumpla con otorgar la cobertura del seguro de desgravamen por la invalidez total y permanente a favor de la asegurada, además de los intereses legales correspondientes.
Resolución 177-2020/SPC	

x) Delimitación del *DI* en los servicios de seguros

Criterio	La idoneidad del servicio que brindan las aseguradoras deben concordar con los preceptos legales del sistema de seguros y las demás obligaciones pactadas en el contrato. En el presente caso, si bien la denunciante cumplió con presentar los requisitos para acceder a la indemnización por invalidez permanente parcial, la denunciada no le comunicó a la denunciante que los documentos presentados habrían sido cuestionados, remitiendo su expediente al INR. Por tanto, corresponde revocar la Resolución Final Nro. 716-2019/PS0-INDECOPI-LAM y, reformándola se declara fundada, dado que quedó acreditado que la denunciada no hizo efectiva la indemnización solicitada por la denunciante, a pesar de que el siniestro quedó consentido.
Inicio	De parte.
Sanción	Amonestación.
Medidas Correctivas	Cumpla con hacer efectiva la indemnización por invalidez permanente parcial, solicitada por la denunciante.
Resolución 535-2019/INDECOPI-LAM	

y) Las prestaciones secundarias que dañen la imagen y reputación de los consumidores también configuran el *DI*

Criterio	La idoneidad incluye los servicios conexos o condicionales a la prestación principal ofrecida. Los mecanismos de seguridad y control de salida de la mercadería adquirida implementada por el proveedor no resultaron ser eficientes toda vez que si el personal de seguridad de la denunciada –pese a las explicaciones del consumidor– consideraba que este pretendía llevarse del establecimiento productos que ya habían sido recogidos anteriormente debió haber corroborado ello con el área encargada de entregar la mercadería, lo cual no ocurrió. La última instancia confirmó la resolución venida en grado, al haber quedado acreditado que solicitó de manera indebida la detención del denunciante en la puerta de su local.
Inicio	De parte.

Sanción	20 UIT.
Medidas Correctivas	(a) Cumpla con entregarle los productos adquiridos. (b) Retire cualquier fotografía del denunciante, colocada en sus establecimientos que dañe su imagen y reputación frente a terceros.
Resolución 2672-2013/SPC	

- z) La diferencia entre los precios informados en las góndolas o lugares de exhibición y aquellos que realmente son cobrados es una infracción al *DI***

Criterio	Una vez acreditada la veracidad de los hechos investigados, conviene subrayar que, una parte de los alegatos formulados por la cadena de supermercados está orientada a sostener que puede existir un parámetro mínimo de error al momento de poder consignar los precios en las góndolas o lugares de exhibición de los productos. En efecto, el proveedor manifestó que, en atención a las propias características y particularidades de su actividad económica –gran cantidad de productos y la rapidez en la fluctuación de sus precios–, la Autoridad debía adoptar un parámetro cuantitativo de un mínimo margen de error para hallar su responsabilidad administrativa. Como se puede advertir, dicha afirmación tiene como objetivo generar certeza en la Sala que, para poder reconocer la existencia de un defecto en este tipo de casos, deberá preliminarmente evaluarse el mínimo margen de error incurrido por el administrado. Resulta oportuno ser claro en este punto, puesto que, conforme lo expuso la cadena de supermercados a lo largo del presente procedimiento, ciertas regulaciones internacionales (como la FTC), parten por reconocer un margen de error en la exhibición de precios en establecimientos comerciales del ámbito <i>retail</i>. Esto implica sostener que, aun cuando pueda identificarse cierto nivel de falla en la actividad del agente económico, no podrá ser calificada como una prestación defectuosa, puesto que serían pocos escenarios en los cuales la actividad humana incurre en una equivocación.
-----------------	---

	Sobre el particular y, en atención a lo sostenido por la Sala en anteriores pronunciamientos²⁹, corresponde precisar que el parámetro mínimo de margen de error alegado por la cadena de supermercados no se configura como un criterio técnico avalado en nuestro ordenamiento, así como tampoco evidencia un sustento técnico que sea congruente con la propia realidad del mercado peruano, razón por la cual no podrá ser valorado para el análisis de la concurrencia de un defecto en la prestación del servicio³⁰. Por tanto, en la medida que se determinó la configuración de un defecto consistente en el cobro de un monto mayor al ofrecido a los consumidores en cuatro (4) productos en tres (3) distintos establecimientos y que no se halló algún elemento que genere el quiebre del vínculo de causalidad, deberá atribuirse la responsabilidad administrativa del hecho imputado al proveedor investigado en este procedimiento. Debido a esto, se confirmó la resolución venida en grado, en el extremo que encontró responsable a la cadena de supermercados, al haberse verificado que el proveedor cobró por sus productos, un monto mayor al precio exhibido.
Inicio	De oficio.
Sanción	21.30 UIT (Sobre este extremo).
Medidas Correctivas	No se han dictado.
Resolución 1050-2020/SPC	

- **Interpretación de la Falta de Interés para Obrar por subsanación de la conducta infractora al *Deber de Idoneidad***

- a) **Interpretación de la Falta de Interés para Obrar por subsanación de la conducta infractora al *Deber de Idoneidad* (Primera versión)**

Criterio	Con la finalidad que el administrado ejerza su derecho de acción, es indispensable que antes de emitir algún pronunciamiento, la autoridad administrativa evalúe si se cumplen a cabalidad los requisitos de procedencia o de fondo de la denuncia, toda vez que estos son esenciales
-----------------	---

²⁹ Resolución 221-2018/SPC.

³⁰ Por dicha razón, carece de objeto atender aquellos argumentos orientados a sostener y demostrar el bajo porcentaje de ocurrencia del hecho investigado con relación al número de fiscalizaciones realizadas y productos analizados.

	para que dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia; ello, en adición a la evaluación de la admisibilidad de la denuncia. El interés legítimo, asegura la utilidad del proceso para el accionante. Aunque esto se puede confundir con el deseo del consumidor de ser compensado, la razón de la intervención pública se fundamenta en actuar frente a posibles violaciones al marco legal. De este modo, el interés para obrar del accionante no afecta el deber de actuación de la autoridad en la sanción de infracciones normativas. En ese sentido, la sanción se determina considerando diversos factores, entre estos, la gravedad del hecho, la conducta del infractor y las acciones que realiza para resarcir el daño.
Inicio	De parte.
Sanción	No se ha dictado en razón al cambio de decisión: Se declaró procedente la denuncia (Sobre este extremo).
Medidas Correctivas	No se han dictado en razón al cambio de decisión: Se declaró procedente la denuncia (Sobre este extremo).
Resolución 4375-2016/SPC	

b) Interpretación de la Falta de Interés para Obrar por subsanación de la conducta infractora al *Deber de Idoneidad* (Segunda versión)

Criterio	El interés para obrar es la necesidad impostergable de tutela jurisdiccional a fin de resolver un conflicto de intereses jurídicamente relevante. En ese sentido, la denuncia deberá ser declarada improcedente si, al momento de su presentación, el accionante carece de interés para obrar.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna (Sobre este extremo).
Medidas Correctivas	Ninguna (Sobre este extremo).
Resolución 1347-2017/SPC	

c) Subsanación de la conducta infractora por diferencia entre los precios informados en las góndolas o lugares de exhibición y aquellos que realmente son cobrados a los consumidores

Criterio	La Sala considera que los hechos imputados (diferencia entre los precios informados en góndolas o lugares de exhibición y aquellos que realmente son cobrados) pueden ser subsanados, exigiendo una correspondencia entre el daño causado y el resarcimiento. Al imputarse un cobro mayor al monto ofrecido, la subsanación debe contener la corrección de la información errónea y la devolución del excedente. Si bien, estas exigencias son complejas de acreditar, esta es la forma adecuada de resarcir el daño causado, debe valorarse que la acción imputada está enfocada en el cobro efectivo y no sólo en la transgresión al deber de informar, por lo que, la implementación de medidas orientadas a comunicar la intención de devolver dichos montos, siempre que los consumidores prueben tener el derecho con su respectivo comprobante de pago, será una medida adecuada de subsanación. En ese sentido, al no acreditarse el resarcimiento, no existe un eximente de responsabilidad.
Inicio	De oficio.
Sanción	21.30 UIT.
Medidas Correctivas	No se han dictado
Resolución 1050-2020/SPC	

d) El interés para obrar en los casos de falta de entrega de inmuebles en el plazo pactado

Criterio	En primera instancia, la denuncia fue declarada improcedente por falta de interés para obrar, debido a que, al momento de la presentación de la denuncia, el proveedor aún estaba dentro del plazo para entregar el inmueble. Sin embargo, en segunda instancia, la Sala consideró que, al momento de la presentación de la denuncia, ya habría vencido el plazo con el que contaba el proveedor.
Inicio	De parte.

Sanción	No se han dictado en razón al cambio de criterio: Se declaró procedente la denuncia (sobre este extremo).
Medidas Correctivas	Devolver la contraprestación pagada por el consumidor cuando el cumplimiento no sea posible o no resulte razonable.
Resolución 3995-2016/SPC	

e) El interés para obrar en los casos de desperfectos en unidades vehiculares

Criterio	Se verificó que el denunciado le proporcionó al consumidor un vehículo con diversas averías, por lo que, a criterio de la Sala, esto infringe el deber de idoneidad, debido a que, el consumidor no pudo disfrutar de manera adecuada ni continua el vehículo adquirido.
Inicio	De parte.
Sanción	▪ 0.5 UIT, respecto al defecto existente en el sistema de frenos. ▪ 0.5 UIT, respecto al defecto existente en la bomba de agua. ▪ 0.5 UIT, respecto al defecto existente en el sistema de transmisión. ▪ 0.5 UIT, respecto al defecto existente en el sistema de dirección. ▪ 0.5 UIT, respecto al defecto existente en el módulo EPS. ▪ 0.5 UIT, respecto al defecto existente en la linterna de la unidad.
Medidas Correctivas	No se han dictado por lo que la unidad ya habría sido reparada.
Resolución 4065-2016/SPC	

f) El interés para obrar en los casos de cobros indebidos

Criterio	Se imputó un cobro indebido, el cual fue devuelto previo a la interposición de la denuncia, por lo que, no se advierte que el denunciante cuente con interés para obrar. En ese sentido, se declaró improcedente la acción.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna (sobre este extremo).
Medidas Correctivas	No se han dictado porque el monto en discusión ya habría sido devuelto.
Resolución 1878-2017/SPC	

g) El interés para obrar en los casos de pagos anticipados de deudas

Criterio	En primera instancia, la Comisión considera que se resarcó el daño antes de la notificación de la imputación de cargos; no obstante, la Sala consideró que no se ha probado la rectificación del hecho infractor, por lo que, corresponde declarar la procedencia de la denuncia presentada.
Inicio	De parte.
Sanción	No se han dictado en razón al cambio de criterio: Se declaró procedente la denuncia (sobre este extremo).
Medidas Correctivas	No se han dictado en razón al cambio de criterio: Se declaró procedente la denuncia (sobre este extremo).
Resolución 19-2018/SPC	

h) El interés para obrar en los casos de operaciones no reconocidas

Criterio	La entidad financiera acreditó que, previo a que se notifique la imputación de cargos, subsanó la conducta, resarcando la afectación patrimonial del consumidor.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna (sobre este extremo).
Medidas Correctivas	No se han dictado porque el monto en discusión ya habría sido devuelto.
Resolución 689-2018/SPC	

i) El interés para obrar en los casos de anulación indebida de seguros

Criterio	Si bien la aseguradora denunciada subsanó la anulación indebida del seguro del vehículo, se verificó que, durante un periodo de ocho (08) días, esta unidad vehicular no contaba con el seguro contratado, acreditándose que se infringió el <i>DI</i> .
Inicio	De parte.
Sanción	2 UIT.
Medidas Correctivas	No corresponde ordenar ninguna medida correctiva, debido a que el vehículo no sufrió ningún siniestro durante el periodo de desprotección.
Resolución 1372-2019/SPC	

j) El interés para obrar en los casos de cargas y gravámenes en unidades vehiculares

Criterio	Para acreditar el interés para obrar, el consumidor debe presentar una afectación efectiva o potencial, al momento de formular su denuncia. Por lo que, en el presente caso, se acreditó que, previo a la denuncia presentada, el proveedor levantó e inscribió en el registro correspondiente la carga sobre el vehículo, por lo que, el denunciante carecía de interés para obrar.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna.
Medidas Correctivas	No corresponde verdad ninguna medida correctiva, toda vez que ya se habría levantado la carga que recaía sobre el vehículo.
Resolución 473-2020/SPC	

k) El interés para obrar en los casos de bloqueos de cuentas de ahorros por parte de entidades financieras

Criterio	La Sala estima que la entidad financiera no vulneró el <i>Deber de Idoneidad</i> , toda vez que, previo a que se le notifique la imputación de cargos ya habría resarcido el hecho materia de denuncia, al efectuar el bloqueo de las cuentas de ahorros en soles y dólares del denunciante.
Inicio	De parte.
Sanción	Ninguna.
Medidas Correctivas	No corresponde ordenar ninguna medida correctiva, toda vez que las cuentas ya se encontraban desbloqueadas al momento de la imposición de la denuncia.
Resolución 10-2020/SPC	

Conforme se puede evidenciar, la jurisprudencia del Indecopi, deja en evidencia la acusada falta de la predictibilidad en sus diferentes resoluciones, lo cual quiebra el fin que persigue el principio de confianza legítima en los procedimientos en materia de consumo.

Sin perder de vista el demérito de lo expuesto, logramos identificar los siguientes aspectos más importantes que se desprenden en razón al análisis del “DI” por parte del Indecopi:

- 1) El principal error interpretativo, reside en omitir que el “*Deber de Idoneidad*” es una categoría jurídica, autónoma e independiente, que

apunta a la aptitud del bien que cada consumidor pretender disfrutar sobre la base de sus legítimas expectativas tutelables.

- 2) La autoridad de consumo, ha dejado en evidencia en más de una ocasión, el limitado análisis interpretativo que realizan sus diferentes órganos, al omitir que el “DI” debe evaluarse en atención a la naturaleza del bien y su capacidad para satisfacer el propósito por el que se encuentra en el mercado.
- 3) Se deja de lado que, velar por la idoneidad supone un especial énfasis sobre la buena fe³¹, el mismo que debe ser evaluado desde un punto de vista objetivo, por el cual, a través del debido cumplimiento, se convierte en un parámetro adjetivo de evaluación sobre la responsabilidad del proveedor, incluso frente a la subsanación de la conducta infractora del presunto infractor.
- 4) Se omite que la información no es el único elemento determinante que coadyuva en el análisis interpretativo del “DI”, sino que es un componente más de las garantías a las cuales se encuentra sujeto la oferta, la contratación y ejecución de las obligaciones del proveedor.
- 5) La interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el “DI”, resultan insuficientes desde un aspecto probatorio.
- 6) Los vacíos e incongruencias que se advierten del derecho procesal de consumo, permiten que algunas partes, sus abogados y representantes puedan actuar con mala fe o temeridad.
- 7) La ausencia de predictibilidad de las resoluciones administrativas en las diferentes instancias del Indecopi, a lo largo de todos estos años, se evidencia a través de una amplia línea jurisprudencial que muchas veces resulta contradictoria e incongruente con la finalidad económica por la cual fue creada; es decir, lejana a la protección y defensa de los derechos y legítimos intereses de los consumidores y la salvaguardia del proceso competitivo del mercado.

³¹ Para Ataz López y Salelles Climent (2020), en sentido objetivo, la buena fe «[...] debe presidir con carácter general la actuación individual y, por lo tanto, es un parámetro objetivo que debe ser tenido en cuenta a la hora de valorar la conducta de los contratantes en el cumplimiento de sus obligaciones» (T.I, p. 195).

En la misma sintonía, José Mélich-Orsini (2007), «El contrato debe ser interpretado según la buena fe, esto es, que la declaración debe ser entendida según un criterio objetivo que tiene como fundamento un canon de lealtad recíproca de conducta» (T. III, p. 2298).

- 8) La imprecisa interpretación de los operadores, ha convertido a un sinnúmero de juicios objetivos, en manejos propios de la subjetividad de sus temporales agentes, quienes justifican su accionar en la nueva conformación de sus órganos colegiados, lo cual se ha convertido en un factor clave de quiebre del estado ideal de predictibilidad a la cual, la justicia de consumo, no debe verse exenta.
- 9) En razón a ello, se ha podido evidenciar que el efecto de generar resoluciones contradictorias entre sí, influye por decanto en niveles inferiores entre los cuales destacan los Órganos Sumarísimos y las Comisiones, a nivel nacional.
- 10) La falta de predictibilidad de las resoluciones administrativas por parte de la Autoridad de Consumo genera un amplio nivel de desconfianza e incertidumbre que además de dinamitar el mercado, impide que se pueda lograr el adecuado planeamiento, implementación y ejecución de programas de *compliance*, así como esquemas de autorregulación por parte de los proveedores.

En razón a todo lo expuesto, podemos concluir que la protección y defensa, a nivel sustantivo y procesal del “*Deber de Idoneidad*”, resulta de vital importancia para nuestro sistema jurídico porque ofrece a través de la justicia administrativa, un mecanismo expedito y potencialmente eficaz de resarcimiento de sus legítimas expectativas razonables a través del dictado de medidas correctivas reparadoras que pudieran otorgarse en su beneficio.

15. Autorregulación y Programas de Cumplimiento Normativo

El artículo 112° del Código³² reconoce que los programas efectivos para el cumplimiento de la regulación de consumo serán considerados como circunstancias atenuantes especiales, siempre que:

- a) Cuenten con la intervención y apoyo de los principales directivos de la empresa;
- b) Exista una política y procedimientos destinados a su cumplimiento;
- c) Se evidencien mecanismos internos para capacitar al personal;
- d) El programa cuente con mecanismos para monitorear, auditar y reportar eventuales incumplimientos;

³² La referida modificatoria, generó que, a través del Decreto Supremo Nro. 185-2019-PCM, se aprobara el Reglamento de la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial.

- e) Existan procedimientos para casos de incumplimiento interno; y,
- f) Los incumplimientos sean aislados y no obedezcan a conductas reiteradas.

La implementación de programas de cumplimiento normativo y autorregulación, suponen un compromiso trasfronterizo de responsabilidad social corporativa, que tiende a evitar la regulación de otros actores y el accionamiento del aparato estatal a través de la Autoridad de Consumo; y, apunta a una triple vertiente de ventajas, que se evidencia:

- Desde el punto de vista de los proveedores, crea valor en la reputación de cada una de sus marcas, a partir de la implementación de buenas prácticas de mercado que parten de la autocorrección de sus conductas, las mismas que generarán significativamente la reducción de las multas a las cuales se encuentran expuestas por infracción a la normativa de tutela, mediante mecanismos que deben ser amigables, fáciles, inmediatos, sencillos, rápidos y, sobre todo, especializados.
- Desde la perspectiva de los consumidores, genera una reducción en la brecha informativa a partir de la confianza que adquieren sobre los bienes que los proveedores expenden al mercado y que, frente a cualquier quiebre de sus legítimas expectativas, obtendrán una respuesta adecuada, oportuna y satisfactoria.
- Desde el enfoque de la Autoridad de Consumo, mediante una importante reducción de la carga procesal de los diferentes órganos resolutivos a toda instancia a nivel nacional, traducida en el ahorro significativo de tiempo, esfuerzo y presupuesto estatal, a ningún costo. Sin embargo, debemos dejar en claro que estas prácticas positivas hacia el mercado no suponen la eliminación del rol tuitivo, preventivo y proactivo que debe procurar el Estado hacia la tutela de los consumidores y apuntar a un sano proceso competitivo.

De ese modo, la fórmula reside en el control propio de las decisiones que, de manera previa y posterior a una situación que contraviene a la normatividad de tutela, una organización adopta a todo nivel, sin que exista la intervención estatal a través del dictado de medidas correctivas por parte de la Autoridad de Consumo. Envuelve la gestión organizacional de estrategias que se dirigen a un plano de prevención y reacción frente a todos los *stakeholders*, entre los cuales destacan principalmente los grupos de consumidores y gubernamentales.

Debemos destacar que el adecuado planeamiento, implementación y ejecución de los programas de *compliance*, permiten conocer los puntos débiles de cada organización empresarial, mediante la identificación de los patrones de conductas contingentes y habituales que se presentan desde el inicio de la ruta de la producción o creación de servicios hasta la consumación de cada una de las etapas que comprenden las relaciones de consumo.

La referida etapa de diagnóstico, permite avanzar a un siguiente paso, a través de la creación de canales de advertencia y atención por tipologías de conductas infractoras y grados de prioridades, los mismos que permitirán una reacción oportuna y adecuada que persiga como propósito mitigar y suprimir los daños que eventualmente pueden resistir sus consumidores, en menores tiempos de respuesta.

En este punto, creemos que el avasallante protagonismo que ocupan las nuevas tecnologías de información y gestión, pueden lograr la atención sistematizada de los proveedores mediante respuestas que se pueden llevar a cabo a través de *chatbots*, *blockchain* y otros mecanismos que, con el mismo nivel de eficiencia y prontitud, pueden afrontar el alto número de atenciones que requieren ciertas empresas, reduciendo la probabilidad de error, en el menor tiempo posible.

Asimismo, no se debe perder de vista que, la norma prevé que, contar con un programa de *compliance*, constituye una circunstancia atenuante especial frente a cualquier infracción que se pueda suscitar en nuestra normativa de consumo, siempre que resulte un caso de aislada y eventual contingencia.

Dicho esto, es que este propósito prevé la inserción de mecanismos de autorregulación transversal que parten desde los más altos ejecutivos responsables de encaminar el rumbo de cada empresa hasta la implementación de un código de conductas frente a eventuales incumplimientos que pudieran llevarse a cabo frente a cualquier situación adversa a todo nivel, siempre que no obedezca a conductas reiteradas del infractor.

Sin perjuicio de lo expuesto, como bien sostienen González y Manrique (2018), «[...] el diseño de los Programas de Cumplimiento varía también en función al mercado en el cual se desenvuelve una empresa y la envergadura o grado de participación que posee dentro del mercado, siendo que en virtud a dicho factor pueden recomendarse un mayor o menor grado de medidas» (p. 178).

Bajo el mismo punto de quiebre, debemos señalar que el propósito de lograr la ejecución de procedimientos de autorregulación a través de programas de

compliance, exige un compromiso que parte de la responsabilidad social empresarial de cada organización y de sus principales *stakeholders*, entre los cuales destaca el rol protagónico de la Autoridad de Consumo a nivel nacional, a partir de la predictibilidad con la cual deben contar cada una de sus resoluciones.

La ansiada y esperada predictibilidad de las resoluciones administrativas, obedece al principio de confianza legítima, la misma que, para Damián y Rivero (2019), apunta a brindar información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo (p. 888).

A razón de estas consideraciones, los precitados autores, añaden que, el rol del Indecopi, se eleva a un grado de responsabilidad supremo, sobre el cual, se determinará el rumbo del mercado en pro del equilibrio económico o su apresurado declive. Apuntar a un propósito distinto, afectaría el estándar educativo y cultural de diligencia que debe tener todo consumidor en aras del óptimo desarrollo del mercado (Damián y Rivero, 2019, p. 892).

De este modo, luego de advertir la errónea y contradictoria interpretación que se viene realizando sobre las categorías sustantivas y adjetivas del “DI”, así como la evidente ausencia de predictibilidad que existe en diversas resoluciones durante el periodo objeto de nuestro estudio, sostenemos que el camino hacia la autorregulación a través de programas de cumplimiento normativo se ha visto ensordecido por el propio despropósito de la Autoridad de Consumo.

Por ese motivo, defendemos que la solución conveniente, necesaria y viable para remediar esta inminente problemática, reside en la generación de nuevos precedentes de observancia obligatoria³³, que interpreten expresamente y con carácter general, el sentido de nuestra normatividad de consumo bajo su competencia, a efectos de lograr una adecuada línea de predictibilidad sobre el *Deber de Idoneidad* y las demás categorías sustantivas y adjetivas contenidas en el Código, para todos los agentes involucrados.

³³ Como se recuerda, hasta el momento de la terminación de la presente tesis, el último precedente de observancia obligatoria recayó en la Resolución 202-2010/SC2-INDECOPI, a razón de la controversia iniciada de oficio por la Autoridad contra la Promotora de Servicios Brisa E.I.R.L.

Por su parte, en referencia a la interpretación general del “*Deber de Idoneidad*”, reside en el precedente de observancia obligatoria recaído en la Resolución Nro. 085-96-TDC, publicada el 30 de noviembre de 1996, a partir de la controversia incoada (de parte) por el señor Humberto Tori Fernández contra Kourus E.I.R.L. Mediante el referido pronunciamiento, se precisaron los alcances de la “Garantía implícita” de los productos o servicios que son materia de una transacción comercial, sobre la aplicación del artículo 8° del Decreto Legislativo Nro. 716, Ley de Protección al Consumidor.

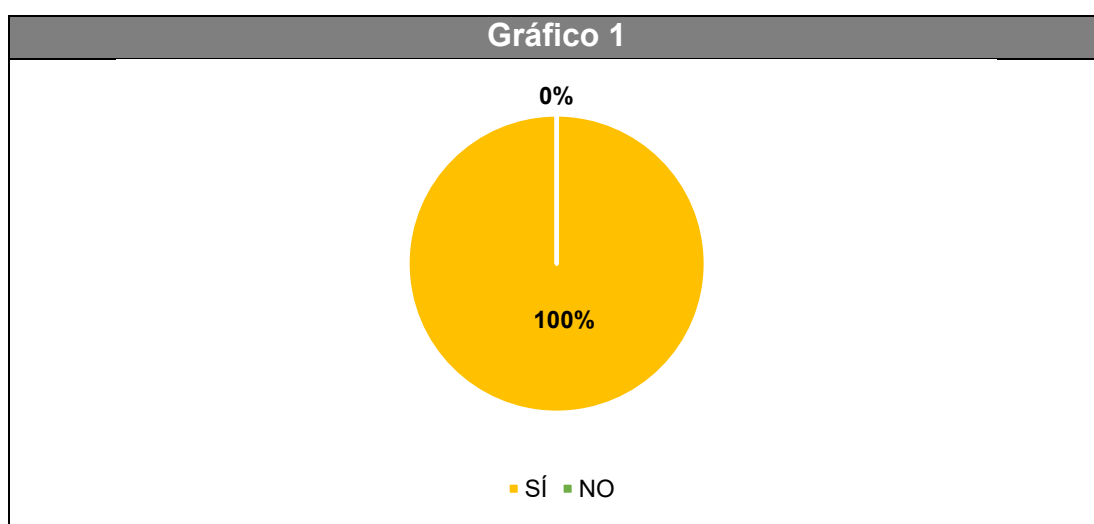
Finalmente, debemos destacar que la viabilidad de nuestra propuesta, no apunta a que sólo sea la Sala Especializada el único responsable de esta importante tarea, más aún porque, como nos lo recuerda la primera disposición complementaria modificatoria del Decreto Legislativo 1308, a través de la modificatoria del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, las Comisiones de Protección al Consumidor, previo pronunciamiento del precitado superior jerárquico, pueden expedir precedentes de observancia obligatoria.

▪ **SECCIÓN SEGUNDA: RESULTADOS**

Esta sección, desarrollaremos las entrevistas efectuadas a distintos especialistas, quienes impartieron su apreciación sobre nuestro objeto de estudio, a partir de los diversos ámbitos de su ejercicio académico y profesional, mediante una serie de preguntas que han sido elaboradas de manera objetiva y atendiendo al tenor de cada una de sus respuestas de manera literal, sin modificaciones, a efectos de someterlas a la prueba del chi cuadrado.

Pregunta 1	
¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?	

	Profesional entrevistado	Sí	No
1	Alfredo Daniel Rivero Nieto	X	
2	Alfredo Lindley-Russo	X	
3	Andrea Nanette González León	X	
4	Gianfranco Iparraguirre Romero	X	
5	Jesarella Alarcón Bravo	X	
6	José Carlos Gonzáles Cucho	X	
7	José Julio Mendoza Antezana	X	
8	Julio Baltazar Durand Carrión	X	
9	Karina Olano Rodríguez	X	
10	Maritza Yesenia Agüero Miñano	X	
11	Pierino Stucchi López-Raygada	X	
12	Robert Eder Venero Peralta	X	
Total		12	



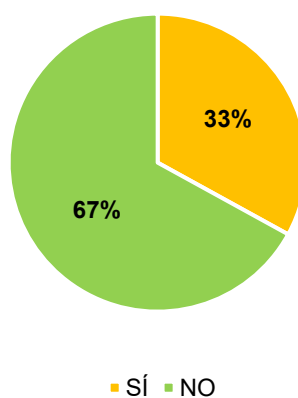
Conclusión
La totalidad de entrevistados conocen el Derecho Procesal de Consumo.

Pregunta 2

En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

	Profesional entrevistado	Sí	No
1	Alfredo Daniel Rivero Nieto		X
2	Alfredo Lindley-Russo	X	
3	Andrea Nanette González León	X	
4	Gianfranco Iparraguirre Romero		X
5	Jesarella Alarcón Bravo		X
6	José Carlos Gonzáles Cucho		X
7	José Julio Mendoza Antezana	X	
8	Julio Baltazar Durand Carrión	X	
9	Karina Olano Rodríguez		X
10	Maritza Yesenia Agüero Miñano		X
11	Pierino Stucchi López-Raygada		X
12	Robert Eder Venero Peralta		X
Total		4	8

Gráfico 2



Conclusión

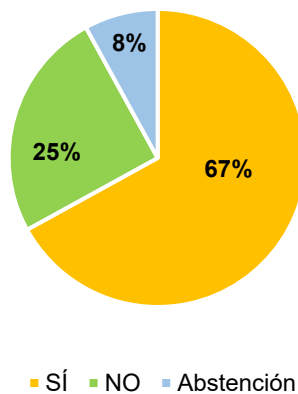
La mayoría de entrevistados considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi **NO** resulta predecible.

Pregunta 3

En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

	Profesional entrevistado	Sí	No
1	Alfredo Daniel Rivero Nieto	X	
2	Alfredo Lindley-Russo	X	
3	Andrea Nanette González León	X	
4	Gianfranco Iparraguirre Romero	(Abstención)	
5	Jesarella Alarcón Bravo		X
6	José Carlos Gonzáles Cucho	X	
7	José Julio Mendoza Antezana	X	
8	Julio Baltazar Durand Carrión		X
9	Karina Olano Rodríguez	X	
10	Maritza Yesenia Agüero Miñano		X
11	Pierino Stucchi López-Raygada	X	
12	Robert Eder Venero Peralta	X	
Total		8	3

Gráfico 3



Conclusión

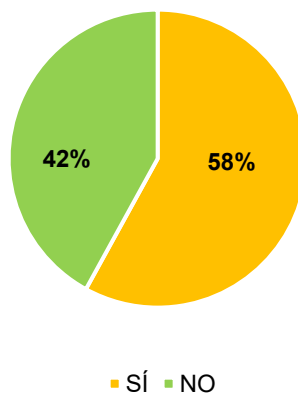
La mayoría de entrevistados considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar.

Pregunta 4

¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

	Profesional entrevistado	Sí	No
1	Alfredo Daniel Rivero Nieto	X	
2	Alfredo Lindley-Russo		X
3	Andrea Nanette González León		X
4	Gianfranco Iparraguirre Romero		X
5	Jesarella Alarcón Bravo	X	
6	José Carlos Gonzáles Cucho	X	
7	José Julio Mendoza Antezana		X
8	Julio Baltazar Durand Carrión	X	
9	Karina Olano Rodríguez	X	
10	Maritza Yesenia Agüero Miñano	X	
11	Pierino Stucchi López-Raygada	X	
12	Robert Eder Venero Peralta		X
Total		7	5

Gráfico 4



Conclusión

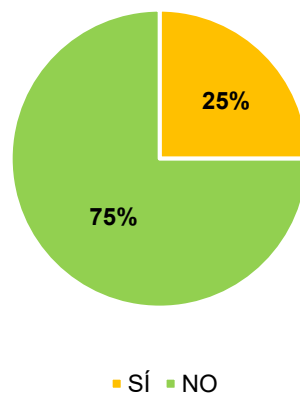
La mayoría de entrevistados considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el “*Deber de Idoneidad*” es insuficiente desde un aspecto probatorio.

Pregunta 5

¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

	Profesional entrevistado	Sí	No
1	Alfredo Daniel Rivero Nieto		X
2	Alfredo Lindley-Russo	X	
3	Andrea Nanette González León		X
4	Gianfranco Iparraguirre Romero		X
5	Jesarella Alarcón Bravo		X
6	José Carlos Gonzáles Cucho		X
7	José Julio Mendoza Antezana	X	
8	Julio Baltazar Durand Carrión	X	
9	Karina Olano Rodríguez		X
10	Maritza Yesenia Agüero Miñano		X
11	Pierino Stucchi López-Raygada		X
12	Robert Eder Venero Peralta		X
Total		3	9

Gráfico 5



Conclusión

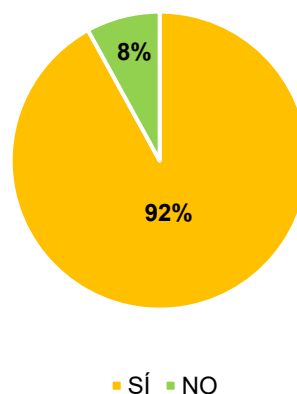
La mayoría de entrevistados considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el “*Deber de Idoneidad*” **NO** permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores.

Pregunta 6

Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del “*Deber de Idoneidad*”, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

	Profesional entrevistado	Sí	No
1	Alfredo Daniel Rivero Nieto	X	
2	Alfredo Lindley-Russo	X	
3	Andrea Nanette González León	X	
4	Gianfranco Iparraguirre Romero	X	
5	Jesarella Alarcón Bravo	X	
6	José Carlos Gonzáles Cucho	X	
7	José Julio Mendoza Antezana	X	
8	Julio Baltazar Durand Carrión		X
9	Karina Olano Rodríguez	X	
10	Maritza Yesenia Agüero Miñano	X	
11	Pierino Stucchi López-Raygada	X	
12	Robert Eder Venero Peralta	X	
Total		11	1

Gráfico 6



Conclusión

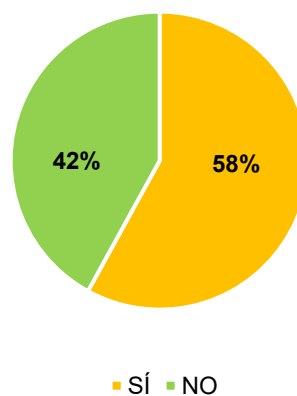
La mayoría de entrevistados considera que, para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, el Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor.

Pregunta 7

Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del “*Deber de Idoneidad*”, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

	Profesional entrevistado	Sí	No
1	Alfredo Daniel Rivero Nieto	X	
2	Alfredo Lindley-Russo	X	
3	Andrea Nanette González León		X
4	Gianfranco Iparraguirre Romero		X
5	Jesarella Alarcón Bravo	X	
6	José Carlos Gonzáles Cucho		X
7	José Julio Mendoza Antezana		X
8	Julio Baltazar Durand Carrión	X	
9	Karina Olano Rodríguez	X	
10	Maritza Yesenia Agüero Miñano		X
11	Pierino Stucchi López-Raygada	X	
12	Robert Eder Venero Peralta	X	
Total		7	5

Gráfico 7



Conclusión

La mayoría de entrevistados considera que, para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del “*Deber de Idoneidad*”, el Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor.

Pregunta 8

Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, se agregaron las anotaciones y recomendaciones que consideraron pertinentes).

	Profesional entrevistado	Síntesis de la postura
1	Alfredo Daniel Rivero Nieto	▪ No existe predictibilidad. ▪ No hay alineación de criterios. ▪ Interpretación muy pro consumidor, populista y facilista. ▪ Pérdida de tecnicismo. ▪ No hay un adecuado análisis económico.
2	Alfredo Lindley-Russo	▪ El sistema debe distinguir entre defectos maliciosos y defectos de buena fe. ▪ Control racionalizado: Debe sancionar únicamente a aquellos defectos que revelen conductas oportunistas, maliciosas, sistemáticas o contrarias a la buena fe. ▪ Cualquier error (malicioso o no) involucra necesariamente una afectación al derecho del consumidor y el sistema debe preservar ese derecho. ▪ Error satisfecho: No hay justificación razonable para sancionar al proveedor. ▪ La corrección de la conducta infractora es replicable a los procedimientos de oficio iniciados por decisión de la propia entidad. ▪ No se deben perder los incentivos que se generan para los proveedores.
3	Andrea Nanette González León	▪ No es necesario establecer precedentes de observancia obligatoria. ▪ En razón a los casos Hiraoka y América Móvil, los cuales tienen criterios totalmente opuestos, la Autoridad se encuentra en la obligación de establecer los alcances, forma de determinación, entre otros factores que permitan establecer cuándo nos encontramos frente a una infracción al “<i>Deber de Idoneidad</i>”.

		▪ La incertidumbre no permite que los proveedores puedan autorregularse.
4	Gianfranco Iparraguirre Romero	▪ Ninguna.
5	Jesarella Alarcón Bravo	▪ Ninguna.
6	José Carlos Gonzáles Cucho	▪ Se debe modificar el Código de Consumo. ▪ Se deben incorporar criterios objetivos para la determinación de la subsanación a partir de variables como la oportunidad y la integridad de la misma.
7	José Julio Mendoza Antezana	▪ La jurisprudencia actual brinda orientaciones sobre la adecuación de los remedios brindados para ser calificados como una subsanación de la conducta. ▪ No ser necesario, no elimina la posibilidad de evaluar su conveniencia para brindar mayor claridad sobre este aspecto. ▪ Establecer reglas esquemáticas y de corte general que, a su vez, sean vinculantes para los diversos órganos resolutivos del Indecopi, fortalecería la comprensión y evaluación de dicha figura, facilitando la actuación adecuada de los proveedores.
8	Julio Durand Carrión	▪ La autorregulación está en la parte volitiva de cada proveedor. ▪ No puede usarse como pretexto para no crear mecanismos de autorregulación.
9	Karina Olano Rodríguez	▪ No hay predictibilidad en los pronunciamientos de los órganos resolutivos del Indecopi.
10	Maritza Yesenia Agüero Miñano	▪ Ninguna.
11	Pierino Stucchi López-Raygada	▪ Autonomía constitucional. ▪ Indecopi debe solucionar conflictos contractuales. ▪ Separación de la Secretaría Técnica de las Comisiones.
12	Robert Eder Venero Peralta	▪ Ninguna.

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Procesamiento y análisis de datos			
Pregunta	Resultados Obtenidos		Total
	Sí	No	
1	12	0	12
2	4	8	12
3	8	3	11*
4	7	5	12
5	3	9	12
6	11	1	12
7	7	5	12
8**	-	-	-
Total	52	31	83

(*) El resultado se debe a la abstención en esta pregunta por parte de un entrevistado.

(**) La pregunta Nro. 8, al ser de opinión, no puede ser sometida a la prueba del chi cuadrado.

▪ SECCIÓN TERCERA: VALIDACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, desarrollaremos las entrevistas realizadas a los diversos especialistas en la materia, quienes impartieron su valoración sobre la realidad problemática desde su amplia experiencia académica y profesional.

	Conclusiones de entrevistas	Validación de Hipótesis
1	La totalidad de entrevistados conocen el Derecho Procesal de Consumo.	Validado: Se confirma que existe un Derecho Procesal de Consumo.
2	La mayoría de entrevistados considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi no resulta predecible.	Validado: Se confirma que la jurisprudencia emitida por el Indecopi no resulta predecible.
3	La mayoría de entrevistados considera que el análisis interpretativo del “Deber de Idoneidad” exige analizar integralmente la subjetividad	Validado: Se confirma que el análisis interpretativo del “Deber de Idoneidad” exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de

	y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar.	los remedios que el proveedor pueda ejecutar.
4	La mayoría de entrevistados considera que la interpretación que realizan los órganos resolutive de la Autoridad de Consumo sobre el “DI” es insuficiente desde un aspecto probatorio.	Validado: Se confirma que la interpretación que realizan los órganos resolutive de la Autoridad de Consumo sobre el “DI” es insuficiente desde un aspecto probatorio.
5	La mayor parte de los entrevistados considera que el análisis interpretativo que realiza la autoridad interpretación que realiza el Indecopi sobre el “DI” no permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores.	Validado: Se confirma que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el “Deber de Idoneidad” no permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores.
6	La mayoría de entrevistados considera que, para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del “Deber de Idoneidad”, el Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor.	Validado: Se confirma que, para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en el análisis interpretativo del “DI”, el Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor.
7	La mayoría de entrevistados considera que, para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del “Deber de Idoneidad”, el Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor.	Validado: Se confirma que, para lograr la predictibilidad en la interpretación del “Deber de Idoneidad”, el Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor.
8	Cualquier error (malicioso o no) involucra necesariamente una afectación al derecho del consumidor y el sistema debe preservar ese derecho.	Validado: Se confirma que el sistema debe preservar el “DI”.
	La corrección del hecho infractor es replicable a los procedimientos de oficio iniciados por decisión de la propia entidad.	Validado: Se confirma que la corrección del hecho infractor replicable a los procedimientos

		de oficio iniciados por decisión de la propia entidad.
	No se deben perder los incentivos que se generan para los proveedores.	Validado: Se confirma que no se deben perder los incentivos que se generan para los proveedores.
	La incertidumbre no permite que los proveedores puedan autorregularse.	Validado: Se confirma que la incertidumbre no permite que los proveedores puedan autorregularse.
	Establecer reglas esquemáticas y de corte general que, a su vez, sean vinculantes para los distintos órganos resolutivos de la Autoridad de Consumo, fortalecería la comprensión y evaluación de dicha figura, facilitando la actuación adecuada de los proveedores.	Validado: Se confirma que, establecer reglas esquemáticas y de corte general que, a su vez, sean vinculantes para los distintos órganos resolutivos de la Autoridad de Consumo, fortalecería la comprensión y evaluación de dicha figura, facilitando la actuación adecuada de los proveedores.

CAPÍTULO V DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 Tipo de Investigación

La presente investigación aplicará el método deductivo y se sustentará sobre el conceptualismo, toda vez que analizará las principales instituciones del sistema de justicia en materia de consumo, sin consideraciones éticas, ideológicas ni políticas.

5.2 Diseño de la Investigación

El diseño metodológico es de tipo *no experimental con enfoque cualitativo* debido a que la información que sustenta la investigación (circunscribiéndose a las diversas resoluciones administrativas por parte de la Autoridad de Consumo) se observarán de la forma en que se obtuvo (Camus, 2024, pp. 17-18); es decir, sin ninguna alteración ni manipulación. Asimismo, el diseño metodológico será de tipo *transversal*, toda vez que los resultados de las entrevistas, se obtuvieron en un único momento, a efectos de no orientar las respuestas a un propósito distinto.

De igual forma, con el propósito de arribar a la demostración de su hipótesis principal, recurrió al método analítico, dogmático y exegético-hermenéutico, de la siguiente manera:

- **Analítico:** Basado en la descomposición de los elementos básicos del objeto materia de estudio y la lógica empírica, apunta a un análisis que parte de lo general a lo específico y, de esa manera, lograr una aplicación adecuada del propósito de estudio.
- **Dogmático:** A partir de la interpretación y aplicación del derecho vigente, se encuentra destinado a determinar el ámbito a investigar y suministrar un criterio integrador que opere en todos los conceptos jurídicos involucrados, para fijar los principios generales, mediante el análisis y la síntesis. (Carhuatocto, 2011, pp. 8-9)
- **Exegético-Hermenéutico:** Apunta a comprender y explicar el sentido y la finalidad a la cual se orientaba el legislador al momento de formular las normas, mediante un proceso dialéctico, a efectos de lograr una comprensión adecuada.

Finalmente, con el propósito de coadyuvar a un mayor respaldo de autoridad, se apreciarán las respuestas a las entrevistas efectuadas a los distintos profesionales especializados en nuestro objeto de estudio.

5.3 Unidad de análisis

Para la consecución de los objetivos de la investigación, se analizarán treinta y cinco (35) resoluciones sobre el *“Deber de Idoneidad”* que fueron expedidas por la Autoridad de Consumo entre los años 2010-2021.

5.4 Población

El alcance de la investigación se extiende al estudio de la jurisprudencia emitida a nivel nacional.

5.5 Muestra

Dos mil quinientas (2,500) resoluciones anuales emitidas por la Sala.

5.6 Tamaño de la muestra

Treinta y cinco (35) resoluciones administrativas emitidas por la Autoridad de Consumo.

5.7 Selección de la muestra

Siete de cada diez resoluciones están referidas al *“Deber de Idoneidad”*.

5.8 Técnicas para la recolección de Datos

- **Técnica de entrevista:** Respecto a las técnicas utilizadas recolectar nuestra información, utilizaré el sistema de entrevistas a los más connotados especialistas y actores académicos de la materia, quienes compartirán su apreciación en referencia a la descripción de la realidad problemática con la que lidian desde los distintos ámbitos en su ejercicio profesional. En ese sentido, la investigación reunirá doce (12) unidades de análisis para todo efecto de su desarrollo.

- **Validez y Confiabilidad de los Instrumentos:** Las herramientas utilizadas durante el desarrollo y análisis del estudio se fundamentan en criterios de validez y confiabilidad, destacando la observación directa de resoluciones emitidas por la autoridad competente. A su vez, la técnica de entrevistas empleada presenta un respaldo significativo en cuanto a su rigor metodológico, debido a la reconocida experiencia y especialización de los académicos y expertos involucrados.

5.9 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

La técnica empleada se basa en la prueba del chi cuadrado.

5.10 Aspectos Éticos

Declaro que las bases teóricas y referencias bibliográficas utilizadas en el desarrollo del presente estudio, corresponden a los autores señalados.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

a. En referencia al Derecho Procesal de Consumo

- Un profundo estudio de nuestra legislación de consumo, así como de sus posteriores incorporaciones y modificatorias, advierte que nuestra legislación consagra una línea sustantiva y otra adjetiva o procesal que, se encuentran diferenciadas y que permiten a sus intérpretes, motivar adecuadamente sus decisiones frente a los conflictos que se desenvuelven en el ámbito de toda relación de consumo y proveedores. Por ese motivo, resulta posible sostener que existe un Derecho Procesal de Consumo.

b. En referencia a la justicia de consumo en el Perú

- A nivel sustantivo y procesal, el “*Deber de Idoneidad*” resulta de vital importancia para nuestro sistema jurídico porque ofrece a través de la justicia administrativa, un mecanismo expedito y potencialmente eficaz de resarcimiento de sus legítimas expectativas razonables a través del dictado de medidas correctivas reparadoras que pudieran otorgarse en su beneficio.
- La predictibilidad es un factor indispensable frente a la resolución de controversias en conflictos de consumo en cualquier índole; sin embargo, no se advierte que exista uniformidad de criterios por parte del Indecopi.

c. En referencia a la interpretación sustantiva y adjetiva del *Deber de Idoneidad* y la práctica jurisprudencial del Indecopi

- La evaluación del “*DI*” no comporta una línea limitada de interpretación que concluye en la literalidad de los artículos 18º y 19º del Código.
- El principal error interpretativo de la Autoridad de Consumo, reside en omitir que el “*Deber de Idoneidad*” es una categoría jurídica, autónoma e independiente, que apunta a la aptitud del bien que cada consumidor sobre la base de sus legítimas expectativas razonables.

- La evaluación del “DI” no se refiere a un estudio abstracto sobre la ilimitada expectativa del consumidor a quien, un sector considerado de la doctrina acusa de no ser sujeto de tutela por no ser «razonable». Por el contrario, se delimita bajo la expectativa razonable que reposa sobre las garantías que delimitan los parámetros de idoneidad del bien.
- La dualidad sustantiva del “*Deber de Idoneidad*” comprende dos situaciones jurídicas importantes: Por una parte, al reconocer el derecho de los consumidores de acceder a productos que satisfagan la aptitud inherente a su finalidad, así como de la posibilidad de adquirirlo en las condiciones que fue desplazado al mercado; encontrando en contrapartida, el deber de todo proveedor, de cumplir con el compromiso legal, tácito o expreso adherido a su oferta.
- El análisis de la responsabilidad del proveedor por infringir el “DI”, difiere por completo en los casos de productos y en las prestaciones de servicios; no obstante, todas arriban al contacto con la buena fe que debe observar rigurosamente el proveedor obligado en el cumplimiento de su propia oferta.

d. En referencia a la falta de interés para obrar por subsanación de la conducta infractora por infracción al *Deber de Idoneidad*

- El “DI” implica exigir la diligencia del proveedor frente a los consumidores, a fin de atender cualquier eventualidad relacionada con el bien objeto del contrato.
- En ese sentido, el análisis interpretativo del “DI” exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar.
- La Autoridad de Consumo debe evaluar con estricto rigor interpretativo, el propósito perseguido por los intervinientes en cada relación de consumo, siendo que no podrá declarar la improcedencia por falta de interés para obrar, cuando: a) La corrección del hecho infractor no es adecuada y se realiza en formas distintas a las que ha sido prevista originariamente; b) La subsanación de la conducta infractora es parcial; c) La subsanación de la conducta infractora es defectuosa; y, d) La subsanación de la conducta infractora es tardía.
- No existen razones para que la corrección del hecho infractor no sea replicable a los procedimientos de oficio iniciados por decisión de la propia entidad.

e. En referencia a la actividad probatoria del Indecopi frente al *Deber de Idoneidad*

- La interpretación que realiza el Indecopi sobre el “*DI*” es insuficiente desde un aspecto probatorio.
- Los aspectos adjetivos del “*Deber de Idoneidad*” centran su eje de estudio en la necesidad probatoria que no sólo debe recaer sobre la parte que alega el daño recibido, sino que, por el contrario, la carga probatoria, debe aplicarse bajo normas de distribución que se adecuen a la relación asimétrica en la que se encuentran las partes. Ello, con el propósito de arribar a la verdad material a la cual apunta la finalidad del procedimiento en materia de consumo, respetando los derechos que asisten por igual a los administrados.
- La Autoridad de Consumo no debe soslayar la aplicación del principio de primacía de la realidad en la etapa de acreditación de las conductas que contravienen a los derechos que se encuentran contenidos en nuestra legislación de consumo y, en especial, respecto del “*DI*”.
- La teoría de la carga probatoria y, en extenso, la carga dinámica de la prueba, vuelven a la buena subjetiva en objetiva; toda vez que, para que un consumidor pueda exigir determinadas prestaciones, este deberá acreditar que dicha oferta, obedece a la propuesta del proveedor.
- La buena fe, necesariamente, debe dar un salto de materialización a través de su acreditación adecuada y convertirse en objetiva para delimitar adecuadamente la expectativa de cada consumidor frente a los proveedores y, de esa manera, ninguna de las partes incumpla las prestaciones a su cargo ni pretenda aquello que no les corresponde sobre la cuestionada relación de consumo.
- El propósito de arribar a la verdad material debe cuidarse en recaer en la prueba imposible (comúnmente conocida como la prueba diabólica o inquisitorial), por la cual se exige al administrado denunciado, que demuestre un hecho de difícil o imposible acreditación, el cual puede reposar sobre sucesos que no han ocurrido, que no existen o incluso, que someten a la emplazado a demostrar su propia inocencia.

f. En referencia a la Autorregulación

- En nuestro contexto, se ha vuelto necesario e imprescindible legislar y generar incentivos perversos para lograr la resolución de controversias suscitadas en relaciones de consumo.
- La incertidumbre no permite que los proveedores puedan autorregularse.
- En consecuencia, la interpretación que realiza el Indecopi sobre el “*Deber de Idoneidad*” no permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores.
- Establecer reglas esquemáticas y de corte general que, a su vez, sean vinculantes para los distintos órganos resolutivos de la Autoridad de Consumo, fortalecería la comprensión y evaluación de dicha figura, facilitando la actuación adecuada de los proveedores.
- Existen hasta tres momentos claves, coincidentes con las etapas precontractual, contractual y postcontractual de cada relación de consumo, en los cuales la prevención y reacción del daño causado, pertenece a la esfera de control del proveedor.

6.2 Recomendaciones

- El dilema planteado se resuelve adoptando una interpretación sistemática y teleológica sobre la naturaleza de los aspectos sustantivos y adjetivos del “*Deber de Idoneidad*”; sin dejar de lado, la diligencia ordinaria que mínimamente debe guardar cada consumidor y proveedor, en el ámbito de las relaciones marco de cada relación de consumo, sobre la base de la buena fe objetiva.
- A nivel probatorio, se recomienda que la Autoridad de Consumo, adopte una mayor actividad oficiosa y proactiva, pero con elevada cautela, sin aplicar la regla general ni la excepción de la carga dinámica de la prueba, sin antes realizar una evaluación individual y minuciosa de cada situación discutida en cada acción (cuando tenga más de una pretensión). Asimismo, la Autoridad de Consumo deberá tener en consideración que cada caso difiere de su predecesor, por más que, en muchas ocasiones, tengan elementos comunes. Por ese motivo, a efectos de arribar a la pretendida verdad material que persiguen los procedimientos administrativos en protección al consumidor, las normas distributivas de la carga probatoria deberán aplicarse, observando cada caso en concreto y, dentro de ello,

atendiendo al análisis que corresponde a cada pretensión discutida; sin dejar de lado, la diligencia ordinaria que debe guardar cada parte en el marco de cada relación de consumo, basado en la buena fe objetiva.

- Urge establecer precedentes de observancia obligatoria que interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación de consumo bajo su competencia, a efectos de lograr una adecuada línea de predictibilidad sobre el “DI” y las demás categorías sustantivas y adjetivas contenidas en el Código, para todos los agentes involucrados.
- Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en el análisis interpretativo del “DI”, el Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor.
- El sistema debe preservar el “*Deber de Idoneidad*”. Por ello, no se deben perder los incentivos que se generan para los proveedores que buscan subsanar adecuada, oportuna e integralmente, los daños que pudieran trasladar en perjuicio a sus consumidores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

▪ Referencias bibliográficas y hemerográficas previas a la creación del Indecopi

1. ALCALÁ-ZAMORA Y CASTILLO, Niceto. (1947). *Proceso, autocomposición y autodefensa*. Imprenta Universitaria.
2. ALSINA, Hugo. (1958). *Defensas y excepciones*. Ejea.
3. ALSINA, Hugo. (1961). *Tratado teórico práctico de derecho procesal civil y comercial*. T.I. 2da Ed. Ediar.
4. ALZAMORA VALDEZ, Mario. (1965). *Derecho procesal civil. Teoría general del proceso*. Tipografía peruana.
5. COUTURE, Eduardo. (1977). *Fundamentos del Derecho Procesal Civil*. Depalma.
6. ECHANDÍA, Hernando Devis. (1984). *Teoría general del proceso*. T. I. Editorial Universidad.
7. ECHANDÍA, Hernando Devis. (1985). *Teoría general del proceso*. T. II. Editorial Universidad.
8. FORNACIARI, Mario Alberto. (1988). *Modos anormales de terminación del proceso*. T. II. Ediciones Depalma.
9. ROSENBERG, Leo. (1955). *Tratado de derecho procesal civil* (Traducido por Ángela Romera Vera). T. II. 5ta Ed. Ejea.
10. VÁZQUEZ FERREYRA, Roberto A. (1991). Publicidad, buena fe y protección al consumidor, en *Derecho del Consumidor*, T. I. Editorial Juris.

▪ **Referencias bibliográficas y hemerográficas posteriores a la creación del Indecopi**

1. ALONSO ÁLAMO, Mercedes. (2020). Los consumidores como portadores de bienes jurídicos colectivos, en *La intervención penal en la protección de los intereses económicos de los consumidores*. Marcial Pons.
2. ALPA, Guido. (2015). *El contrato en general. Principios y problemas*. Instituto Pacífico.
3. ALTERINI, Atilio. (1998). *Contratos Civiles, Comerciales, de Consumo. Teoría General*. Abeledo Perrot.
4. ÁLVAREZ LARRONDO, Federico. (2014). Del contrato social a la socialización del contrato. La regulación colombiana en materia de contratos de consumo, en *Derecho del Consumo. Problemáticas actuales*. Grupo Editorial Ibáñez.
5. AMAYA, Jorge. (2004). *Mecanismos constitucionales de protección al consumidor*. La Ley.
6. ATAZ LÓPEZ, Joaquín y José Ramón, SALELLES CLIMENT. (2020). La libertad contractual y sus límites, en *Tratado de Contratos*, T. I. 3ra Ed. Tirant lo Blanch.
7. BACA ONETO, Víctor. (2013). *Protección al Consumidor*. S/Ed.
8. BARAONA GONZÁLEZ, Jorge. (2021). Concepto, autonomía y principios del derecho de consumo, en *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. Der Ediciones.
9. BAROCELLI, Sergio Sebastián. (2019). Las políticas públicas de protección a los consumidores. Una visión desde el derecho argentino, en *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*. Instituto Pacífico.
10. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, Rodrigo. (2020) Introducción al Derecho de Contratos, en *Tratado de Contratos*, T. I. 3ra Ed. Tirant lo Blanch.
11. BERMÚDEZ-TAPIA, Manuel. (2018). La protección constitucional del consumidor”, en *Revista Jurídica del Colegio de Abogados de La Libertad* 150, año 94, 2017-2018.

12. BOTANA GARCÍA, Gema Alejandra (2014). La protección de los consumidores en la Unión Europea y la Directiva sobre derechos de los consumidores, en *Derecho del Consumo. Problemáticas actuales*. Grupo Editorial Ibáñez.
13. BUSTO LAGO, José Manuel. (2005). *Reclamaciones de Consumo. Derecho de Consumo desde la Perspectiva del Consumidor*. Thomson Aranzadi.
14. CALLE CASUSOL, Jean Paul. (2002). *Responsabilidad civil por publicidad falsa o engañosa*. Ara Editores.
15. CORRAL, Hernán. (1999). Ley de protección al consumidor y responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos, en *Derecho del Consumo y Protección al Consumidor: Estudios sobre la Ley N° 19.496 y las principales tendencias extranjeras*. Universidad de los Andes.
16. DAMIÁN MEDINA, Omar Alfredo y Alfredo Daniel, RIVERO NIETO, Alfredo. (2019). La importancia del principio de confianza legítima en la tutela administrativa de la protección al consumidor, en *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*. Instituto Pacífico.
17. DAMIÁN MEDINA, Omar Alfredo y Juan Carlos, ZEVALLOS RONCAGLIOLO. (2019). La interpretación del *Deber de Idoneidad* en bienes gratuitos con fines promocionales a la luz del Código de Protección y Defensa del Consumidor Peruano, en *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*. Instituto Pacífico.
18. DAMIÁN MEDINA, Omar Alfredo. (2019). Análisis de las instituciones del comercio electrónico a la luz del Código de Protección y Defensa del Consumidor Peruano, en *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*. Instituto Pacífico.
19. DE PAULA RAMOS, Vitor. (2020). *La carga de la prueba en el proceso civil. De la carga al deber de probar* (Trad. Laura Criado Sánchez). Marcial Pons.
20. DE TRAZEGNIES GRANDA, Fernando. (2007). La verdad construida. Algunas reflexiones heterodoxas sobre la interpretación legal, en *Tratado de la interpretación del contrato en América Latina*, T. III. Editora Jurídica Grijley.

21. DE TRAZEGNIES GRANDA, Fernando. (2016). *La responsabilidad extracontractual*. T.I. 8va Ed. Ara Editores.
22. DIDIER JR., Freddie y Pedro Henrique Pedrosa, NOGUEIRA. (2015). *Teoría de los hechos jurídicos procesales* (Traducción: Renzo Cavani). Ara Editores.
23. ECHANDÍA, Hernando Devis. (2019). *Teoría general de la prueba judicial*. T. I. 6ta Ed. Temis S.A.
24. ESCOBAR MORA, Camilo Alfonso. (2019). Estructura de la teoría de derecho preventivo del consumo en la publicidad digital, en *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*. Instituto Pacífico.
25. ESPINOZA ESPINOZA, Juan. (2010). *Acto Jurídico Negocial. Análisis doctrinario, legislativo y jurisprudencial*. 2da Ed. Gaceta Jurídica.
26. ESPINOZA ESPINOZA, Juan. (2018). Las nuevas coordenadas legislativas y jurisprudenciales en materia de protección al consumidor, en *Temas de protección al consumidor y regulación financiera*. Asociación Civil Revista de Derecho Administrativo CDA.
27. ESPINOZA ESPINOZA, Juan. (2019). *Derecho de la responsabilidad civil*. T.I. 9na Ed. Instituto Pacífico.
28. ESPINOZA ESPINOZA, Juan. (2021). *Derecho de los consumidores*. 3ra Ed. Instituto Pacífico.
29. ESTIGARRIBIA BIEBER, María Laura. (2007). Evolución de los principios de interpretación de los contratos, con especial referencia a la república Argentina, en *Tratado de la interpretación del contrato en América Latina*, T. I. Editora Jurídica Grijley.
30. FERRAND RUBINI, Enrique. (2004). "La idoneidad del producto o servicio. Artículo 8" en *Ley de Protección al Consumidor. Comentarios, precedentes jurisprudenciales y normas complementarias*. Rodhas.
31. FERRER BELTRÁN, Jordi. (2019). La carga dinámica de la prueba. Entre la confusión y lo innecesario, en *Contra la carga de la prueba*. Marcial Pons.
32. FERRERO, Augusto. (2017). *Derecho procesal civil. Excepciones*. 4ta Ed. Pacífico Editores.

33. FIERRO MÉNDEZ, Rafael. (2014). Aspectos contractuales del nuevo estatuto del consumidor. Interpretación de los contratos –Ley 1480 de 2011–, en *Derecho del Consumo. Problemáticas actuales*. Grupo Editorial Ibáñez.
34. GARCÍA DE ENTERRÍA, Eduardo y Tomás-Ramón, FERNÁNDEZ. (2015). *Curso de Derecho Administrativo*, T. I. 17ma Ed. Editorial Aranzadi S.A.
35. GARCÍA VICENTE, José Ramón. (2020) La contratación con consumidores, en *Tratado de Contratos*, T. II. 3ra Ed. Tirant lo Blanch.
36. GIANNINI, Leandro J. (2019). Revisitando la doctrina de la «carga dinámica de la prueba». Aportes para esclarecer sus principales problemas conceptuales, en *Contra la carga de la prueba*. Marcial Pons.
37. GIMENO SENDRA, Vicente. (2007). *Derecho Procesal Civil*. T. I. 2da Ed. Colex.
38. GONZÁLEZ CUCHO, José Carlos y Víctor, MANRIQUE OPORTO. (2018). Compliance en materia de protección al consumidor: Importancia, objetivo y contenido, en *Temas de protección al consumidor y regulación financiera*. Asociación Civil Revista de Derecho Administrativo CDA.
39. GORDILLO, Agustín. (2006). *Tratado de derecho administrativo*. T. II: La defensa del usuario y del administrado. 8va Ed. Fundación de Derecho Administrativo.
40. GOZAÍNI, Osvaldo Alfredo. (2020). *Tratado de Derecho Procesal Civil*. T.I: Teoría General del Derecho Procesal. Jusbaire.
41. GRANDE, Ildefonso. (2006). *Conducta real del consumidor y marketing efectivo*. ESIC.
42. GUZMÁN NAPURÍ, Christian (2018). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. 3ra Edición. Instituto Pacífico.
43. HINOSTROZA MINGUEZ, Alberto. (2018). *Compendio de Derecho Procesal Civil*. T. I. Moreno S.A.
44. HINOSTROZA MINGUEZ, Alberto. (2018). *Compendio de Derecho Procesal Civil*. T. II. Moreno S.A.

45. ISLER SOTO, Erika. (2021). La responsabilidad por productos en Chile: Panorama y desafíos, en *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. Der Ediciones.
46. JUÁREZ TORREJÓN, Ángel. (2015). *La protección contractual del consumidor por las faltas de conformidad de los productos*. Tirant lo Blanch.
47. KRESALJA, Baldo y César, OCHOA. (2020). *Derecho Constitucional Económico*. T. I: Economía social de mercado y derechos económicos fundamentales. 2da. Ed. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
48. KRESALJA, Baldo y César, OCHOA. (2020). *Derecho Constitucional Económico*. T. II: Recursos naturales, servicios públicos y régimen financiero. 2da. Ed. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
49. KRESALJA, Baldo y César, OCHOA. (2009). *Derecho Constitucional Económico*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
50. LEDESMA NARVÁEZ, Marianella. (2014). *Estudios críticos de Derecho Procesal Civil y Arbitraje*. T. I. Gaceta Jurídica.
51. LIMA MARQUES, Claudia. (2002). *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contractuais*, 4ta Ed. Revista dos Tribunais.
52. LORENZETTI, Ricardo y Claudia, LIMA MARQUES. (2005). *Contratos de Servicios a los Consumidores*. Rubinzal-Culzoni.
53. LORENZETTI, Ricardo. (2003). *Consumidores*. Rubinzal-Culzoni.
54. LORENZETTI, Ricardo. (2007). Interpretación del contrato en el derecho argentino, en *Tratado de la interpretación del contrato en América Latina*, T. I. Editora Jurídica Grijley.
55. MÉLICH-ORSINI, José. (2007). La interpretación del contrato en Venezuela, en *Tratado de la interpretación del contrato en América Latina*, T. III. Editora Jurídica Grijley.
56. MENDOZA ANTEZANA, José Julio. (2019). Apuntes sobre el deber de atención de reclamos, el libro de reclamaciones y la solución directa de

controversias: Finalidad, normativa y jurisprudencia, en *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*. Instituto Pacífico.

57. MOISSET DE ESPANÉS, Luis y Benjamín, MOISÁ. (2007). La interpretación de los contratos en la República Argentina, en *Tratado de la interpretación del contrato en América Latina*, T. I. Editora Jurídica Grijley.
58. MOISSET DE ESPANÉS, Luis. (2016). *Derecho de obligaciones*. T. II. Gaceta Jurídica.
59. MORALES ACOSTA, Alonso. (2008). *Temas de protección al Consumidor y buenas prácticas de mercado*. Asesorandina.
60. MORALES MORENO, Antonio-Manuel. (2016). *Claves de la modernización del Derecho de Contratos*. Grupo Editorial Ibáñez.
61. MORALES ORTIZ, María Elisa. (2018). *Control preventivo de cláusulas abusivas*. Der Ediciones.
62. MORÓN URBINA, Juan Carlos. (2014). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. 10ma Ed. Gaceta Jurídica.
63. MOSSET ITURRASPE, Jorge y Carlos, SOTO COAGUILA. (2004). *El contrato en una economía de mercado*. Normas Legales.
64. MOSSET ITURRASPE, Jorge. (2007). Interpretación del contrato. Sentido y alcance, en *Tratado de la interpretación del contrato en América Latina*, T. I. Editora Jurídica Grijley.
65. NASSER OLEA, Marcelo. (2014). Artículo 12, en *La protección de los derechos de los consumidores. Comentarios a la ley de protección a los derechos de los consumidores*. Thomson Reuters.
66. NIEVA FENOLI, Jordi. (2019). La carga de la prueba: Una reliquia histórica que debiera ser abolida, en *Contra la carga de la prueba*. Marcial Pons.
67. NINAMANCCO CÓRDOVA, Fort. (2009). Indagaciones heréticas en torno a la idoneidad de los productos y servicios, en *La tutela del consumidor: Lo que todo empresario debe saber*, 67.
68. ORDINOLA GUERRA, César. (2011). La historia del Indecopi en la protección del consumidor peruano: Los primeros dieciocho años, en

Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.

69. ORDINOLA GUERRA, César. (2018). Directrices para la elaboración de un programa de compliance en protección al consumidor en el Perú, en *Temas de protección al consumidor y regulación financiera*. Asociación Civil Revista de Derecho Administrativo CDA.
70. PAPAYANNIS, Diego Martín. (2020). Responsabilidad por el dolor causado y sufrido, en *Dañar, incumplir y reparar. Ensayos de filosofía del derecho privado*. Palestra Editores.
71. PEREIRA FREDES, Esteban. (2020). Algunas maneras de mostrar el altruismo en el derecho privado, en *Dañar, incumplir y reparar. Ensayos de filosofía del derecho privado*. Palestra Editores.
72. PÉREZ BUSTAMANTE, Laura. (2004). *Derecho Social de Consumo*. La Ley SAE e I.
73. PINOCHET OLAVE, Ruperto. (2021). El contrato de consumo: Consideraciones preliminares, en *Derecho del consumo: Ley, doctrina y jurisprudencia*. Der Ediciones.
74. REILEY, Diana. (2004). Interpretación pro consumidor, comentarios al artículo 2º, en *Ley de Protección al Consumidor. Comentarios, precedentes jurisprudenciales y normas complementarias*. Rodhas.
75. REYES LÓPEZ, María José. (1999). *Derecho de Consumo*. Tirant lo Blanch.
76. REYES LÓPEZ, María José. (2009). *Manual de Derecho Privado de Consumo*. La Ley.
77. REYES LÓPEZ, María José. (2012). *Manual de Derecho Privado de Consumo*. 2da Ed. La Ley.
78. REYES LÓPEZ, María José. (2019). La proyección del principio de reconocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios en el panorama jurídico español, en *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*. Instituto Pacífico.
79. ROMÁN CALZADA, Antonio. (2017). La relación de consumo, en *Actualidad Civil, enero 31*. Instituto Pacífico.

80. ROZO SORDINI, Paolo Emanuele. (1999). Las obligaciones de medios y de resultado y la responsabilidad de los médicos y de los abogados en el derecho italiano, en *Revista de Derecho Privado*, N° 4, julio 1998/diciembre 1999.
81. RUBIO, Marcial. (1999). *Estudios de la Constitución Política de 1993*. T. III. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
82. RUSCONI, Dante Daniel. (2014). La noción de consumidor en la Ley 1480 de 2011, en *Derecho del Consumo. Problemáticas actuales*. Grupo Editorial Ibáñez.
83. SOTOMARINO CÁCERES, Silvia. (2007). *Responsabilidad civil por productos defectuosos*. Ara Editores.
84. STIGLITZ, Rubén y Gabriel, STIGLITZ. (1992). *Responsabilidad Precontractual. Incumplimiento del deber de información*. Abeledo-Perrot SAE e I.
85. STUCCHI LÓPEZ-RAYGADA, Pierino. (2011). La ciudadanía económica en el Perú: El consumidor, en *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
86. STUCCHI LÓPEZ-RAYGADA, Pierino. (2014). La ciudadanía económica en el Perú: El Consumidor, en *Derecho del Consumo. Problemáticas actuales*. Grupo Editorial Ibáñez.
87. STUCCHI LÓPEZ-RAYGADA, Pierino; BEZADA ALENCASTRE, José Antonio y Oscar Miguel, GARCÍA TIPISMANA. (2021). *Manual de Derecho del Consumo aplicado a los servicios bancarios*. Palestra Editores.
88. TARUFFO, Michele. (2009). *La prueba. Artículos y conferencias*. T. III. Metropolitana.
89. TARUFFO, Michele. (2019). Casi una introducción, en *Contra la carga de la prueba*. Marcial Pons.
90. TOMILLO URBINA, Jorge. (2011). Tipicidad del usuario de servicios sanitarios como consumidor, en *La protección jurídica de los consumidores como motor de desarrollo económico*. Civitas-Thomson Reuters.

91. TORRES VÁSQUEZ, Aníbal. (2020). Interpretación del contrato, en *Interpretación del contrato y del acto jurídico en el derecho peruano*. Instituto Pacífico.
92. VARGAS ÁVILA, Rodrigo. (2014). Aspectos procesales y probatorios en el nuevo estatuto del consumidor – Ley 1480 de 2011, en *Derecho del Consumo. Problemáticas actuales*. Grupo Editorial Ibáñez.
93. VARGAS TINOCO, Alexander. (2020). Reparar o Reconocer: Algunas consideraciones sobre la justificación de medidas no pecuniarias ante el daño en el Derecho privado, en: *Dañar, incumplir y reparar. Ensayos de filosofía del derecho privado*. Palestra Editores.
94. VELARDE SAFFER, Luis y Daniel, GONZÁLES LA ROSA. (2011). Los accidentes producidos a causa de un servicio aéreo defectuoso: Su tratamiento normativo y la distribución de las responsabilidades, en *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.
95. VILLALBA CUÉLLAR, Juan Carlos. (2013). La responsabilidad del productor por garantías de bienes y servicios en el derecho colombiano, en *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 31. Vol. XVI, 31, Enero - Junio 2013.
96. VISINTINI, Giovanna. (1999). *Tratado de la Responsabilidad Civil. La culpa como criterio de imputación de la responsabilidad*. T. I. Editorial Astrea.
97. VON BÜLOW, Oskar. (2008). *La teoría de las excepciones procesales y los supuestos procesales*. Ara Editores.
98. WASSERMAN, Marcela Judith. (2019). La adecuación y el principio de conformidad en el derecho de consumo de acuerdo al código civil y comercial de la nación, en *Tratado de Protección y Defensa del Consumidor*. Instituto Pacífico.
99. WEINGARTEN, Celia. (2004). *Derechos en expectativa del consumidor*. Astrea.
100. WOOLCOTT OYAGUE, Olenka. (2019). La responsabilidad objetiva del productor, síntesis de las transformaciones de la responsabilidad civil. Una regla de carácter global para los daños derivados de producto defectuoso, en *Congreso internacional de Derecho Civil. Diálogo entre disciplinas*. T. I. Pacífico Editores.

101. ZENTNER, Diego Hernán. (2009). *Manual de Derecho del consumidor*. Abeledo Perrot.
102. ZENTNER, Diego Hernán. (2014). Garantías legales sobre bienes y servicios en el derecho argentino. Visión comparativa con el nuevo estatuto del consumidor de Colombia, en *Derecho del Consumo. Problemáticas actuales*. Grupo Editorial Ibáñez.

▪ **Referencias Web**

1. GÓMEZ POMAR, Fernando. (2001). Directiva 1999/44/CE sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo: una perspectiva económica, en *InDret*, 4.2001. Enlace: https://indret.com/wp-content/uploads/2007/06/066_es.pdf
2. GONZÁLEZ VAQUÉ, Luis. (2013). La Directiva 1999/44/CE sobre la venta y las garantías de los bienes de consumo y la polémica aplicación de la armonización mínima en el ámbito del derecho del consumo, en *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, 7. Enlace: <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/3449/La%20directiva%201999-44-CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

▪ **Referencias de Tesis**

1. BARBOSA JAIME, Viviana Lucía. (2014). “Generando confianza en el comercio electrónico: Análisis de la conveniencia de reconocer el derecho de retracto a favor de los consumidores que celebran contratos de consumo por internet”, Tesis para optar por el grado de Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia en la escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
2. BELLIDO ASCARZA, Yordan Marcial. (2018). “La idoneidad en las tarjetas de crédito: A propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015”, Tesis para optar por el grado de Magíster en Derecho de la Empresa en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
3. CAMUS CUBAS, José Alexander. (2024). “Excepciones cambiarias y su desmitificación en la casación civil peruana”, Tesis presentada para optar por el grado de Doctor en Derecho en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

4. CARHUATOCTO SANDOVAL, Henry Oleff. (2011). "La utilización fraudulenta de la persona jurídica en el ámbito del Derecho Laboral", Tesis presentada para optar por el grado de Doctor en Derecho en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
5. DAMIÁN MEDINA, Omar Alfredo. (2016). "La interpretación del *Deber de Idoneidad* desde el análisis de la responsabilidad administrativa del proveedor y su impacto en el sistema de protección y defensa del consumidor", Tesis presentada para optar por el título de Abogado por la Universidad de San Martín de Porres.
6. GONZALEZ LEÓN, Andrea Nanette. (2017). "El derecho de autor vs las expectativas de los consumidores: La necesidad de establecer una excepción al derecho de autor referido a los mecanismos de autotutela a fin de cumplir con las expectativas de los consumidores", Tesis para optar por el grado de Magíster en Derecho de la Propiedad Intelectual y de la Competencia en la escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
7. HOWARD DEJO, Paul Iván. (2010). "Los deberes de protección a favor del deudor-consumidor: ¿Exceso de protección del Estado o la obligación como medio efectivo de cooperación intersubjetiva?" presentada para optar por el grado de Magíster en Derecho Civil por la Pontificia Universidad Católica del Perú.
8. MENDOZA ANTEZANA, José Julio. (2017). "La oferta al público: Análisis jurídico, problemática y propuesta", Tesis para optar por el grado de Magíster en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
9. MEZA ALAYO, Paola Victoria. (2018). "El estándar de consumidor razonable aplicado en los consumos fraudulentos generados por clonación", Tesis para optar por el título de Abogado en la escuela de Pregrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
10. VARGAS FERNÁNDEZ, Lucía Alejandra. (2016). "La utilización de los criterios civiles para determinar el momento del perfeccionamiento de los contratos de consumo a través de internet", Tesis para optar por el grado de Magíster en Derecho Civil en la escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

JURISPRUDENCIA

▪ Jurisprudencia del Tribunal Constitucional

Sentencia	1865-2010-AA/TC
Enlace	https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2011/01865-2010-AA.html
Sentencia	7339-2006-PA/TC
Enlace	https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2007/07339-2006-AA.pdf

▪ Jurisprudencia del Tribunal del Indecopi

Garantías, expectativa de los consumidores y Responsabilidad Administrativa del proveedor	
Resolución	Enlace
1005-2015/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/27717156-3d8a-4d54-8d25-84a49459f7cd

Garantías en la relación de consumo	
Resolución	Enlace
2221-2012/SC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/206c9dac-4555-47bc-ad0b-01635d56b1e4

Principio de Presunción de Licitud en los procedimientos de protección al consumidor	
Resolución	Enlace
148-2021/CC1	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/46a8ad48-5ce6-4177-b48f-53c8e9b8ac50

Eliminación del Recurso de Revisión	
Resolución	Enlace
974-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/5af3e577-c598-4eed-8774-79c0e45f8bdb
160-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/141633b3-9f1e-45e9-8c1d-780c4f99067b

9-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/628dbb88-c03c-41b1-b3e2-cba2dd686cd9
------------	---

Excepción de no competencia	
Resolución	Enlace
480-2020/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/2d55cc31-8dfa-4e2b-9918-0b9f97471311

El concepto de consumidor no se limita a una relación contractual	
Resolución	Enlace
342-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/881b92a4-53b1-4811-aedc-33fba4c1b7ab

Asimetría informativa en casos de microempresas	
Resolución	Enlace
3590-2012/SC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/248539b6-4ba8-40e9-8119-5507db8e2950
3252-2012/SC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/52504f84-d7fd-4830-97de-f332be2de2eb
1470-2012/SC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/778da621-c244-42f5-9950-f1e7cb3463f3
3205-2011/SC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/22317267-8e12-4cb5-8907-848eecd40c7

Habitualidad en el consumo	
Resolución	Enlace
71-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/b8fdadf-a-e1b1-4a75-9589-4419d8bfd3c2

Terceros afectados en seguros de responsabilidad civil	
Resolución	Enlace
2948-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/88d06a58-d7ba-472c-a1f0-914575acf67e

1311-2013/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/f73e17e2-0538-470f-a9e3-e8216126ef27
1044-2013/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/46c761a0-8039-4687-9f46-0cb3bbb9c14e
1043-2013/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/9351540c-1fb3-453a-8809-e4df3ca558af

Personas que reciben notificaciones de requerimientos de cobranza con relación a deudas de terceros

Resolución	Enlace
2430-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/bedfe737-7b60-4236-b98d-a09fc363f479
2998-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/6f565201-5b05-498e-96d1-3d89afe56552
641-2013/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/399d121c-d716-4123-8ab4-0f1babacd365

Concepto de habitualidad en el concepto de Proveedor

Resolución	Enlace
965-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/8f868c84-b5a9-4574-bd2c-ae152fee5f78
3175-2015/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/b70d7d67-72fc-4a91-b4e3-63227f071263
2484-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/b21fb8e8-15b3-44f2-a942-24036dbf667c

Extensión del concepto de Proveedor

Resolución	Enlace
3293-2013/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/566b2c0c-f5a5-44ee-a879-6c3605d84b55

La subcontratación no exonera la responsabilidad del proveedor	
Resolución	Enlace
3487-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/82274e88-1cb1-4fd7-a821-37138222278e
1321-2016/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/49589174-240a-40bc-9ecf-de4ac6106bf1
3707-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/8ad2ed85-e0f8-40d5-9333-05a20670692a
3498-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/968cc57d-26d0-4471-bf23-c8af631f09ee

Los franquiciantes también pueden responsables por los defectos que presenten los consumidores	
Resolución	Enlace
2687-2015/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/58224a06-3a33-438a-ae76-499c1effdc1
1630-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/5a8fe6e9-ef38-48ec-b19f-0b5d687ac229
757-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/60ea6f84-0f14-456c-972c-d58cc899dec5

Empresas del Estado como proveedores	
Resolución	Enlace
964-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/e94bec ee-5bdc-4d1b-a098-592f0a9c6403
630-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/4da6f9 ee-b09e-4296-a227-f086b7c47239
1041-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/a42daa 89-4f4e-4490-bdba-bc818dc6a84a
914-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/590912 7f-c9f7-4c3a-967d-2ed3ebf244ba

Extensión del concepto de Relación de Consumo	
Resolución	Enlace
342-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/881b92a4-53b1-4811-aedc-33fba4c1b7ab

La Relación de Consumo tiene una vocación de «especial protección» para los consumidores	
Resolución	Enlace
2401-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/a066eed-1c53-49e4-9b65-d2347c868965
3293-2013/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/566b2c0c-f5a5-44ee-a879-6c3605d84b55

Documentación que acredita la relación de consumo	
Resolución	Enlace
1457-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/4e81b9be-476c-45d3-8104-1b60fc511377
4240-2016/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/cb7869d6-936a-4210-87d3-8bcac2f86e3d
1741-2016/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/9ef0f6ce-e9a7-4d23-a0ed-72d8acadb383
270-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/594b1e23-4a0f-4770-bb41-0c2427359676

Reglas de prescripción por la naturaleza de los desperfectos denunciados	
Resolución	Enlace
2869-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/7717bc9f-74fb-4404-a020-2201fa3cd8e8
1421-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/0e5b9762-70a9-42c0-afbd-87b584bd038d
139-2012/SC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/478ec3d3-9d2c-45c3-9b9b-243fecf001b4

Prescripción en el caso de reporte indebido	
Resolución	Enlace
279-2009/SC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/6035f56b-bc1a-4485-8a8d-0f4933df10bc

Objeto del pago de costas y costos	
Resolución	Enlace
2165-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/be144aad-9e7d-4c5c-9419-74aef164b18b
1981-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/fc2811cb-b605-4233-ad83-a619988070e1
1955-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/c8bb591e-f569-4d4a-9b79-a180fddd3b68

Precedentes de Observancia Obligatoria sobre el Concepto de Consumidor	
Resolución	Enlace
101-1996/TDC (Derogado)	https://indecopi.gob.pe/documents/20182/165388/pres_Res_0101-1996-TDC.pdf/ad3d2631-864d-40a7-9130-e4b84a5caf80
422-2004/TDC (Vigente)	https://indecopi.gob.pe/documents/20182/165388/pres_res_0422-2003-TDC.pdf/86fa67c0-e055-4155-a50d-04a86fef792a

Precedentes de Observancia Obligatoria sobre el <i>Deber de Idoneidad</i>	
Resolución	Enlace
85-1996/TDC	https://indecopi.gob.pe/documents/20182/165388/pres_Res_0085-1996-TDC.pdf/45d37a7a-a4df-4aeb-93f5-62f5257d4187

Implicancias del <i>Deber de Idoneidad</i> sobre la calidad de los bienes	
Resolución	Enlace
2547-2015/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/43de10a7-4a52-44d5-a2e5-c0fe87d92337
2045-2019/CC1	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/5596f97e-bfb8-411f-9596-1a5676dd0f4f

Admisión de la subsanación de la conducta infractora frente a la infracción al <i>DI</i> (Primera versión)	
Resolución	Enlace
2221-2012/SC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/206c9dac-4555-47bc-ad0b-01635d56b1e4

Rechazo de la subsanación de la conducta infractora frente a la infracción al <i>DI</i> (Segunda versión)	
Resolución	Enlace
1008-2013/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/059c9a45-eb78-4a80-b417-ad6813084b24

Implicancias del <i>Deber de Idoneidad</i> sobre el tiempo de vida útil de un producto	
Resolución	Enlace
48-2019/CPC-CUS	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/45e0cfca-c209-47d4-b25e-f551191ccf6a

Presunta falta de idoneidad con posterioridad de años de compra	
Resolución	Enlace
1933-2017/CC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/19e8364a-c861-4205-b70b-ca22b888339f
724-2017/PS3	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/72ba427e-531b-46f8-af25-135a7e66599a

Negativa injustificada a devolver el monto pagado por separación (Penalidades no estipuladas en la contratación)	
Resolución	Enlace
2342-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/a0e75a01-47c1-4405-9289-c578f3c0f895
631-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/08f4db16-cc0f-4f93-be3f-50758fc0c574
3171-2013/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/c45403a4-47ae-4d00-9371-6d03331fa6e3

192-2012/SC2- INDECOPI	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/c3009172-152a-43b6-b15d-a54a3085be9c
---------------------------	---

Falta de correspondencia entre la publicidad y el contrato	
Resolución	Enlace
3202-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/36376a34-baaa-473d-a183-8c2f1eb4e2c1
985-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/a77e2525-a7e1-4e2d-8ea6-41aca2f54981
916-2011/SC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/8c68fa72-e27c-4537-89c1-4dad78f245b4
108-2011/SC2	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/48be6bac-7d55-4427-affd-74bae39c112a

La falta de entrega de constancias de pago constituye una infracción al <i>Deber de Idoneidad</i>	
Resolución	Enlace
2906-2018/SPC- INDECOPI	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/94b90e87-a962-4074-b6e9-3d7768457b34
2943-2017/SPC- INDECOPI	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/ef77710f-ecdb-4f04-bd0b-7c8a98172a7d
2916-2017/SPC- INDECOPI	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/14fcaa25-0251-4c4a-a33b-0e1dd2888f44

Extensión en la cadena de responsabilidad administrativa por infracción al DI (Responsabilidad del comerciante)	
Resolución	Enlace
662-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/7249aa5a-5ec3-410c-b519-4fcae01288fd
3336-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/21948964-e25d-41c1-b2ec-8be1e3ae6dcb

Deber de Idoneidad en los servicios educativos	
Resolución	Enlace
1092-2019/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/53c506ae-fc3c-4066-bf96-1570ddd69f42

Obligaciones colaterales en la interpretación del DI	
Resolución	Enlace
3147-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/51c1f987-bcd7-40e7-b239-cc74c592a206
1704-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/087d4e0c-18f0-4946-8c18-edbc63bcabe0

Evaluación adjetiva de la responsabilidad administrativa del proveedor por infracción al Deber de Idoneidad	
Resolución	Enlace
3232-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/0ed9098c-65bf-4dfc-b002-d28aad8e187a
3147-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/51c1f987-bcd7-40e7-b239-cc74c592a206
1704-2014/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/087d4e0c-18f0-4946-8c18-edbc63bcabe0

Ruptura del nexo causal de la responsabilidad administrativa del proveedor por infracción al Deber de Idoneidad	
Resolución	Enlace
2086-2019/PS1	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/85af9cc0-69df-4ca7-a00c-e8c5ee767d8d

Medidas de seguridad respecto a operaciones no reconocidas	
Resolución	Enlace
2040-2019/CC1	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/62fe8d0f-96f1-44e1-b7da-69f9938764ca

Patrón habitual de consumo y mecanismos de prevención de fraude en operaciones financieras	
Resolución	Enlace
9-2021/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/971b01ef-cfe3-4542-863f-61bcd938150f

Rebeldía y presunción de licitud frente al <i>Deber de Idoneidad</i>	
Resolución	Enlace
148-2021/CC1	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/46a8ad48-5ce6-4177-b48f-53c8e9b8ac50

Infracción al <i>Deber de Idoneidad</i> por contravención a intereses colectivos	
Resolución	Enlace
2107-2020/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/d3a9e1ad-d43c-4b3e-8081-a6fd5c2ca77f

Intencionalidad de la conducta infractora al <i>Deber de Idoneidad</i>	
Resolución	Enlace
649-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/86cea44c-3a5b-4801-9118-09f0415041d1

Invalidez de la aplicación de la cláusula <i>ad corpus</i>	
Resolución	Enlace
3187-2016/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/0cc167b5-848d-48d1-872e-22bdf2af118d

Validez de la aplicación de la cláusula <i>ad corpus</i>	
Resolución	Enlace
2816-2019/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/bf8ac266-6cb9-490c-8adf-c17a15b1de77

Valoración e idoneidad de los medios probatorios por infracción al <i>DI</i> (Primera versión)	
Resolución	Enlace
790-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/9aa107b3-809e-483b-8aa9-8b63f5d72c5c

Valoración e idoneidad de los medios probatorios por infracción al <i>DI</i> (Segunda versión)	
Resolución	Enlace
2850-2019/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/c47975a2-812a-444c-8ba1-1abb22c948bd

La falsificación de firmas constituye una infracción al <i>Deber de Idoneidad</i>	
Resolución	Enlace
177-2020/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/a3d3b504-fbcb-472f-af94-fa17cecb1c00

Delimitación del <i>DI</i> en la prestación de servicios de seguros	
Resolución	Enlace
535-2019/INDECOPI-LAM	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/82d89147-3b2d-46bf-ae69-749477cf2804

Las prestaciones secundarias que dañen la imagen y reputación de los consumidores también configuran el <i>DI</i>	
Resolución	Enlace
2672-2013/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/a86b41c0-71fd-4436-b247-124e8a64f9e5

La diferencia entre los precios informados en las góndolas o lugares de exhibición y aquellos que realmente son cobrados a los consumidores, constituye infracción al <i>DI</i>	
Resolución	Enlace
1050-2020/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/fd61474a-98ba-46e9-b680-89dc8809e701

Interpretación de la Falta de Interés para Obrar por subsanación de la conducta infractora al <i>Deber de Idoneidad</i> (Primera versión)	
Resolución	Enlace
4375-2016/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/80f96473-18b4-4888-8928-e158f487ba75

Interpretación de la Falta de Interés para Obrar por subsanación de la conducta infractora al <i>Deber de Idoneidad</i> (Segunda versión)	
Resolución	Enlace
1347-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/d2b45b83-3ca0-4f55-96f8-c1e41a06b3b7

Subsanación de la conducta infractora por diferencia entre los precios informados en las góndolas o lugares de exhibición y aquellos que realmente son cobrados a los consumidores	
Resolución	Enlace
1050-2020/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/fd61474a-98ba-46e9-b680-89dc8809e701

El interés para obrar en los casos de falta de entrega de inmuebles en el plazo pactado	
Resolución	Enlace
3995-2016/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/107a2483-a4dd-46ea-b0c3-bb211d40164c
El interés para obrar en los casos de desperfectos en unidades vehiculares	
Resolución	Enlace
4065-2016/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/3b0d0ac7-eabd-4fb7-909d-847800d7a745

El interés para obrar en los casos de cobros indebidos	
Resolución	Enlace
1878-2017/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/1a5d8f79-2ad0-4330-bc57-7c31d2fa4c47

El interés para obrar en los casos de pagos anticipados de deudas	
Resolución	Enlace
19-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/9dbbc19d-eb13-4ecc-918f-43910cfbd919

El interés para obrar en los casos de operaciones no reconocidas	
Resolución	Enlace
689-2018/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/a15b8f50-71df-4e1b-b39f-94bc8abe59a8

El interés para obrar en los casos de anulación indebida de seguros	
Resolución	Enlace
1372-2019/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/1d081ee4-43d8-4cf7-b8c3-6030a6bfe100

El interés para obrar en los casos de cargas y gravámenes en unidades vehiculares	
Resolución	Enlace
473-2020/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/472efe8c-c33a-4d0a-bf70-3e9ca2042286

El interés para obrar en los casos de bloqueos de cuentas de ahorros por parte de entidades financieras	
Resolución	Enlace
10-2020/SPC	https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/0e140129-2453-4cb2-81ff-881a25ad3034

Señor

Alfredo Rivero Nieto

Socio Principal | Almerco Abogados & Consultores Financieros

Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 16 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☐ Sí
☒ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☒ Sí
☐ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☒ Sí
☐ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☐ Sí
☒ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

☒ Sí

☐ No

8. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

Considero que no existe predictibilidad en nuestra justicia de consumo y, sobre todo de cara al *Deber de Idoneidad*. Se ha generado una percepción por la que entendemos que los órganos a cargo no se encuentran alineados a los pronunciamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, teniendo cada uno una interpretación distinta y alejándose del concepto jurídico-económico apropiado para dicha figura. En más de una ocasión, se advierte que la interpretación de la Autoridad de Consumo es muy pro consumidor, siendo que, en muchos casos resulta populista y facilista, perdiendo el tecnicismo que requiere. Finalmente, percibimos que no se realiza un adecuado análisis económico de las situaciones jurídicas controvertidas que resultan de las diversas *litis* en los conflictos de consumo.

Señor
Alfredo Lindley-Russo
Socio | GLR Abogados
Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 16 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☒ Sí
☐ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☒ Sí
☐ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☐ Sí
☒ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☒ Sí
☐ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

[X] Sí

[] No

2. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

El sistema debe distinguir entre defectos maliciosos y defectos de buena fe. Los primeros deben ser sancionados ejemplarmente. Los segundos, solo en la medida de que se advierta que el proveedor no corrigió a tiempo y en forma satisfactoria para el consumidor, pues eso revela que la infracción se cometió por error.

Si todas las personas cometemos errores, las empresas que están formadas por personas también pueden incurrir en yerros. Los motivos pueden ser distintos si se trata de una micro o pequeña empresa (motivos operativos, de capacidad logística, desconocimiento, mala asesoría) o de una mediana o gran empresa (procesos internos complejos, involucramiento de distintas áreas cada una con intereses puntuales, fallos en la comunicación, tiempos cortos de respuesta, etc.). Pero, de cualquier modo, se cometen errores.

Si hacer empresa implica una alta probabilidad de cometer errores, el sistema no puede estar diseñado para sancionar a la mayoría de las empresas. El control de la autoridad debe ser racionalizado para sancionar únicamente a aquellos defectos que revelen conductas oportunistas, maliciosas, sistemáticas o contrarias a la buena fe.

Eso no significa que los demás casos no deben ser sancionados. Cualquier error (malicioso o no) involucra necesariamente una afectación al derecho del consumidor y el sistema debe preservar ese derecho. La preservación del derecho del consumidor puede provenir de la propia autoridad estatal, pero también del proveedor que incurrió en el defecto cuando lo advierte en forma oportuna y lo soluciona buscando congraciarse con su cliente. En este último caso, el objetivo de preservar el bienestar del consumidor ya fue satisfecho, por lo que no existiría justificación razonable para sancionar al proveedor que, pese a haber incurrido en un desvío, lo rectificó a tiempo y satisfizo las expectativas del consumidor afectado.

Vistas así las cosas, el proveedor que se conduce de esta manera debe dejar de ser visto como un infractor, sino como un actor económico que busca obtener el máximo beneficio económico (con los impactos positivos que ello conlleva para el mercado) y en dicho atrevimiento puede incurrir en desvíos que está dispuesto a solucionar para satisfacción del su cliente que es a la larga el motor de su continuidad en el negocio. No se trata de un infractor, sino de un aliado del Estado.

Bajo este mismo razonamiento, la actuación de la autoridad de consumo se enmarca dentro del principio de proporcionalidad pues no incurre en excesos innecesarios para satisfacer el cometido de bienestar del consumidor (el objetivo no sancionar, sino incrementar el bienestar); y cumple así con el principio de razonabilidad previsto en el Numeral 1.4 del Artículo IV del Título Preliminar del TUOLPAG según el cual “las decisiones de la autoridad administrativa, cuando (...) impongan sanciones (...) deben adaptarse (...) manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido”, debidamente concordado con el Numeral 10) del Artículo 66 del mismo cuerpo normativo que reconoce como un derecho del administrado a “que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible”.

Bajo el mismo razonamiento, no existe justificación para que el Código de Defensa y Protección del Consumidor (en adelante, CPDC), disponga la improcedencia de las denuncias solo cuando la subsanación se produjo con anterioridad a la interposición de la denuncia y no para inicio de procedimientos de oficio. De hecho, hoy en día la autoridad inicia procedimientos de oficio contra proveedores que subsanaron su conducta de manera adecuada y preservaron los derechos del consumidor.

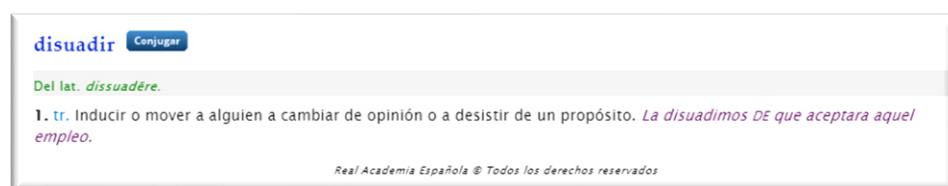
Y es que si bien el Artículo 108° del CPDC es aplicable a los procedimientos de oficio iniciados por denuncia de parte, su lógica es replicable a los procedimientos de oficio iniciados por decisión de la propia entidad”.

Lo anterior, en función a la naturaleza de los intereses que se pretenden tutelar con cada procedimiento: individuales, difusos o colectivos.

La *razón de ser* del Artículo 108° del CPDC parte de dos premisas:

- (i) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción, el procedimiento es inútil para el consumidor (es decir, carece de interés para obrar).
- (ii) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción, el procedimiento carece de sentido económico por cuanto el beneficio que se pretende alcanzar con el procedimiento (esto es, el efecto disuasivo para la comisión de nuevas infracciones) desaparece.

Respecto de esto último, conviene anotar que la corrección voluntaria de la conducta revela y acredita que quien incurrió en ella no necesita de incentivos para no volverla a cometer, puesto que su comisión no fue producto de una decisión consciente que pueda ser sujeta a disuasión alguna en el futuro; y, por ende, cualquier incentivo le resulta indiferente. Sobre este punto cabe tener en cuenta el concepto de disuasión de la Real Academia Española:



Como se advierte, la *disuasión* parte del supuesto de que quien comete una conducta lo hace en forma **consciente**. Disuadir implica lograr que alguien **cambie de opinión**, pero las conductas cometidas en forma involuntaria no se producen por decisión; y, por lo tanto, no pueden evitarse con ningún mecanismo disuasivo, justamente porque al haber sido involuntarias no pueden involucrar un “*cambio de opinión*”.

Ahora bien, queda claro que las dos premisas antes indicadas se presentan en los casos en los que se ven afectados **intereses individuales**, vale decir, en procedimientos iniciados por denuncia de parte. En cambio, en los procedimientos iniciados por **intereses difusos** (por lo general, accionados de oficio) solo se cumple con la segunda premisa (esto es, que no existe disuasión alguna para incumplir en el futuro, por cuanto la corrección voluntaria revela que el proveedor no buscó infringir derecho alguno del consumidor), mas no con la primera, por cuanto no existe consumidor identificable al que se le haya podido revertir el daño. Por último, en los procedimientos iniciados por decisión de la propia autoridad que busquen tutelares **intereses colectivos** sí se presentan ambas premisas, en la medida que existen consumidores determinados o determinables y la corrección voluntaria demuestra que

el proveedor no incurrirá conscientemente en una infracción en el futuro, con lo cual cualquier acción con orientación disuasiva de la autoridad, tendrá efecto neutro para el proveedor:

SI EL PROVEEDOR SUBSANA O CORRIGE LA CONDUCTA CONSTITUTIVA DE INFRACCIÓN ANTES DE LA IMPUTACIÓN		
Interés	Utilidad del procedimiento (interés para obrar)	Efecto disuasivo del procedimiento
Individual	No	No
Difuso	Sí (hay consumidores no identificados a los que no se les ha solucionado el daño)	No
Colectivo	No	No

No se debe dejar de considerar que la pronta reacción del proveedor de para corregir sus conductas erradas (que incluso pueden llegar a superar las expectativas del consumidor), pueden ser a costa del propio presupuesto de la empresa.

La regla del Artículo 108° del CPDC genera dos escenarios contrapuestos, pues si uno de los consumidores que forman parte de los intereses colectivos denuncia luego de haberse subsanado la conducta, la acción sería declarada improcedente por lo que no podría acceder al beneficio de la medida correctiva (que es la única ventaja que puede obtener con el procedimiento administrativo). No obstante, si es posible que en estos casos el procedimiento sea iniciado de oficio.

Finalmente hay que tener presente que cuando se comete alguna conducta involuntaria y el proveedor tiene la percepción de que conducirse de manera adecuada (asumiendo el costo de solucionar el problema para el consumidor) puede tener un impacto positivo en su situación legal, tendrá incentivos para actuar diligentemente y corregir la conducta. En cambio, no existirá ese incentivo positivo, si la percepción del proveedor es que, en adición al costo que representa asumir la reversión de la conducta, también deberá asumir el costo del procedimiento administrativo y hasta una posible sanción.

Señora

Andrea González León

Secretaria Técnica | Defensoría del Cliente Automotor

Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 17 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☒ Sí
☐ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☒ Sí
☐ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☐ Sí
☒ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☐ Sí
☒ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

[] Sí

[X] No

3. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

Sobre el tema de referido al *Deber de Idoneidad*, considero que no es necesario establecer PO; sin embargo, resulta pertinente y necesario que bajo las dos resoluciones que tenemos (caso Hiraoka y América Móvil) con criterios totalmente opuestos, la Autoridad se encuentra en la obligación de establecer los alcances, forma de determinación entre otros factores que permitan establecer cuándo nos encontramos frente a una infracción al *Deber de Idoneidad*.

Esta incertidumbre, no permite que los proveedores puedan autorregularse, ello, debido a que no cuentan con las herramientas (criterios, entre otros) para poder fomentar una adecuada relación de consumo, sobre sus productos o servicios específicos.

Señor
Gianfranco Iparraguirre Romero
Socio | León e Iparraguirre Abogados
Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 17 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☐ Sí
☒ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☐ Sí
☐ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☐ Sí
☒ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☐ Sí
☒ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

[] Sí

[X] No

8. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

Ninguna.

Señora
Jesarella Alarcón Bravo
Jefa Legal | Alicorp
Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 17 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☐ Sí
☒ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☐ Sí
☒ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☒ Sí
☐ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☐ Sí
☒ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

☒ Sí

☐ No

8. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

No tengo mayores comentarios.

Señor

José Carlos Gonzáles Cucho

Socio | DíezCanseco – Competencia & PI

Profesor | UNMSM y PUCP

Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 17 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☐ Sí
☒ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☒ Sí
☐ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☒ Sí
☐ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☐ Sí
☒ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

[] Sí

[X] No

8. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

Una mejor y adecuada interpretación del *Deber de Idoneidad* debería provenir de una modificación del Código de Consumo, considerando criterios objetivos para la determinación de la subsanación a partir de variables como la oportunidad y la integridad de la misma.

Señor

José Julio Mendoza Antezana

Ejecutivo 1 · Sala Especializada en Defensa de la Competencia | Indecopi

Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 17 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☒ Sí
☐ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☒ Sí
☐ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☐ Sí
☒ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☒ Sí
☐ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

[☐] Sí

[☒] No

8. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

A criterio estrictamente personal, considero que la evaluación de la línea jurisprudencial de los órganos resolutivos (en función a los diversos casos sometidos a su conocimiento) brinda orientaciones sobre la adecuación de los remedios brindados para que sean calificados como una subsanación de la conducta. Por ende, no es indispensable que se emita un Precedente de Observancia Obligatoria.

Sin perjuicio de ello, el hecho de que no sea necesario, no elimina la posibilidad de evaluar su conveniencia para brindar mayor claridad sobre este aspecto.

Los relevantes efectos que tiene la subsanación de la conducta (la improcedencia de la denuncia, al calificar como un eximente de responsabilidad³⁴) están condicionados a la suficiencia y pertinencia de los remedios aplicados. En consecuencia, el establecimiento de reglas esquemáticas y de corte general que, a su vez, sean vinculantes para los diversos órganos resolutivos del Indecopi, fortalecería la comprensión y evaluación de dicha figura, facilitando la actuación adecuada de los proveedores, quienes podrían hacer más eficaces sus programas de autorregulación para la prevención y mitigación de conflictos de consumo.

³⁴ Ello, considerando lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el TUO de la Ley 27444.

Señor

Julio Baltazar Durand Carrión

Vocal | Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOP

Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 18 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☒ Sí
☐ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☐ Sí
☒ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☒ Sí
☐ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☒ Sí
☐ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☐ Sí
☒ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

[X] Sí

[] No

8. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

La autorregulación está en la parte volitiva de cada proveedor, no necesita que el Indecopi emita precedentes o establezca criterios para establecer mecanismos internos de atención al cliente y buenas prácticas en relación a las propuestas ofertables de negocio que se hagan en el mercado. No puede usarse como pretexto para no crear mecanismos de autorregulación, el hecho de que el Indecopi emita o no precedentes o establezca criterios.

El proveedor que desea establecer mecanismos internos de solución de conflictos con sus clientes lo hace directamente y punto. Para ello estructura un andamiaje normativo, operativo y funcional de carácter eficiente al interior de la misma empresa.

Por ejemplo, en los finales de los 90 e inicios del 2000 se establecieron mecanismos de autorregulación en el sector bancario y financiero creando el defensor del cliente financiero, independientemente de los criterios que el Indecopi haya emitido o no en ese entonces, igualmente se creó el CONAR, independientemente de lo que el Indecopi haya señalado en materia de publicidad comercial.

Señora

Karina Olano Rodríguez

Socia | Bambach & Campos, Barrios & Montenegro, García Velasco & García De Luca y Sacoveriz & Landerer - BBGS Abogados

Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 17 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☐ Sí
☒ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☒ Sí
☐ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☒ Sí
☐ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☐ Sí
☒ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

☒ Sí

☐ No

8. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

Sobre el principio de predictibilidad versus la autonomía con la que cuentan los diversos órganos resolutivos para resolver, es un tema que debe analizarse con mucha minuciosidad, ya que muchos órganos resolutivos tienen posiciones que se contraponen para temas similares, por tanto, los administrados no encuentran predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad* por parte de Indecopi.

Señora

Maritza Yesenia Agüero Miñano

Líder Área Legal Corporativa | Paredes, Cano y Asociados

Profesora | Universidad de San Martín de Porres

Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 17 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☐ Sí
☒ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☐ Sí
☒ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☒ Sí
☐ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☐ Sí
☒ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

[] Sí

[X] No

8. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

Ninguna.

Señor

Pierino Stucchi López Raygada

Socio | Estudio Muñiz

Director de la Facultad de Derecho y CCSS | Universidad ESAN

Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 16 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☐ Sí
☒ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☒ Sí
☐ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☒ Sí
☐ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☐ Sí
☒ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

☒ Sí

☐ No

8. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

Primero, la parte institucional del Indecopi para tener máxima independencia, no solo necesita la autonomía constitucional que hemos conversado varias veces, sino que además necesita una habilitación para solucionar conflictos contractuales porque la Constitución señala que este proceso, no lo puede hacer el Poder Judicial ni la jurisdicción arbitral. En el segundo punto, es aseguramiento de imparcialidad, el Secretario Técnico como fiscal administrativo, debe estar separado respectivamente del proceso decisorio de la Comisión. Es decir, no pueden reunirse solos ni tampoco preparar proyectos de decisión.

Señor

Robert Eder Venero Peralta

Socio · Gerente | DíezCanseco – Competencia & PI

Profesor | UNMSM

Presente.-

ASUNTO: Entrevista para Elaboración de Tesis.

Mediante la presente misiva, expreso el mayor agrado que significa dirigirme a usted y volver propicia la oportunidad para exponer el siguiente pliego de preguntas que coadyuvarán a un óptimo camino para la discusión de los resultados de la Tesis Titulada **«La interpretación adjetiva del *Deber de Idoneidad* en el Derecho Procesal de Consumo en el Perú»**, presentada para la obtención del grado de Magíster en Derecho Civil y Comercial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La referida investigación, busca comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú. Sumado al análisis de los criterios de interpretación del *Deber de Idoneidad* desarrollados en la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor y evaluar la práctica del Indecopi para analizar la línea de predictibilidad sobre la interpretación de esta categoría jurídica, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Todo ello, con el propósito de diseñar un esquema de interpretación del *Deber de Idoneidad* que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo, a partir de la grave crisis de aplicación normativa que se evidencia en la práctica jurisprudencial de los diferentes órganos resolutivos del Indecopi y la indeterminación conceptual por parte de la doctrina.

Finalmente, destino estas últimas líneas para agradecer el inmenso honor de contar con su encomiable profesionalismo, el mismo que quedará vertido en el desarrollo de la presente entrevista.

Lima, 19 de noviembre de 2021.

Omar Alfredo Damián Medina.

PLIEGO DE PREGUNTAS

1. ¿Usted conoce el Derecho Procesal de Consumo?

☒ Sí
☐ No
2. En referencia al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la jurisprudencia emitida por el Indecopi resulta predecible?

☐ Sí
☒ No
3. En lo referido a la subsanación de la conducta por infracción al *Deber de Idoneidad*, ¿Considera que la interpretación del *Deber de Idoneidad* exige analizar integralmente la subjetividad y temporalidad de los remedios que el proveedor pueda ejecutar?

☒ Sí
☐ No
4. ¿Considera que la interpretación que realizan los órganos resolutivos del Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* es insuficiente desde un aspecto probatorio?

☐ Sí
☒ No
5. ¿Considera que la interpretación que realiza el Indecopi sobre el *Deber de Idoneidad* permite lograr esquemas de autorregulación por parte de los proveedores?

☐ Sí
☒ No
6. Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor?

☒ Sí
☐ No

7. Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del *Deber de Idoneidad*, ¿El Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor?

☒ Sí

☐ No

8. Anotaciones y Recomendaciones del Entrevistado (En esta sección, usted podrá agregar las anotaciones y recomendaciones que considere pertinentes):

Ninguna.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Hipótesis General	Variables	Objetivo General
¿Qué aspectos adjetivos debe evaluar el Indecopi en la interpretación del Deber de Idoneidad para lograr una adecuada justicia de consumo en el Perú?	Para lograr una adecuada justicia de consumo en el Perú, el Indecopi debe evaluar la temporalidad e intencionalidad acreditada de la infracción al Deber de Idoneidad.		Comprender y evaluar la práctica procesal del Indecopi respecto de la justicia de consumo en el Perú.
Problema Específico 1	Hipótesis Específica 1	Sistema de Protección y Defensa del Consumidor Deber de Idoneidad Autorregulación en Protección al Consumidor	Objetivos Específicos
¿Qué debe evaluar el Indecopi en la interpretación del Deber de Idoneidad para lograr adecuados esquemas de autorregulación en los proveedores?	Para desarrollar esquemas adecuados de Autorregulación en la interpretación del Deber de Idoneidad, el Indecopi debe evaluar los aspectos sustantivos y adjetivos (acreditación del daño y su reparación integral y oportuna) de la responsabilidad administrativa del proveedor.		Evaluar la práctica del Indecopi en la justicia de consumo para analizar la línea de predictibilidad en la interpretación del Deber de Idoneidad, mejorando la aplicabilidad del contenido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú.
Problema Específico 2	Hipótesis Específica 2		Diseñar un esquema de interpretación del Deber de Idoneidad que propicie la autorregulación de los proveedores apuntando a la predictibilidad en la justicia de consumo.
¿Qué acciones debe desarrollar el Indecopi para hacer más predecible la interpretación del Deber de Idoneidad?	Para lograr una línea de predictibilidad en la interpretación del Deber de Idoneidad, el Indecopi debe generar precedentes de observancia obligatoria sobre la reparación integral y oportuna de los daños causados al consumidor.		