

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



**“PAGO DE COSTOS AL CONSUMIDOR COMO
MANIFESTACIÓN DE LA ACCIÓN TUITIVA DEL ESTADO, EN
EL MARCO NORMATIVO DEL ALLANAMIENTO Y
RECONOCIMIENTO. ANÁLISIS CASUÍSTICO DE LOS AÑOS
2018-2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTORES

Bach. ARMESTAR MONTALBAN, JESSICA ALMENDRA
Bach. CACHIQUE ZAFRA, CRISTHIAN JOSE

ASESOR:

Dr. NOEL OBDULIO VILLANUEVA CONTRERAS

NUEVO CHIMBOTE- PERÚ

2022

HOJA DE AVAL DEL ASESOR

La presente tesis intitulada *“Pago de costos al consumidor como manifestación de la acción tuitiva del Estado, en el marco normativo del allanamiento y reconocimiento. Análisis casuístico de los años 2018-2019*, ha sido elaborada de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos, aprobado mediante la Resolución n.º 492-2017-CU-R-UNS de fecha 3 de julio de 2017 y sus modificatorias, en la modalidad de tesis. En este sentido, suscribo la presente tesis en mi calidad de asesor, designado mediante Resolución Decanatural n.º 253-2019-UNS-DFEH de fecha 26 de noviembre de 2019.



Dr. Noel Obdulio Viflanueva Contreras

Asesor

HOJA DE AVAL DEL JURADO

Concluida la sustentación de la tesis intitulada *"Pago de costos al consumidor como manifestación de la acción tuitiva del Estado, en el marco normativo del allanamiento y reconocimiento. Análisis casuístico de los años 2018-2019*, se considera aprobado al Bachiller Jessica Almendra Armestar Montalban, con código 0201135015 y al Bachiller Cristhian Jose Cachique Zafra con código 0201135006.

Revisado y aprobado por el jurado evaluador designado mediante Resolución n.º 050-2022-UNS-CFEH de fecha 28 de enero de 2022.



Dr. Noel Obdulio Villanueva Contreras
Presidente



Ms. Rosina Mercedes Gonzales Napuri
Secretaria



Ms. Eduardo Montenegro Vivar
Integrante



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el distrito de Nuevo Chimbote, mediante la Plataforma video conferencia Zoom, siendo las diecinueve horas de la noche del día veinticuatro de febrero del dos mil veintidós, se reunió el Jurado Evaluador presidido por: el Dr. NOEL OBDULIO VILLANUEVA CONTRERAS, teniendo como integrantes a: Ms. ROSINA MERCEDES GONZALES NAPURI y Ms. EDUARDO MONTENEGRO VIVAR (siendo que el último de los nombrados asumió competencia, desde su instalación, siguiendo el orden de las actas anteriores lo es también) para la sustentación de Tesis, a fin de optar el Título de ABOGADO, la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas: **JESSICA ALMENDRA ARMESTAR MONTALBÁN** quien expuso y sustentó el trabajo intitulado:

“PAGO DE COSTOS AL CONSUMIDOR COMO MANIFESTACIÓN DE LA ACCIÓN TUITIVA DEL ESTADO, EN EL MARCO NORMATIVO DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO. ANÁLISIS CASUÍSTICO DE LOS AÑOS 2018-2019”

Terminada la sustentación, la graduada respondió las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes declara: **APROBADA**; según el Art. 39° del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNS (Resolución No. 492-2017-CU-R-UNS de 03.07.2017).

Siendo las veinte horas y dos minutos del mismo día se da por terminado el acto de sustentación.

Nuevo Chimbote, 24 de febrero de 2022

.....

 NOEL OBDULIO VILLANUEVA CONTRERAS
 PRESIDENTE

.....

 ROSINA MERCEDES GONZALES NAPURI
 SECRETARIO

.....

 EDUARDO MONTENEGRO VIVAR
 INTEGRANTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el distrito de Nuevo Chimbote, mediante la Plataforma video conferencia Zoom, siendo las diecinueve horas de la noche del día veinticuatro de febrero del dos mil veintidós, se reunió el Jurado Evaluador presidido por: el Dr. NOEL OBDULIO VILLANUEVA CONTRERAS, teniendo como integrantes a: Ms. ROSINA MERCEDES GONZALES NAPURI y al Ms. EDUARDO MONTENEGRO VIVAR (siendo que el último de los nombrados asumió competencia, desde su instalación, siguiendo el orden de las actas anteriores lo es también) para la sustentación de Tesis, a fin de optar el Título de ABOGADO, el Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas: **CRISTHIAN JOSÉ CACHIQUÉ ZAFRA** quien expuso y sustentó el trabajo intitulado:

“PAGO DE COSTOS AL CONSUMIDOR COMO MANIFESTACIÓN DE LA ACCIÓN TUITIVA DEL ESTADO, EN EL MARCO NORMATIVO DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO. ANÁLISIS CASUÍSTICO DE LOS AÑOS 2018-2019”

Terminada la sustentación, el graduado respondió las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes declara: **APROBADO**; según el Art. 39º del Reglamento General de Grados y Títulos de la UNS (Resolución No. 492-2017-CU-R-UNS de 03.07.2017).

Siendo las veinte horas y dos minutos del mismo día se da por terminado el acto de sustentación.

Nuevo Chimbote, 24 de febrero de 2022

.....
NOEL OBDULIO VILLANUEVA CONTRERAS
PRESIDENTE

.....
ROSINA MERCEDES GONZALES NAPURI
SECRETARIO

.....
EDUARDO MONTENEGRO VIVAR
INTEGRANTE

DEDICATORIA

A Dios, por su amor infinito y por otorgarnos la fuerza que necesitamos para vivir y lograr nuestros objetivos, por iluminar nuestro ser en todo momento, sobre todo cuando nos encontramos afligidos.

A mis padres Milagros y Pedro, por su valioso ejemplo, apoyo y amor incondicional.

A mis hermanos Jackeline y Brando, por nuestro aprendizaje, superación y crecimiento juntos

A mis sobrinas Yanedhy e Amy, mis princesas

Y a mi abuelito Goyo, mi senderito de amor.

A mi familia, por su constante apoyo, en especial a mis segundos padres Lorenzo y Cristina, quienes me enseñaron que la vida es una continua lucha y solo el conocimiento y el amor de tus seres queridos, harán que uno logre sus objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por toda la bendición del día a día, por ser la fuente de esperanza en nuestros momentos de fragilidad y por la fortaleza brindada para superar la dificultad de la vida.

A nuestro asesor el Dr. Noel Villanueva Contreras, por su constante guía, los conocimientos brindados, consejos, y principalmente por la estricta disciplina inculcada para la culminación de la presente investigación.

A nuestra alma mater Universidad Nacional del Santa, a cada uno de nuestros profesores Y en especial a nuestra Promoción 2011 de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas.

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en el Reglamento General de Grados y Títulos aprobado por Resolución N° 492-2017-CU-R-UNS del 03 de julio del 2017 de la Universidad Nacional del Santa y las disposiciones normativas contenidas en el Currículo de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas adscrita a la Facultad de Educación y Humanidades, presentamos a vuestra disposición la tesis titulada: «Pago de Costos al Consumidor como manifestación de la Acción Tuitiva del Estado, en el marco normativo del allanamiento y reconocimiento. Análisis Casuístico de los años 2018-2019» con el fin de optar el título profesional de Abogado.

INDICE

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| PRESENTACION | viii |
| RESUMEN..... | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA..... | 1 |
| 1.1.2. OBJETO DE INVESTIGACIÓN | 5 |
| 1.1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.2. ENUNCIADO DE PROBLEMA | 12 |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTGACIÓN | 12 |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL | 12 |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 12 |
| 1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS..... | 13 |
| 1.5. VARIABLES..... | 14 |
| 1.5.1. VARIABLE CUALITATIVA “X” | 14 |
| 1.5.2. VARIABLE CUALITATIVA “Y” | 14 |
| 1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 14 |
| 1.7. ESTRUCTURA DEL TRABAJO | 18 |
| 1.8. BREVE REFERENCIA DE LOS MÉTODOS EMPLEADOS, DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN, Y EL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 20 |
| 1.9. BREVE REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA | 21 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 22 |
| CAPÍTULO I: LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL PERÚ, LA ACCIÓN TUITIVA DEL ESTADO Y LOS SISTEMAS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO..... | 22 |
| 1.1. ASPECTOS HISTÓRICOS DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR .. | 23 |
| 1.2. ANTECEDENTES DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL PERÚ | 26 |
| 1.3. NOCIÓN Y VULNERABILIDAD DEL CONSUMIDOR | 30 |
| 1.4. DEFINICIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR | 32 |

| | | |
|---|--|----|
| 1.5. | TEORIAS SOBRE LA NATURALEZA JURIDICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR..... | 33 |
| 1.6. | LA ACCIÓN TUITIVA DEL ESTADO EN FAVOR DEL CONSUMIDOR | 37 |
| 1.6.1. | Principio pro Consumidor como garantía de la Acción Tuitiva del Estado | 39 |
| 1.7. | MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO..... | 41 |
| 1.7.1. | Trato directo con el proveedor..... | 43 |
| 1.7.2. | Soluciones gremiales privadas..... | 44 |
| 1.7.3. | El Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi (SAC) | 45 |
| 1.7.4. | Arbitraje De Consumo..... | 48 |
| 1.8. | Procedimiento Administrativo Sancionador | 49 |
| CAPÍTULO II: REGULACIÓN DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. NOCIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA DE LOS COSTOS PROCESALES..... | | 52 |
| 2.1. | ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO | 53 |
| 2.1.1. | DEFINICIÓN DE ALLANAMIENTO..... | 53 |
| 2.1.2. | DEFINICIÓN DE RECONOCIMIENTO | 55 |
| 2.1.3. | REGULACIÓN DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN EL CÓD. PROCESAL CIVL..... | 56 |
| 2.1.4. | LAS FIGURAS DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY 29571 | 61 |
| 2.1.5. | EFECTOS DE LA APLICACIÓN DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO APLICADOS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL INDECOPI..... | 63 |
| 2.1.6. | LA DOCTRINA DE LOS ACTOS PROPIOS Y SU INCIDENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL ALLANAMIENTO. | 74 |
| 2.1.7. | LAS TEORICAS ECONÓMICAS DEL DERECHO Y SU INCIDENCIA EN LA APLIACIÓN DE LA FIGURA DEL ALLANAMIENTO DURANTE LOS PAS..... | 76 |
| 2.2. | COSTOS PROCESALES | 79 |
| 2.2.1. | DEFINICIÓN DE COSTAS Y COSTOS PROCESALES | 79 |
| 2.2.2. | NATURALEZA JURÍDICA DE LOS COSTOS PROCESALES | 81 |
| 2.2.3. | LOS HONORARIOS DEL ABOGADO Y LA LIBERTAD DE CONTRATAR..... | 85 |

| | | |
|---|---|-----|
| 2.2.4. | LA CONDENA DE COSTOS PROCESALES EN EL CÓDIGO PROCESAL CIVIL | 86 |
| 2.2.5. | LA CONDENA DE LOS COSTOS Y COSTAS EN EL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR..... | 88 |
| CAPITULO III: NECESIDAD DE MODIFICAR EL ARTICULO 112° DEL CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, CRITERIOS PARA LA REGULACIÓN DEL PAGO DE COSTOS EN EL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO..... | | 92 |
| 3.1. | MOTIVOS PARA MODIFICAR EL NUMERAL 3°, TERCER PARRAFO DEL ARTÍCULO 112° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR..... | 93 |
| 3.1.1. | LA EXONERACIÓN DE COSTOS AL PROVEEDOR POR ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN LA LEY 29571, COLISIONA CON EL ARTÍCULO 65° DE LA CONSTITUCIÓN POLITICA DEL PERÚ | 94 |
| 3.1.2. | LA EXONERACIÓN DE COSTOS AL PROVEEDOR POR ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN LA LEY 29571, LO INCENTIVA A NO BRINDAR SOLUCION AL CONFLICTO DE CONSUMO MEDIANTE OTROS MEDIOS ALTERNATIVOS..... | 99 |
| 3.1.3. | LA EXONERACIÓN DE COSTOS AL PROVEEDOR POR ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO, EN LA LEY 29571, LE GENERA AFECTACIÓN ECONÓMICA AL CONSUMIDOR..... | 104 |
| 3.1.4. | LA EXONERACIÓN DE COSTOS AL PROVEEDOR POR ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN LA LEY 29571, RESULTA CONTRARIA A LA DOCTRINA DE LOS ACTOS PROPIOS | 107 |
| 3.2. | ANÁLISIS CAUÍSITICO DE RESOLUCIONES FINALES EMITIDAS POR INDECOPI-CHIMBOTE, QUE CONCLUYEN PROCEDIMIENTOS POR ALLANAMIENTO DURANTE LOS AÑOS 2018-2019 | 109 |
| | CASO N° 01 | 109 |
| | CASO N° 02..... | 114 |
| | CASO N° 03..... | 120 |
| | ASO N° 04 | 125 |
| 3.3. | PARÁMETROS PARA UNA ADECUADA REGULACIÓN DEL PAGO DE COSTOS POR ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN LA LEY DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR | 129 |
| 3.3.1. | CAUSALES DE PROCEDENCIA PARA EL PAGO DE COSTOS CUANDO EXISTA ALLANAMIENTO O RECONOCIMIENTO POR PARTE DEL PROVEEDOR EN EL PLAZO OTORGADO PARA LA PRESENTACIÓN DE SUS DESCARGOS | 130 |
| III. | MATERIALES Y MÉTODOS..... | 139 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 3.1. | TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 139 |
| 3.2. | MÉTODO DE INVESTIGACIÓN..... | 140 |
| 3.2.1. | MÉTODOS GENERALES..... | 140 |
| 3.2.2. | MÉTODOS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN JURÍDICA..... | 141 |
| 3.3. | DISEÑO DE CONTRASTACIÓN..... | 143 |
| 3.4. | POBLACIÓN MUESTRAL..... | 145 |
| 3.5. | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 145 |
| 3.5.1. | TÉCNICAS..... | 145 |
| 3.5.2. | INSTRUMENTOS..... | 147 |
| 3.5.3. | FUENTES PRIMARIAS:..... | 148 |
| 3.5.4. | FUENTES SECUNDARIAS:..... | 148 |
| 3.6. | TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS..... | 148 |
| 3.7. | PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 149 |
| 4. | RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 151 |
| 4.1. | RESULTADO N° 01..... | 151 |
| 4.2. | RESULTADO N° 02..... | 157 |
| 4.3. | RESULTADO N°03..... | 161 |
| 4.4. | RESULTADO N° 04..... | 167 |
| 4.5. | RESULTADO N° 05:..... | 176 |
| 5. | CONCLUSIONES..... | 181 |
| 6. | RECOMENDACIONES..... | 184 |
| 7. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES..... | 185 |
| 7.1. | LIBROS..... | 185 |
| 7.2. | TESIS..... | 186 |
| 7.3. | REVISTAS VIRTUALES..... | 190 |
| 7.4. | PÁGINAS EN WORLD WIDE WEB..... | 192 |
| 7.5. | LIBRO EN VERSIÓN ELECTRÓNICA..... | 193 |
| 8. | ANEXOS..... | 194 |
| 8.1. | PROYECTO DE LEY..... | 194 |
| | EXPOSICIÓN DE MOTIVOS PARA CONFIGURACIÓN DE PROPUESTA..... | 199 |
| 8.2. | MODELO DE ENCUESTA..... | 204 |
| | ANEXO 1. Matriz de consistencia..... | 209 |

RESUMEN

La presente investigación tiene por objeto demostrar que la regulación del allanamiento y reconocimiento en el Código de Protección y Defensa del Consumidor es deficiente toda vez que contraviene el sentido de la acción tuitiva del Estado en beneficio de los intereses económicos del consumidor, cuando exonera del pago de costos al proveedor dentro del procedimiento administrativo sancionador; debiendo ser modificada a fin de permitir el reembolso de los costos en favor del consumidor. El tipo de nuestra investigación es básica, con enfoque cualitativo, se aplicarán métodos generales propios de la investigación científica, así como métodos de la investigación jurídica tales como Método dogmático, hermenéutico y sistemático.

Palabras Clave: Consumidor, costos, allanamiento, reconocimiento, Indecopi.

Los autores.

ABSTRACT

The purpose of this investigation is to demonstrate that the regulation of the search and recognition in the Code of Protection and Defense of the Consumer is deficient since it contravenes the sense of the protective action of the State in benefit of the interests of the consumer, when it exempts the payment of costs to the provider within the administrative sanctioning procedure, which must be modified in order to allow the reimbursement of costs in favor of the consumer. The type of our research is basic, with a qualitative approach, general methods of scientific research will be applied, as well as methods of legal research such as dogmatic, hermeneutical, historical and systematic method.

Key Words: Consumer, State action, search and recognition, Indecopi Sanctioning administrative procedure.

The authors.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Cuando hablamos del consumidor, hacemos referencia a que su condición en todos los casos y sin ninguna restricción, se encontrará inherente a la condición misma de la persona humana, debido a que está sujeta a necesidades desde el momento en que nace, e incluso desde el momento de su concepción. Es por ello que la persona tiene la prerrogativa de disfrutar y ejercer todos los derechos otorgados por el sistema de protección al consumidor y que el Estado mediante la imposición de un ordenamiento jurídico vaya implementando para él. En ese sentido y bajo la deducción de considerar que todos nos somos consumidores y usuarios de bienes y servicios, es que toda clase de actividad económica que se efectúe va a estar exclusivamente consagrada a la satisfacción de nuestras necesidades.

En la actualidad, gracias a la globalización y al desarrollo de la economía podemos considerar que el consumidor se va a convertir en el elemento principal dentro de una economía social de mercado en varios países. No obstante, debido a la competencia comercial, los proveedores y consumidores han desarrollado su participación dentro del mercado con evidentes problemas concernientes a la asimetría informativa durante sus relaciones de consumo. Frente a la ocurrencia de estos conflictos descritos, los tesisas hemos advertido que, ante la tan evidente asimetría de la información, el consumidor es el elemento más vulnerable, y por lo tanto el más afectado durante sus relaciones comerciales en el mercado, por lo que

a fin de equilibrar esta situación y lograr una economía fluida y dinámica, el aparato legislativo, ha tenido la relevante misión de implementar políticas y normativas referentes a la protección del consumidor.

Mediante Decreto Ley N°25868, en el año 1992, se efectuó la creación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI); asimismo en aras de garantizar una protección cabal del consumidor, nuestra Constitución Política del Perú del año 1993, mediante su articulado 65° estableció que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”, otorgándole una categoría constitucional al derecho de los consumidores, ante a la conducta desleal de los proveedores y confiriéndole al Estado la función de ejercer acción tuitiva en favor de los derechos del consumidor.

Por otro lado, mediante Decreto Legislativo N°807 del 1996, se resolvió señalar facultades para INDECOPI, estableciendo en su artículo 7° lo siguiente: “En cualquier procedimiento seguido ante el INDECOPI, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante”.

El Estado con la finalidad de consolidar la protección del consumidor dispuso también la creación del Código de Protección y Defensa del Consumidor mediante la Ley 29571, (en adelante CPDC). Por otra parte, mediante el Decreto

Legislativo N° 1308°, (en adelante D.L.1308°) se ha realizado una reciente modificación del Código en mención, incorporando las figuras procesales del allanamiento y reconocimiento al ámbito administrativo sancionador, confiriéndole la calidad de circunstancia especial atenuante, a efectos de graduar la sanción impuesta al proveedor que infringe las normas que protegen al consumidor; pero además, en aplicación del numeral 3° párrafo tercero del artículo 112° del mismo Código, se ha establecido que cuando un proveedor, se allane o reconozca la denuncia al presentar sus descargos, la autoridad administrativa dispondrá la conclusión del procedimiento, y la exoneración al denunciado sin excepción del pago de los costos a favor del consumidor.

La regulación antes descrita permite la conclusión casi anticipada del procedimiento, generándole (según se dice) ahorro de esfuerzos administrativos al Estado; aunque por lo contrario, genera un perjuicio económico al consumidor toda vez que será éste quien deberá asumir los costos incurridos por la contratación de los servicios de asesoría legal de un abogado para la defensa de sus derechos sin que pueda obtener el reembolso de ese concepto dentro del procedimiento administrativo sancionador del Indecopi, situación que en nuestra opinión debería estar mejor regulada por el legislador dada la naturaleza especial del procedimiento.

De esta manera resulta cuestionable exonerarle al proveedor del pago de costos del procedimiento, y con ello perjudicar al consumidor que ha efectuado gastos para contratar la asesoría de un abogado, máxime si la contratación de este

nace por un problema generado a causa del proveedor o denunciado que no paga ninguna tasa dentro del procedimiento.

Si bien existe la premisa de que en los procedimientos administrativos de protección al consumidor la defensa no es cautiva, ello no significa que los consumidores en la práctica no tengan un abogado para su defensa, lo cual incluso muchas veces debería ser así por la complejidad del caso, la falta de tiempo o por la sola necesidad de tener una buena defensa legal frente al proveedor infractor.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que normalmente el consumidor que acude a la autoridad de consumo (Indecopi) es una persona que ha agotado todas las vías posibles de solución a su reclamo, y no encuentra más remedio que someter el conflicto a una solución heterónoma interponiendo una denuncia administrativa.

Así, con la actual regulación del allanamiento y reconocimiento, el consumidor que contrata un abogado va a tener que asumir sus costos por los honorarios profesionales, o en todo caso someterse a un proceso judicial con el propósito de que el proveedor le resarza dicho concepto que en sede administrativa no va a poder ser reconocido, por lo que se puede evidenciar una afectación de índole económico que se agudiza con la normativa vigente en materia de protección al consumidor.

Asimismo, precisamos que sobre la materia de protección al consumidor existen diversos autores que han efectuado investigaciones muy enriquecedoras

que tienen como objetivo lograr una mejora en el Sistema de Protección al Consumidor, de la misma manera en la que los tesisistas enfocaremos el presente trabajo.

Cabe indicar que esta mejora se consolida con el uso de insumos teóricos recabados de los distintos principios, instituciones y figuras jurídicas contemplados en el Código Procesal Civil (en adelante CPC) y en la Constitución Política del Perú, debido a la multidisciplinariedad de la naturaleza de su materia, por lo que los análisis doctrinarios que se desarrollarán durante todo el trabajo, evidenciarán la deficiente regulación del allanamiento y reconocimiento prevista en la Ley 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando se exonera del pago de costos al proveedor dentro del procedimiento administrativo sancionador debido a que contraviene el ejercicio de la acción tuitiva del Estado en beneficio de los intereses del consumidor”

1.1.2. OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Nuestra investigación tiene como objeto de estudio la regulación del allanamiento y reconocimiento prevista en la Ley 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando exonera del pago de costos al proveedor dentro del procedimiento administrativo sancionador debido a que contraviene el ejercicio de la acción tuitiva del Estado en beneficio de los intereses del consumidor.

1.1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Los estudios que a continuación describiremos constituyen investigaciones análogas al presente trabajo, porque servirán de insumos teóricos para nuestra investigación:

Villegas (2017), en su tesis nombrada: “*La Afectación a los Derechos del Consumidor y su Resarcimiento Económico en el Procedimiento Sancionador seguido ante Indecopi*”, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título de abogado; como su más importante objetivo, plantea buscar elementos y sustentos jurídicos razonables, que permitan a la autoridad de consumo determinar en un procedimiento administrativo sancionador, la imposición de resarcimientos o compensaciones dinerarias en favor de aquellos consumidores afectados por las lesiones a sus derechos. El investigador concluye que la regulación de este tipo de resarcimiento dentro del CPDC Ley 29571, tiene como propósito facultar al Indecopi el otorgamiento de una compensación por todas las afectaciones generadas al consumidor como consecuencia de las acciones inadecuadas por parte del proveedor, buscando con ello que las relaciones de consumo en el mercado peruano guarden una estrecha relación con los principios pro consumidor y de razonabilidad. Al igual que en el trabajo de investigación de la descripción, los tesisistas desarrollaremos el presente estudio basándonos en reconocer la importancia del principio pro consumidor o también llamado deber de acción tuitiva por parte del Estado en la contribución a una mejora respecto a la protección de los intereses del consumidor, sin embargo, nuestro enfoque no propugna la regulación de un resarcimiento económico o indemnización en sede administrativa.

Manrique (2012) en su tesis nombrada: “*Alcances de la responsabilidad de los proveedores frente a la afectación de los derechos de los consumidores*”, sustentada para obtener el grado de magister, ante la Universidad Católica Santa María, como objetivo genérico busca explicar los alcances de la responsabilidad por parte de los prestadores de servicios y productos o proveedores, ante la vulneración a los derechos del consumidor. La investigación esbozada, planteó como conclusión que el Estado tiene la obligación de velar por la protección del consumidor en razón a la reiterada vulnerabilidad que presenta en sus relaciones con el proveedor, por lo que con el fin de reducir esta desventaja debe decretar las políticas preventivas y coercitivas necesarias, así como normas que contengan dispositivos capaces de supervisar la ejecución de la normativa implementada. Coincidimos con la investigación detallada y consideramos que el consumidor representa a la parte vulnerable dentro de una relación de consumo, y en ese sentido, no se deberían normativizar afectaciones económicas al consumidor.

Neira (2017) en su tesis nombrada: “*Si Adán Devuelve la Manzana Prohibida antes de ser Acusado, entonces queda Perdonado, Análisis de la Subsanación de Infracciones como Eximente de Responsabilidad según el Código de Protección y Defensa del Consumidor*”, sustentada ante la Universidad Católica Santa María, a fin de obtener el grado de abogado, para su objetivo principal, planteó analizar las implicancias que ocasiona la figura del eximente de responsabilidad, abordando sus posibles efectos en el mercado. La conclusión obtenida en la presente tesis fue que con la actual regulación normativa que otorga al proveedor la facultad de subsanar la conducta infractora, se contribuye al

surgimiento de una errónea concepción sobre la conducta que debería de tener todo proveedor en el mercado, incentivando así una despreocupación en el cumplimiento íntegro y oportuno de sus obligaciones con el consumidor. En la presente investigación, los tesisistas hemos advertido que una situación de mala práctica similar ocurriría en caso se le otorgue al proveedor la prerrogativa de exonerarlo del pago de costos cuando solicite allanarse o reconocer el escrito denuncia.

Appelgren & Pérez (2014), en su tesis titulada *“Los Derechos de los Consumidores como Derechos Constitucionales Implícitos”*, sustentada en la Universidad de Chile para obtener grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, tuvo por objetivo principal, analizar los modelos comparados de protección al consumidor y las técnicas empleadas para su admisión constitucional. Con el estudio en mención se obtuvo como conclusión, que los derechos del consumidor compartían los mismos fundamentos que los derechos humanos o fundamentales, pese a que estas no se encontraban reconocidos dentro de un rango constitucional, por lo que dichos derechos constituían derechos constitucionales implícitos. Si bien en el trabajo de investigación descrito los derechos de los consumidores en Chile no se encuentran consagrados a un rango constitucional, y esto difiere de lo que ocurre en nuestro país, los tesisistas coincidimos con la relevancia del reconocimiento de los derechos de los consumidores dentro de la Constitución. Ahora bien, somos de opinión que ello no resulta suficiente cuando las demás normativas a implementarse son contrarias a la misma, o si la autoridad

estatal no implementa los mecanismos necesarios para hacer efectivos los derechos de los consumidores.

Gómez (2019), en su tesis titulada *“La regulación indirecta de precios y la vulneración a la libertad de contratación entre privados en el mercado de servicios legales, a través de las resoluciones emitidas por el Indecopi en los procedimientos de liquidación de costas y costos, a la luz del análisis económico del derecho”*, sustentada en la Universidad Católica de Santa María para obtener el título de abogado; tuvo como objetivo principal cuestionar que el Indecopi a través del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS), determine el monto que corresponde otorgar, por concepto de costos, graduando por lo general los montos, y disminuyéndolos, en atención a determinados criterios. La investigación tuvo como conclusión que los órganos resolutivos del Indecopi no cuentan con facultades legales, para realizar la regulación de los costos en los procedimientos de protección al consumidor, no siendo factible aplicar supletoriamente la norma procesal civil que faculta al juez a realizar ello. En nuestra investigación cuestionaremos el traslado del allanamiento y reconocimiento de la norma procesal civil al ámbito del procedimiento administrativo sancionador del Indecopi, sin considerar la naturaleza especial del procedimiento de protección al consumidor.

Warthon (2017), en su tesis titulada *“Regulación de los montos solicitados en los procedimientos de liquidación de costos y costas y el aprovechamiento del sistema de protección al consumidor en la oficina regional del Indecopi – Cusco”*, sustentada en la Universidad Andina del Cusco para optar al título profesional de

abogado; tuvo como objetivo justificar de qué manera la falta de regulación de los montos solicitados por costos procesales en los procedimientos de liquidación de costos y costas procesales en materia de Protección al Consumidor, generaron un ejercicio abusivo del derecho en la oficina regional del INDECOPI – Cusco, durante el año 2016; y como conclusión obtuvo que es necesario regular el alcance de los costos en los procedimientos de liquidación de costos y costas en materia de protección al consumidor, ello con la finalidad de evitar el ejercicio abusivo del derecho. En nuestra investigación abordaremos el tema de los costos del procedimiento, cuando este concluye por motivo del allanamiento y reconocimiento del proveedor, situación que actualmente regula el Código de Protección y Defensa del consumidor, pero de manera inadecuada.

Boulangger (2015), en su tesis titulada “La naturaleza no indemnizatoria de las medidas correctivas y su régimen jurídico en el derecho administrativo peruano. Especial referencia al Código de protección y defensa del consumidor” sustentada en la Universidad de Piura para optar al título profesional de abogado. Tuvo como objetivo principal esclarecer la naturaleza de las medidas correctivas reguladas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, diferenciándolas de otras figuras jurídicas, especialmente de la reparación civil por daño emergente con la que guarda grandes similitudes. Esta investigación concluyó que las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria, sino que forman parte de la potestad pública de inspección de la Administración en su vertiente correctora. En nuestra investigación haremos referencia a la naturaleza jurídica de los costos procesales a fin de fundamentar porque deberían permitirse el pago de estos a favor del consumidor, pese al allanamiento y reconocimiento del proveedor.

Cuyutupa (2017), en su trabajo académico titulado “La caracterización del procedimiento administrativo de protección al consumidor. Propuesta de cambio para la efectiva tutela del derecho fundamental de la protección al consumidor” presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el grado de segunda especialidad en Protección al Consumidor; tuvo como objetivo caracterizar jurídicamente el procedimiento administrativo de protección al consumidor, de esta forma identificar sus falencias, permitiendo plantear una propuesta de migración de procedimientos, siendo el ideal un procedimiento especial trilateral. Su conclusión fue que el procedimiento administrativo de protección al consumidor frente a Indecopi no resulta suficiente para tutelar, efectivamente el derecho de los consumidores. En nuestra investigación evidenciaremos que la exoneración del pago de costos al proveedor no tutela debidamente el derecho del consumidor al permitir la disminución en el patrimonio del consumidor quien deberá asumir sus costos ante el allanamiento.

García (2020), en su trabajo académico titulado “La inevitable derogación del allanamiento en el Sistema de Protección del Consumidor en el Perú” presentada en la Universidad Peruana Los Andes, para optar el grado académico de Maestro en Derecho y Ciencias Políticas; tuvo como objetivo general analizar si resulta inevitable la derogación del allanamiento en el Sistema de Protección del Consumidor en el territorio peruano y como objetivo específico determinar si resulta compactible las reglas del allanamiento fijado por el Decreto legislativo N°1308 con la naturaleza y finalidad del derecho del consumidor; y como conclusión obtuvo que es necesaria la derogación del “allanamiento del proveedor” en el Sistema de Protección del Consumidor para promover las vías alternativas de

solución. Además de no ser compatible con la naturaleza del propio sistema que busca desplegar una tutela tuitiva a favor del consumidor. En nuestra investigación estamos a favor de promover las vías alternativas de solución de conflictos de consumo, tales como el libro de reclamaciones y el Servicio de Atención al ciudadano, estableciendo causales para la procedencia del pago de costos a favor del consumidor.

1.2. ENUNCIADO DE PROBLEMA

¿Cómo el pago de costos en favor del consumidor en la regulación del allanamiento y reconocimiento previstas en la Ley N° 29571 garantiza el ejercicio de la acción tuitiva del Estado, dentro del Procedimiento administrativo sancionador del Indecopi-sede Chimbote y su análisis casuístico de los años 2018 - 2019?

1.3.OBJETIVOS DE LA INVESTGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- a. Establecer causales objetivas de procedencia para el pago de costos al consumidor en la regulación del allanamiento y reconocimiento, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de garantizar el ejercicio de la acción tuitiva del Estado en beneficio de los intereses del consumidor.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Demostrar que existe una deficiente regulación del Allanamiento y Reconocimiento en el Código de Protección y Defensa del consumidor,

por contravenir el sentido de la acción tuitiva del Estado regulado en el artículo 65° de la Constitución.

- b. Evidenciar mediante la aplicación de Teorías económicas del derecho, que la actual regulación del allanamiento en el Código de Protección y Defensa del consumidor genera menoscabo económico en el consumidor que previamente hizo uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- c. Promover la eficacia de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos mediante el establecimiento de causales de procedencia de pago de costos al consumidor, en aplicación de la teoría de los actos propios.
- d. Proponer la modificatoria normativa del numeral 3°, párrafo tercero del artículo 112° de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley 29571, consistente en regular las causales de procedencia de pago de costos al consumidor, con base en la Teoría de los Actos Propios, para permitir la vigencia de la acción tuitiva del Estado.

1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

DADO QUE se observa la deficiente regulación del allanamiento y reconocimiento prevista en la Ley N° 29571, ES PROBABLE QUE estableciendo causales objetivas podamos mejorar el procedimiento de pago de costos al consumidor y como consecuencia garantizar el ejercicio de la acción tuitiva del Estado en beneficio del consumidor, dentro del procedimiento administrativo

sancionador del Indecopi sede Chimbote y su análisis casuístico de los años 2018 – 2019.

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE CUALITATIVA “X”

Pago de Costos en el allanamiento y reconocimiento de la Ley N°29571

1.5.2. VARIABLE CUALITATIVA “Y”

Acción tuitiva del Estado.

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La realización de nuestra investigación es conveniente porque busca fortalecer el Sistema de Protección del Consumidor al evidenciar una deficiencia normativa originada a partir del traslado del allanamiento y reconocimiento (figuras procesales reguladas en el Código Procesal Civil) a la recientemente modificada Ley N°29571 - Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC) mediante el D.L. N°1308; donde dicha normativa dispone de manera inadecuada la exoneración del pago de costos al proveedor dentro del procedimiento administrativo sancionador, cuando éste se allana o reconoce las pretensiones del consumidor dentro del plazo que la norma le otorga para presentar sus descargos.

Asimismo, el presente estudio resultará relevante porque el artículo 112° párrafo tercero, numeral 3° del CPDC, normativa del allanamiento y reconocimiento del proveedor, muy lejos de aliviar al consumidor y protegerlo, lo está perjudicando económicamente al establecer que deberá asumir sus costos, sin

que pueda obtener la devolución de dicho concepto por parte del proveedor, generando un efecto nocivo para el consumidor que ha contratado los servicios de asesoría legal con el fin de defender sus derechos vulnerados.

Por último, este trabajo trascenderá en el tiempo al convertirse en un aporte jurídico que impactará en la eficacia de la protección del consumidor y servirá de insumo para que el Estado garantice la tutela jurisdiccional efectiva del consumidor dentro del procedimiento administrativo sancionador del Indecopi, a través de la modificatoria legislativa propuesta que contará con los siguientes beneficiarios:

a) Los consumidores y usuarios; quienes al verse afectados en sus derechos, y en el afán de encontrarle soluciones a sus reclamos y agotar todas las vías satisfactivas posibles, inician un procedimiento administrativo sancionador ante Indecopi, donde si bien, no es obligatorio contar con un abogado particular que siga dicho procedimiento, en función a que la defensa no es cautiva; la ley no prohíbe la contratación de tal servicio, y siendo ello así, si se modificara la regulación del allanamiento y reconocimiento, dentro del procedimiento en mención, el consumidor que ha contratado el servicio de asesoría legal, luego de interponer una denuncia ya no se vería afectado económicamente frente a la invocación de cualquiera de estas figuras por parte del proveedor, puesto que de aprobarse las mismas, y determinarse la responsabilidad del denunciado, el Indecopi en la emisión de su resolución final, se pronunciará no solo sobre el dictamen de las medidas correctivas que implicaría retrotraer la situación jurídica del consumidor hasta antes del momento de la comisión de la infracción; sino también ordenaría la devolución de los gastos incurridos por el consumidor durante todo el procedimiento, tales como, la asesoría legal de su abogado y el pago de la tasa por

la denuncia administrativa. En ese sentido, el consumidor ya no se preocuparía por los honorarios de su abogado, puesto que con justa razón dicha preocupación se trasladará al proveedor, quien como agente que cometió la infracción, tendrá que asumir tales gastos, restaurándose a cabalidad con ello su derecho al encontrarse mejor protegido por la norma. Por otro lado, los proveedores al perder el beneficio de exoneración de costos que se les otorgaba al allanarse o reconocer la denuncia, empezarían a buscar alternativas de solución de conflictos, sin que se tenga que llegar al extremo de la interposición de una denuncia administrativa, lo que conlleva a un ahorro de tiempo y esfuerzo para el consumidor.

b) Los abogados litigantes como defensa Legal de los consumidores; se van a beneficiar con el respaldo Legal y la confianza que va a generar su trabajo en este tipo de procedimientos, debido a que generalmente los consumidores por desconocimiento o falta tiempo, no efectúan una buena defensa de sus derechos, haciéndose habitual la contratación de un abogado particular que inicie acciones necesarias y oportunas frente a la presunta comisión de una infracción a la Ley 29571, respetando plazos y fórmulas legales vigentes sobre los temas de protección al consumidor, en base a los conocimientos y la constante preparación que requiere el ejercicio de tan noble profesión, lo cual implicaría que los abogados adquieran una considerable cartera de clientes para este tipo de procedimientos. No obstante, dada la regulación actual del allanamiento y reconocimiento en el procedimiento administrativo sancionador del Indecopi, el consumidor al verificar que el denunciado puede allanarse y quedar exonerado del pago de Costos, va a perder la seguridad de contratar un abogado para que lo asesore, en tanto que una vez concluido el procedimiento con la aprobación del allanamiento, por falta de

recursos, no podrá cancelar los honorarios de su abogado, y si lo hace, el Indecopi no ordenará la devolución por parte del proveedor de lo ya abonado al abogado. En cambio, si existiese un respaldo normativo prescribiendo que, independientemente del allanamiento y reconocimiento oportunamente solicitados, existirá reembolso del pago por los honorarios de los abogados, habría más demanda en la contratación de los mismos, y los derechos del consumidor estarían mejor protegidos.

c) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI); (CON LA REDUCCIÓN DE CARGA PROCESAL) se beneficiaría en primer lugar, con la reducción de la carga procedimental dentro del SAC del Indecopi, respecto a casos en los que el proveedor luego de evaluar la pérdida de la posibilidad de exoneración de costos dentro del PAS, empieza a brindar solución al conflicto mediante el trato directo con el consumidor; en segundo lugar con la eficacia del procedimiento de gestión de reclamos del SAC del Indecopi, respecto a casos en los que la modificatoria propuesta, genere en el proveedor el incentivo de solucionar los conflictos a través del servicio de mediación y conciliación que proporciona dicha área; y tercero, con la reducción de las denuncias administrativas ante los órganos resolutivos del Indecopi, en función al mejor aprovechamiento por parte del proveedor, de las soluciones alternativas y oportunas descritas precedentemente. Por otro lado, se beneficiaría con el alto índice de aprobación que obtendría por parte de la ciudadanía y con la confianza que generaría en ella, al saber que los esfuerzos realizados a fin de alcanzar justicia en el reconocimiento de sus derechos como consumidores, van a ser recompensados con la emisión de una resolución justa que reconoce lo que gasta el consumidor por la contratación de su abogado, máxime si

consideramos a Indecopi como una extensión de la acción tuitiva del Estado en beneficio del consumidor y por lo tanto le corresponde ajustarse a los establecido por el artículo 65° de la Constitución Política del Perú sobre protección de intereses económicos del consumidor. En ese sentido, se acabaría con la actual emisión de resoluciones finales que concluyen procedimientos exonerando costos a proveedores que se allanan o reconocen la denuncia del consumidor dentro del plazo que tienen para presentar sus descargos, la cual está generando un concepto negativo por parte de la población, respecto al desempeño funcional de la Institución que no tiene más remedio que aplicar de manera táxativa la normativa que regula las figuras procesales cuestionadas, dado que no cabe interpretación jurídica capaz de proteger los intereses económicos del consumidor frente a esta eventualidad, si no se modifica el tenor de lo decretado en el numeral 3, párrafo tercero del artículo 112° de la Ley 29571.

1.7. ESTRUCTURA DEL TRABAJO

Nuestra Tesis ha sido elaborada teniendo en cuenta la estructura que a continuación será brevemente esbozada: el Marco Teórico estará constituido por tres capítulos:

CAPÍTULO I, denominado: La protección del Consumidor en el Perú, la acción tuitiva del Estado y los Sistemas alternativos de Solución de Conflictos en materia de Consumo; en el cual desarrollamos temas como aspectos históricos del derecho del consumidor, la protección del consumidor en la normativa peruana, teorías sobre la naturaleza jurídica del derecho del consumidor, la acción tuitiva del Estado y los métodos alternativos de solución de conflictos de consumo.

CAPÍTULO II, denominado: Regulación del allanamiento y reconocimiento en el Código de Protección y defensa del consumidor; Noción y naturaleza jurídica de los Costos procesales. Respecto del cual abordamos el tema de la definición y teorías sobre el allanamiento y reconocimiento, y su regulación en el Código Procesal Civil y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, efectos de su aplicación dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador del Indecopi. Definición de Costos procesales, teorías sobre su naturaleza jurídica, la condena de costos en el procedimiento de protección al consumidor. Teorías económicas del derecho.

CAPITULO III, denominado: Necesidad de modificar el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del consumidor, criterios para la regulación del pago de costos en el allanamiento y reconocimiento. Finalmente, en este último capítulo, describiéramos las razones para modificar el numeral 3°, tercer párrafo del artículo 112° del CPDC, realizaremos un análisis casuístico de las resoluciones finales emitidas por Indecopi-Chimbote, que concluyen procedimientos por allanamiento durante los años 2018-2019, y estableceremos parámetros para una adecuada regulación del pago de costos por allanamiento y reconocimiento en el CPDC, bajo el análisis de los Conceptos de temeridad y mala fe procesal.

En lo concerniente a la descripción de los Materiales y Métodos, se desarrolla cada uno de los métodos empleados, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos relevantes para nuestra investigación. Finalmente puntualizamos nuestros resultados, los discutimos y establecemos nuestras conclusiones y recomendaciones, detallando las referencias bibliográficas que coadyuvaron a la elaboración de nuestra Tesis.

1.8. BREVE REFERENCIA DE LOS MÉTODOS EMPLEADOS, DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN, Y EL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación en mención, de acuerdo a su aplicabilidad, es de tipo Básica, y utiliza para su elaboración el diseño de Investigación de la Teoría fundamentada, en tanto tiene por finalidad solucionar el conflicto mediante el otorgamiento de un aporte.

Estos componentes nos ayudaron a reconocer objetivamente, la existencia de una deficiencia en la regulación normativa del allanamiento y reconocimiento, dentro del Código de Protección y Defensa de los consumidores, al propugnar en su artículo 112°, la exoneración de costos al proveedor que se allana o reconoce una denuncia interpuesta por un consumidor afectado, sin que este último pueda obtener el reembolso de lo que invirtió para contratar asesoría legal, siendo lo descrito un supuesto de hecho que requiere una modificatoria inmediata, a fin de no seguir vulnerando los derechos económicos del consumidor.

En la investigación, los tesisistas hemos aplicado Métodos Generales de la Investigación y Métodos de la Investigación Jurídica; en cuanto a los primeros, hemos aplicado el Método Inductivo que nos permitió la observación, el análisis y clasificación de todos los aspectos fácticos, y posteriormente el logro de la postulación de una hipótesis capaz de conferirle solución al problema planteado en nuestra Tesis.

Por otro lado, entre los métodos jurídicos utilizados tuvimos al Método dogmático, mediante el cual se analizaron conceptos jurídicos formados en base a principios del derecho en materia de protección al consumidor, el Método

Hermenéutico cuya utilidad radicó en la interpretación de la normativa cuestionada en nuestra investigación, y finalmente el Método Sistemático que nos permitió concebir que la normativa analizada no guardaba relación ni coherencia con principios establecidos en nuestra Carta Magna.

1.9. BREVE REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Consideramos relevante resaltar que los Tesistas a efectos de realizar el presente trabajo de investigación, hemos efectuado la recopilación de información y datos empleando libros físicos seleccionados en las visitas a las bibliotecas de la localidad correspondientes a la Universidad Nacional del Santa, Universidad Privada San Pedro y Universidad Cesar Vallejo; y sin desmerecer la valiosa información obtenida de manera virtual, resaltamos el respaldo informativo encontrado en los repositorios autorizados, así como en libros, artículos jurídicos online y revistas virtuales.

II. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I: LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL PERÚ, LA ACCIÓN TUTIVA DEL ESTADO Y LOS SISTEMAS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO.

1.1. ASPECTOS HISTÓRICOS DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Como antecedente histórico podemos indicar que el hombre ha sido consumidor desde siempre, toda vez que desde sus inicios se presentó como parte subsistente de la sociedad en donde se procuraba la satisfacción de necesidades vitales, por lo que no era posible realizar una diferenciación entre producción y consumo. Incluso el libro más antiguo que posee la humanidad hace mención dentro de sus pasajes las relaciones de consumo que existían en esas épocas, un claro ejemplo señalado en la Biblia eran las consecuencias que podría generar una conducta negativa por parte de una persona al momento de efectuar la entrega de un producto. (Muchaypiña et al., 2018)

Al respecto, autores como Durand (2007) señalaron que muchas sociedades establecieron como primer eje de protección, la de los alimentos, teniendo como antecedentes leyes mosaicas, egipcias, griegas, romanas, indias, etc; las cuales regularon el tratamiento de la carne, otras imponían prohibiciones a la adulteración del vino con agua, y otras castigaban físicamente a los adulteradores de granos y aceites.

Otro claro ejemplo de lo señalado con anterioridad, fue descrito por Malpartida (2013) quien indicó que durante el año 1202, el Rey Juan estableció la ley inglesa denominada “Assize of Bread”, imponiendo por penitencia a los adulteradores de pan, ser exhibidos en arresto desde el hall gremial hasta su hogar colgando del cuello el producto adulterado o permanecer en un cepo por lo menos una hora si su actuar era reiterativo.

Ya durante los años de 1784 y 1790, el estado americano comenzó a velar por la protección de la integridad de todos sus actos comerciales mediante la regulación del peso y medida en las transacciones americanas. Asimismo en 1850, el Estado de California emitió una Ley que buscaba la aprobación de alimentos puros y sanos, así como la aplicación de sanciones ante su incumplimiento.

Por otra parte Malpartida (2013) señaló que Inglaterra, durante los años de 1836 y 1890 promulgó la Ley del Pan, de la Adulteración a la semilla y la de Salud Pública, dejando como cimiento un precedente importante para la elaboración de normativas que buscarían neutralizar el mal actuar de los comerciantes durante la transacción de alimentos.

De todo esto podemos observar que la sociedad se vio en la obligación de regular toda situación objeto de comercio, dentro de las cuales se encontraban la explotación de la naturaleza, el consumismo de los frutos obtenidos mediante su cultivo, la crianza de animales, la manufactura, la producción industrial; y diversas necesidades que se generaban o cambiaban de manera progresiva.

Un claro ejemplo de esto, según Durand (2007) fue que antiguamente, en el derecho romano no existía una regulación que protegiera a los consumidores de forma particular, por lo que ante cualquier controversia estos tenían que acudir al análisis de las obligaciones y facultades contraídas entre las partes, es decir vendedor y comprador. (p.37)

Ya más adelante, este tipo de obligaciones pasaron a ser regulados en el derecho mercantil, toda vez que el derecho de consumo no pudo ser considerado un estatuto en tanto los consumidores, personas no dedicadas al comercio o

transacción, no constituían una clase, gremio o profesión tales como los agricultores, ganaderos, obreros o comerciantes. (López, 2017)

Es así que la normativa aplicada en dicha época no otorgaba una protección específica, toda vez que se basaban únicamente en el principio de la autonomía de la voluntad, el cual, si se encontraba regulado en el Código de Comercio o Código Civil. Asimismo, las regulaciones del derecho mercantil no contemplaron los derechos de aquellos que resultan ser la parte adquiriente en el mercado, pese a que gracias al consumidor se obtenía un beneficio lucrativo, resultando ilógico en esa época que solo una de las partes se encuentre beneficiada y protegida legalmente. (Witker & Varela, 2003)

Como es evidente, la más incipiente normativa sobre la protección al consumidor estuvo dirigida en un primer momento a salvaguardar al sector empresarial, comercial y a la competencia económica, toda vez que lo legisladores consideraban que indirectamente el consumidor encontraría su protección en aquella regulación, sin embargo, no fue así.

Según Malpartida (2013) “la existencia de vacíos normativos, la industrialización de los productos y servicios generó que minorías impusieran sus condiciones a usuarios y consumidores, cuyos derechos dispersos y fragmentados no estaban en aptitud de fijar las condiciones del mercado”(p. 1048).

Es por ello, que con la llegada de la revolución industrial toda América, pasó de ser una nación de productores a convertirse en una nación de consumidores, toda vez que este fenómeno contribuyó a contraer diversas consecuencias, entre ellas, la producción en masa y la implementación de tecnología compleja, lo cual admitió la necesidad de creación de leyes en materia de protección al consumidor,

adquiriendo bajo este contexto el concepto de consumidor una categoría con significado más amplio con relación a la noción de comprador. (Durand, 2007)

No obstante, como lo manifiesta Malpartida (2013), la arista más evidente y completa que desarrolla este derecho, la encontramos en la tabla de derechos de los consumidores anunciada por Jhon F. Kennedy, sentando la base del desarrollo de las legislaciones modernas en lo concerniente a la promoción de un respeto del derecho del consumidor a escalas mundiales, mediante su discurso emitido el del 15 de marzo de 1962, señalando que:

“(...) todo ciudadano es un consumidor y merece protección de sus derechos económicos mediante la vigencia y respeto del derecho a la seguridad, el derecho a la información, a ser escuchado y a escoger libremente.

La experiencia norteamericana nos mostró el desarrollo y la lenta consolidación de la protección al consumidor, sin embargo advertimos que a partir de los años sesenta del siglo pasado, el consumidor se abrió un espacio importante jurídicamente hablando, llegando a consolidarse ese tratamiento en las siguientes décadas finales del mismo siglo, tal cual lo ha ocurrido en nuestro país. (Malpartida, 2013)

1.2.ANTECEDENTES DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL PERÚ

Antes de señalar cuales fueron los principales antecedentes en el Perú, es necesario tomar en cuenta lo señalado por Villota (2010) quien indicó que la protección del consumidor como un principio rector de la política social y económica de nuestro Estado, tuvo su antecedente en la Constitución Portuguesa

de 1976 mediante el apoyo a la creación de cooperativas y de asociaciones de consumidores y más de la Constitución Española de 1978, mediante el reconocimiento, el respeto y la protección de los principios reconocidos, los cuales actuarán en sincronía a la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. Posteriormente a ello es que en 1984 se dictó en España La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007.

Por nuestra parte, con la Constitución de 1933 se encontró una incipiente protección al consumidor debido a la aparición de los monopolios, acaparamiento de productos y alzas de precios de manera injustificada (López 2017). Sin embargo, pese a que durante la vigencia de dicha constitución no se obtuvo una normatividad directa o específica de protección al consumidor, autores como Muchaypiña et al. (2018) refieren que debido a estos fenómenos, existió una estrecha vinculación entre la protección al consumidor y la legislación antimonopolios, de las cuales, la primera intentó verificar que se garantice el respeto a los derechos e intereses del consumidor, y la otra buscó mitigar y eliminar el uso indebido del poder económico concentrado de las empresas, a fin de conseguir la eficiencia del mercado.

Con la promulgación de la Constitución Política del Perú de 1979 se dio el inicio de la protección del consumidor, gestada mediante su articulado 110°, en la cual, si bien solo se declaró la defensa de los intereses de los consumidores, ello implicó un avance significativo, en tanto dicha protección fue catalogada como una arista relevante en lo que a promoción de desarrollo social y económico respecta Durand (2007).

Ya en 1981 se emitió el Decreto Legislativo N° 123 que normaba la “Ley sobre Delitos Económicos” a través del cual se prohibió las alzas de precios de productos controlados incluida la modificación de calidad, cantidad y peso, así como el acaparamiento, bajo apercibimiento de imposición de sanciones equivalentes a multas y a prisión con observancia de la gravedad del ilícito hasta por cuatro años López (2017). Al respecto podemos evidenciar que el estado poco a poco intervino dentro del mercado a fin de salvaguardar los intereses de los consumidores y de eliminar el uso del poder concentrado en los proveedores.

Mediante Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, Malpartida (2013) nos indica que la protección al consumidor fue reconocida el 07 de noviembre de 1991, toda vez que se promulgó el Decreto Legislativo 716 “Ley de Protección al consumidor”, a través del cual se tomaron en cuenta derechos esenciales incluidos en otros Estados y considerados por organismos internacionales. Asimismo, su artículo 2 estableció lo siguiente: “La protección del consumidor se desarrolla en el marco del sistema de economía social de mercado establecido en el Capítulo I, del Régimen Económico de la Constitución Política del Perú, debiendo ser interpretado en el sentido más favorable al consumidor”.

Al respecto, esto significó una base importante para el desarrollo de nuestro modelo económico social de mercado, mediante el otorgamiento de autonomía y exclusividad a la figura del consumidor y al instituirle una normativa jurídica dinámica y específica dentro del sistema económico, cuyo rol fue asignado al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi). Muchaypiña et al. (2018).

Con la Constitución Política de 1993, se estableció la pretensión del régimen económico basado en el mercado, tal y como lo establece el artículo 65° al señalar que el “El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular por la salud y la seguridad de la población”.

Al respecto, el Tribunal Constitucional llegó a pronunciarse sobre los alcances señalados en el artículo 65° de la Constitución (Expediente N°0008-2003-AI/TC), cuyos fundamentos sentarían de base y de principio rector para la actuación del Estado concerniente a la protección del consumidor

De este modo, con la implementación y reconocimiento constitucional de una normativa especializada en lo que a protección del consumidor respecta, la figura del consumidor obtuvo importancia al convertirse en un elemento dentro del sistema económico y sujeto de derechos que encuentra bajo efectiva protección por parte del Estado a través del Indecopi como organismo regulador que salvaguarda sus intereses y resuelve sus controversias traducidas en denuncias interpuestas. (Durand, 2007)

Finalmente, el 02 de setiembre del año 2010 se publicó la ley 29571 Código de Protección Defensa del Consumidor”, cuya finalidad fue que los consumidores gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección y de que se les proteja de la asimetría informativa y de las prácticas que afecten sus legítimos intereses, así como precisar una noción de consumidor que resulte adecuada. (López, 2017)

1.3.NOCIÓN Y VULNERABILIDAD DEL CONSUMIDOR

En las palabras de Durand (2007) lo entendemos como:

Sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares. (...), no pretende utilizar de manera directa lo obtenido para adquirir otros bienes o servicios a fin de obtener sus propias ganancias. (p.29)

Por otro lado Carbonell (2015) refiere que hasta antes de la promulgación Código de Protección y Defensa del Consumidor, se le otorgaba una básica definición, en tanto solo estaba supeditada a verificar si era destinatario final del producto o servicio, es decir si era el último eslabón de la cadena de consumo y producción, ya posteriormente se tomaron en cuenta otras vertientes para su definición, considerando consumidor a toda persona natural o jurídica que adquiriera o utilizaba un producto, bien o servicio, para su utilización en fines personales, familiares o de inmediato entorno social, así como la categoría de los pequeños empresarios como sujetos afectados por la asimetría informativa dentro de una relación de consumo.

Por otro lado, Alpa (2004) desarrolla esta noción clasificándola en sentido restrictiva y extensiva; toda vez que la primera estaba fundada sobre el propósito de la adquisición o del uso, es decir no estaba dirigida a perseguir fines de lucro, y la segunda refería que la categoría de “consumidor” no le concierne solo a la persona física que efectúa el consumo de un bien, sino que también abarca al término de usuario de servicios, sean estos públicos o privados.

Es decir, la noción de consumidor aplica a toda persona natural o jurídica que adquiere productos o servicios sin fines de lucro económico, así como aquellos que se encuentran inmerso en una posible relación de consumo o adquisición de servicios públicos o privados. Por otro lado, entendemos que la noción de consumidor se fundamenta en la vulnerabilidad o debilidad que este posee frente al proveedor, ello ha impulsado una obligatoriedad a todos los Estados de equilibrar a las partes de la relación mediante diversas normas y principios.

En palabras de Lorenzetti (2009), la vulnerabilidad del consumidor es la que justifica la aplicación del principio protectorio constitucional, es decir, las normas de orden público intentan corregir fallas del mercado sin intervenir en los repartos privados que hacen las partes.

Dichas fallas se deben a tres tipos de vulnerabilidades que el consumidor presenta durante las relaciones de consumo. Al respecto Espinoza (2006), las desarrolla de la siguiente manera:

- La vulnerabilidad técnica afirma que el comprador no posee conocimientos específicos sobre el bien o servicio que está adquiriendo y, por tanto, puede ser fácilmente engañado por las características del bien como en su utilidad, lo mismo ocurre en materia de servicios.
- La vulnerabilidad fáctica “es aquella desproporción fáctica de fuerzas, intelectuales y económicas, que caracteriza la relación de consumo”, y;
- La vulnerabilidad jurídica entendida como la “falta de conocimientos jurídicos específicos, es decir, el consumidor en este caso firma

contratos con cláusulas sorpresivas, abusivas, contrae obligaciones engañoso por lo que la propaganda sugiere, asume obligaciones determinables conforme a complejos cálculos económicos que desconoce completamente y hay una falta de experiencia que lo debilita y que es aprovechada por otros.

De esta manera, entendemos a la vulnerabilidad como eje relevante y característico de la relación de consumo, por lo que su interpretación debe de estar alineada con la actuación del estado y de sus órganos jurisdiccionales. Asimismo, Carranza (2017), considera que no es posible obviar más la especial situación de los consumidores en los mercados como los peruanos, llenos de informalidad y desprovisto de suficiente competencia, por lo que la vulnerabilidad debe ser vista como un criterio orientador de estudios doctrinarios y legislativos, todo ello en armonía con lo dispuesto por el artículo I del Código, que instituye como principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del régimen económico previsto en la Constitución.

1.4.DEFINICIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

Se define al derecho del consumidor, como aquel conjunto de medidas legales adoptadas por un Estado, a fin de salvaguardar los intereses de su población, de proteger su salud y seguridad, y supervisar la comercialización de los productos y servicios garantizando la idoneidad del uso de los mismos para la eficaz satisfacción de sus necesidades (Durand ,2007).

Asimismo, Alpa (2004) considera que el derecho del consumidor se encuentra compuesto de un exclusivo sistema normativo, conteniendo instituciones y figuras jurídicas, así como problemáticas referidas únicamente a los consumidores y la relación de consumo, por lo general este sistema de normas se describe en base a criterios formales, tomando en cuenta la naturaleza jurídica de las fuentes que permiten la producción de las normas que la conforman.

1.5.TEORIAS SOBRE LA NATURALEZA JURIDICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

a) Derecho del consumidor como derecho multidisciplinario

Los intereses de los consumidores para Carbonell (2015) brindan variedad a su naturaleza de acuerdo a las etapas del proceso de la economía, tales como producción, transporte, comercialización, oferta, venta y finalmente utilización o consumo, esto manifiesta el carácter multidisciplinario de la tutela jurídica para el consumidor, toda vez que la naturaleza de las normas en materia de protección al consumidor cambia según el momento del proceso económico en el que nos encontremos (normas mercantiles, civiles, penales, económicas, de mercado, administrativas, etc.).

Asimismo, se considera que el carácter pluridisciplinario de la tutela normativa del consumidor dificulta la posibilidad de poder delimitar de manera particular a la noción de consumidor, esto no hace más que manifestar el escenario de que en la actualidad no se pueden admitir disciplinas jurídicas de manera aislada,

debido a que la totalidad de áreas del derecho se relacionarán con la finalidad de complementarse.

Cabe precisar que el derecho del consumidor hace incursiones en la gran variedad de las ramas del derecho, así como en ciencias que no necesariamente son jurídicas. Lo expresado no deja duda sobre el carácter multidisciplinario del consumidor y su continuidad, pudiendo distinguirse en opinión de Tello (2015) dos acepciones de este carácter:

- El orden interno sostiene que el Derecho del consumidor tiene carácter multidisciplinario debido a que además de los que posee propiamente, comparte conceptos, principios, e institutos con otras ramas del derecho, entre ellos el Derecho Civil, el Derecho Mercantil, el Derecho Procesal Civil, el Derecho Administrativo y Tributario.
- En cuanto al orden externo considera al derecho del consumidor como multidisciplinario por tomar como referencia el aprovechamiento de las nociones que proporciona la ciencia económica, la sociología, la psicología, la medicina, la ingeniería alimentaria, el marketing, etc.

De esta manera se explica cómo es que conceptos tan elementales en materia de Derecho del Consumidor, tales como calidad, publicidad, mercado e incluso, el de Consumidor, no sean originarios de la ciencia jurídica. Por otra parte, esta multidisciplinariedad no es contraria a lo que se entiende por autonomía del Derecho del consumidor, toda vez que podría aseverarse que es una de sus características, en otras palabras, la multidisciplinariedad es una de las mayores

cualidades del Derecho del consumidor, que le otorga precisamente la particularidad propia de su naturaleza, aunque resulte paradójico.

b) Derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma

En opinión de Espinoza (2006) este derecho funciona como una importante disciplina revestida con caracteres de especialidad y autonomía que no se ubica en ninguna rama del derecho en específico, tales como derecho privado, civil o comercial, sino que se manifiesta como una disciplina del derecho con carácter multidisciplinario con sus propios y nuevos conceptos e instituciones jurídicas.

De esta manera, el derecho del consumidor es considerado como un sistema global con principios propios, figuras jurídicas autónomas, así como procedimientos e instrumentos eficaces proporcionados por el ordenamiento jurídico, garantizándose un equilibrio que le otorgue al consumidor los derechos que le corresponden en base a su vulnerabilidad.

Continúa Durand (2007) resaltando que, cuando se pretende defender al derecho del consumidor como uno de naturaleza autónoma no se busca aislarlo o separarlo de las demás ramas del derecho, sino que por el contrario se intenta sostener que su estructura resalta por girar alrededor de un núcleo rígido, uniforme y único, dotado de un régimen propio con conceptos, principios, institutos e instrumentos especiales.

De esta forma, el derecho del consumidor es autónomo, pero no de manera absoluta, toda vez que se encuadra en la multidisciplinariedad que posee todo sistema nascente; siendo importante así establecer que la autonomía de una rama

jurídica será un concepto relativo en el que no podrá hablarse jamás de un divorcio absoluto.

c) Teoría Constitucional del Derecho del consumidor

Los derechos del consumidor alcanzaron su consagración constitucional con carácter pragmático en diversos estados, en tanto permitía un adecuado desarrollo normativo, el cual buscaba un alto grado de eficacia en su protección; permitía establecer objetivos en post de las distintas políticas que en materia de consumo se plantearan, y; permita que los poderes públicos actúen en base a referencias teóricas, las cuales resultaban necesarias para concretar los objetivos de la normativa. (Durand, 2007)

Al respecto, consideramos que la finalidad de dicha corriente es la de otorgar a los consumidores instrumentos legales para su defensa y protección, permitiendo y promoviendo una conciliación entre los fines sociales e individuales de la normativa de protección al consumidor, el cual deberá de efectuarse con pleno respeto y reconocimiento del rango predominante que le corresponde a la dignidad humana.

Tello (2015) indicó que el revestimiento constitucional del “Derecho del consumidor” facilitaría la interpretación normativa, en la emisión de decisiones administrativas y judiciales por parte de los operadores jurídicos, en tanto contarían con disposiciones de carácter imperativos y constitucionales, los cuales beneficiarían la defensa del consumidor, no admitiendo ningún tipo de desvinculación con el tema. Es decir, la consagración constitucional, impone un compromiso de emitir normativas que faciliten y promuevan el desarrollo del principio de protección al consumidor.

En ese sentido, será relevante que la acción del Estado representado por sus órganos administrativos, en la fiscalización y observancia de la aplicación de normas dictadas sobre protección al consumidor, tengan en cuenta el rol pasivo del consumidor respecto a la protección del Estado. Asimismo, a nivel constitucional, Walter Gutiérrez Camacho, estableció una precisión muy importante respecto a la raigambre constitucional del principio pro consumidor, indicando que lo que subyace en el texto constitucional del artículo 65° es el principio pro consumidor, es decir, que toda creación interpretación e integración legal en nuestro ordenamiento deberá hacerse en sintonía con este principio. (Durand, 2007)

En otras palabras, según Salgado (2015) la protección al consumidor vendrá a ser toda una serie de medidas con carácter legal que el Estado adoptará a fin de defender a su población y la capacidad adquisitiva de la misma, su seguridad física y salud, entre otras; frente a la oferta de productos y servicios, garantizando la utilidad de los bienes ofertados y adquiridos para una cabal satisfacción de necesidades

1.6. LA ACCIÓN TUTIVA DEL ESTADO EN FAVOR DEL CONSUMIDOR

En más de una oportunidad el Tribunal Constitucional ha reconocido como principio rector de la política social y económica del Estado, la protección de los derechos de los consumidores, asimismo pese a que nuestro régimen económico es el de una economía social de mercado, ello no implica únicamente el reconocimiento de libertades económicas, sino también la protección de los derechos e intereses de los consumidores.

Al respecto, a juicio de Villota (2010) el reconocimiento de dicho principio se encuentra manifestado de la siguiente manera:

- El estado no solo protege las libertades económicas sino también, los intereses de los consumidores, asimismo pese a que este principio ha sido desarrollado en el Código, fue desarrollado en un primer momento por la Constitución, donde se estableció que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios.
- Es una disposición de observancia obligatoria, el cual vincula a todos los poderes públicos y diversos organismos de estado, esencialmente organismos reguladores como INDECOPI.
- Es considerado un principio informador, en tanto el Tribunal Constitucional ha señalado que los derechos constitucionales tienen una dimensión objetiva, ello quiere decir que su alcance irradia todo ordenamiento jurídico, debiendo de ser tomados como parámetros de constitucionalidad de las normas. Asimismo, esto debe de servir como fundamento y de orientación cuando incluya a los consumidores.
- En concordancia con lo resultado por el Tribunal Constitucional (Exp. N° 01865-2010-PA/TC, y el sentido del artículo 65° de la Constitución, se ha señalado que los derechos del consumidor no se limitan a proteger a aquellos señalados taxativamente en su cuerpo normativo, si no implícitamente dentro de su protección están comprendidos otros derechos; como el acceso al mercado, la libertad de elección e igualdad de trato, el derecho a la asociación en pro de la defensa corporativa de los consumidores y usuarios, la protección de los intereses económicos,

el derecho a la reparación por los daños y perjuicios y el derecho a la pluralidad de oferta forman parte del repertorio constitucional. En ese sentido podemos entender que el articulado en mención, constituye una norma *Numerus Apertus*.

- Finalmente, el resguardo de los derechos de los consumidores tiene un carácter tuitivo por parte de los poderes estatales, o mejor conocido como principio pro consumidor, la cual establece que la interpretación normativa debe realizarse en un sentido más favorable al consumidor

1.6.1. Principio pro Consumidor como garantía de la Acción Tuitiva del Estado

El principio pro consumidor o también llamado “pro consumatore”, es una manifestación del principio de protección al consumidor como principio rector de la política social y económica del Estado, la cual implica que los poderes públicos deban tener una acción tuitiva a favor de los consumidores (Villota,2010).

Según la Sentencia del Tribunal Constitucional del Expediente N° 3315-2004-AA, se determinó que el principio pro consumidor era entendido como la acción tuitiva que el Estado tiene como obligación a favor de los consumidores, asimismo aclaró que el principio *in dubio pro consumidor*, era una manifestación de la primera, en tanto su alcance tenía mayor significado, toda vez que vinculaba a todos los poderes públicos, en cualesquiera de los niveles de gobierno, sea Poder Legislativo, Ejecutivo y Judicial; o en el ámbito del gobierno nacional, regional y local; o en los diversos organismos del Estado, debiendo estos de tener una acción tuitiva a favor de los consumidores en cualquier campo de su actuación. (Alpa, 2004)

Thorne (2015) es de la opinión que el Estado posee la potestad de la acción tuitiva en beneficio de los consumidores, debiendo este de tener una actuación permanente, corrigiendo las distorsiones generadas por el mercado, ante la inadecuada información brindada a los consumidores o cuando las relaciones con estos no sean las adecuadas, oportunas y/o efectivas.

Asimismo, debemos de tener en cuenta que a nivel mundial el llamado Derecho del Consumidor, es entendido como el sistema normativo que recoge principios e instituciones ligadas a la protección del consumidor, buscando un equilibrio en las relaciones de consumo (Alpa, 2004).

Según Durand (2007) habiéndose elevado a status constitucional la protección de los consumidores y usuarios (Art. 65°), ha generado un nuevo principio general de nuestro Derecho, y que como tal debe cumplir una triple función en el ordenamiento jurídico:

- Función Creadora, es decir, toda producción legislativa, relacionada con el tema, deberá inspirarse en dicho principio;
- Función interpretativa, dado que el Derecho para ser aplicado necesita ser interpretado, dicha interpretación deberá hacerse en armonía con este principio; y.
- Función integradora, esto es que en caso de vacío o deficiencia legal se recurrirá a este principio.

En ese sentido, según Walter Camacho, citado por Durand (2007), toda creación interpretación e integración legal en nuestro ordenamiento deberá hacerse en sintonía con el principio pro consumidor, debiendo el Derecho Peruano,

específicamente el Derecho privado de ser sujeto de relectura, tomando en consideración el reconocimiento constitucional de la protección al consumidor.

Asimismo, cualesquiera que sean las disposiciones legales que afecten los derechos del consumidor, implicará que la autoridad administrativa deba cambiar los criterios de aplicación a otros que se encuentren en sintonía con la vigencia del artículo 65 de la constitución, por lo que toda autoridad jurisdiccional ante la cual se planteen situaciones de consumo deberá de decidir sobre la base del principio pro consumidor (Durand,2007).

1.7.MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO

El aumento progresivo de litigios en los últimos años ha agudizado el endémico retraso jurisdiccional, con procesos lentos y costosos para el Estado y las partes litigantes, generando que no se pueda cumplir una adecuada función, por lo que desde hace algún tiempo atrás se apuesta por la desjudicialización de los conflictos en diversas materias tales como el derecho civil, penal, mercantil, laboral, administrativo, etc. San Cristóbal (2013).

El Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019- JUS (en adelante el TUO de la Ley), no es ajena a esta situación, en tanto ordena a la autoridad, buscar la optimización de servicios en las entidades públicas del Estado (Espinoza, 2011).

Por ello los mecanismos alternativos de solución de conflictos no solo deberán de ser impulsados en sede judicial, sino también en el ámbito administrativo Ormachea (1998). Un claro ejemplo de ello son los desarrollados en

el Ministerio de Trabajo, quien brinda servicios de conciliación en el procedimiento de negociación o cese colectivos a través de su Servicio Gratuito de Orientación Legal en Materia Laboral; en el ámbito municipal, la conciliación es mecanismo de solución de conflictos familiares gracias a las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente (DEMUNA); y finalmente, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) a través del Área del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).

El Indecopi implementó el SAC, en tanto dentro del CDPC, se consigna la obligatoriedad de garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, mediante el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos como la mediación, la conciliación (Rejanovinschi 2017).

Al respecto, Espinoza (2011) considera que el éxito de los mecanismos puestos a disposición del consumidor para la solución de sus reclamos estará supeditado a cuan eficaces resulten los procedimientos para exigir su cumplimiento, por lo que, de no ser así, de nada serviría su reconocimiento

Asimismo, el autor añade que, los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (en adelante MARCS), tienen por finalidad, la búsqueda de la identificación y reforzamiento de las autoridades jurisdiccionales, toda vez que las partes deben de considerar al procedimiento contencioso, como el último medio al que se deba acudir para la solución de los conflictos; permitiendo que la autoridad se avoquen únicamente al conocimiento de los casos que realmente merecen de su intervención y decisión.

Al respecto procederemos a describir los MARCS que mayormente son empleados en los procedimientos de protección al consumidor.

1.7.1. Trato directo con el proveedor

a. La atención de reclamos

El proveedor siempre debe de poseer el incentivo de preservar la confianza del en el producto, siendo de su interés encontrar soluciones expeditivas y beneficiosas en caso se presente un problema con el mismo, evitando de esta manera que sus clientes desplacen su demanda hacia la competencia. Por ello poner a disposición de los consumidores mecanismos para la presentación de sus quejas o reclamos, constituirán una manera de contener la comunicación interpersonal negativa, así como una oportunidad para retenerlos y prevenir que el problema se extienda en el futuro a otros clientes, muchos de los cuales se habrían ido de la empresa sin quejarse previamente (Espinoza 2011).

Por ello, de conformidad a lo señalado en el Código, los proveedores se convierten en una especie de primera instancia para las soluciones de controversias y están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

b. Libro de Reclamaciones

El Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante LDR), aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, lo define como un documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público. (López, 2017)

Cabe precisar que si bien el LDR se encuentra regulado mediante los artículos 150°, 151° y 152° del Código, también es considerado como una derivación del artículo 24° del Código, cuya finalidad es poner a disposición del consumidor un medio específico que facilite la presentación de reclamos o quejas en el mismo momento de presentado el conflicto de consumo. (De la Cruz, 2019)

Rejanovinschi, (2017), señala que la particularidad del reclamo subyace en que consumidor tiene una pretensión concreta frente al proveedor que busca ser atendida; por ejemplo, la devolución del precio pagado, la reposición del producto o el cumplimiento íntegro de la prestación debida. Sin embargo, la queja, es la declaración contenida en la Hoja de Reclamación de una disconformidad no relacionada a los bienes o servicios contratados, o del malestar o descontento del consumidor respecto de la atención al público.

Por último, De la Cruz (2019) manifiesta que el uso del LDR no impide que el consumidor acuda paralelamente a otros mecanismos de solución de controversias, sin embargo, la mayoría de los usuarios prefieren esperar el plazo de 30 o 60 días calendarios si es que el proveedor solicita una ampliación, ya sea por desconocimiento de los mecanismos o confiando en la validez de su reclamo.

1.7.2. Soluciones gremiales privadas

La creación de Defensorías Gremiales del Consumidor constituye una forma de autorregulación, la cual tiene naturaleza privada y responde a la voluntad de los proveedores de un determinado sector económico que libremente decide agremiarse e implementar una instancia con independencia funcional, respecto de los miembros que lo conforman.

Rejanovinschi (2017) señala que los proveedores podrán ofrecer una alternativa para atender los reclamos de sus consumidores o usuarios y darles una solución directa, sin costo alguno y sobre la base del conocimiento especializado sobre la materia reclamada, por parte de un Tribunal o Defensor que resolverá el conflicto con imparcialidad indirecta, donde si la decisión de este Tribunal es favorable al consumidor, obliga al proveedor a cumplirla, pero en tanto, si resulta desfavorable, el consumidor no pierde la posibilidad de llevar el caso ante el Indecopi.

A lo largo de los años se han creado diferentes asociaciones gremiales, tales como el Defensor del Cliente Financiero, creada por iniciativa de la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC, la cual pretende ser esa instancia de prevención y resolución de conflictos entre consumidores y entidades financieras en el desarrollo de sus relaciones; la Defensoría del Asegurado cuya finalidad es la protección de los derechos de los asegurados o usuarios de seguros; y el Defensor de cliente inmobiliario, para dar respuesta a los reclamos y requerimientos del cliente inmobiliario.

1.7.3. El Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi (SAC)

El Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante el SAC), forma parte de un sistema creado por el INDECOPI para escuchar en un primer momento las quejas y reclamos de los consumidores ante una eventual violación de sus derechos. Dicho procedimiento permite ahorrar tiempo y recursos siempre y cuando reclamado y reclamante lleguen a un acuerdo sin de necesidad de iniciar un procedimiento contencioso o también llamado denuncia administrativa (De la Cruz 2019),

Montes de Oca (2018) nos indica que el trámite del reclamo inicia cuando este es trasladado a la empresa, a fin de que presente sus descargos, una vez emitido, el consumidor podrá señalar su conformidad o disconformidad, de no estar de acuerdo, ambas partes podrán ser citadas a una audiencia de conciliación, en la cual un funcionario del Indecopi participará como intermediario, buscando que las partes arriben a un acuerdo conciliatorio. Asimismo, es necesario precisar que dicho trámite no conlleva la imposición de una multa, ni al pronunciamiento del Indecopi donde se determine alguna falta a la normativa, pero sí promueve el acercamiento entre las partes a fin de buscar una solución armoniosa para ambas partes.

La finalidad del servicio brindado por la autoridad de consumo, es que los proveedores se apersonen y brinden una respuesta oportuna y fundamentada, así como una propuesta conciliatoria, sin embargo, esta situación no siempre se presenta toda vez que no existe consecuencias por la no atención de los reclamos tramitados ante el SAC, por lo que el proveedor usualmente espera que el consumidor interponga una denuncia administrativa ante el Indecopi, para recién evaluar los hechos reclamados, y otorgar una respuesta fundamentada o una propuesta conciliatoria (De la Cruz ,2019)

El presente diagrama (imagen1) tiene por finalidad explicar de manera más didáctica la función que este cumple.



Imagen 1, diagrama del procedimiento de atención de reclamo ante el SAC del Indecopi.

Este MARCS, constituye una especie muy sui generis de mediación y/o conciliación de consumo, en tanto las partes pueden manifestar libremente y sin asumir responsabilidad sus puntos de vista sobre la infracción normativa de los derechos del consumidor pudiendo ponerle un fin a los hechos conflicto mediante un acuerdo, asimismo se encontrarán orientados asistidos por un colaborador del INDECOPI promoviendo la conciliación y una cultura de consumo por el respeto de los derechos de los consumidores (Durand, 2007).

Asimismo, el legislador mediante el D.L. N°1308, dispuso mediante sus articulados 106° y 108°, un mecanismo de cumplimiento de los acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia de consumo, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807 y demás normas complementarias. (De la Cruz, 2019).

1.7.4. Arbitraje De Consumo

En el ámbito peruano, el Indecopi ha constituido al arbitraje de consumo como un mecanismo heterocompositivo - extrajudicial que busca resolver conflictos provenientes de una relación de consumo, ello en razón de que como lo manifiesta Franciskovic (2019), únicamente es empleado por la administración pública, demostrando así la preocupación del Estado por el acceso a la justicia de consumo.

Para ello ha creado el Sistema de Arbitraje de Consumo (en adelante SISAC), el cual se encuentra regulado en el artículo 137 y siguientes del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, mediante Decreto Supremo No. 103-2019-PCM – Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, asimismo se organiza a través de Juntas Arbitrales de Consumo constituidas por la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (Indecopi) y Órganos Arbitrales.

La Junta Arbitral de Consumo es el órgano que se encarga de organizar y promover el Arbitraje de Consumo, de dar trámites a las solicitudes de arbitraje que presenten los consumidores y brindar el apoyo administrativo a los Tribunales Arbitrales encargados de dar solución a los conflictos. Ramírez (2020).

Franciskovic, B. (2019) precisa que dichos conflictos son resueltos en un plazo de 45 días hábiles, asimismo la finalidad del SISAC es resolver (con carácter vinculante, de manera gratuita y produciendo efectos de cosa juzgada) los conflictos surgidos entre los consumidores y proveedores en el marco de una relación de consumo, empero al ser unidireccional, el arbitraje de consumo se activa únicamente con el pedido efectuado por el consumidor y al ser facultativo requiere el consentimiento del proveedor para emplearlo.

Finalmente, Espinoza (2011) concluye que el proceso arbitral excluye el procedimiento sancionador contra el proveedor por lo que queda liberado de la imposición de sanciones o multas, empero a través de este mecanismo, el consumidor puede solicitar indemnización siempre que acredite el daño causado, y en el caso del proveedor adherido, sólo podrá cubrir la indemnización por daño patrimonial; el daño a la persona o moral será competencia exclusiva del Poder Judicial.

1.8.Procedimiento Administrativo Sancionador

Usualmente el procedimiento administrativo se clasifica en procedimiento general y procedimiento especial, este último se encuentra comprendido por el procedimiento trilateral y el procedimiento sancionador.

Peláez (2014) realiza una descripción de ambos indicando que el procedimiento administrativo trilateral puro regulado en el TUO de la Ley, es donde la Administración interviene o resuelve una materia de controversia entre administrados, siendo la autoridad una parte ajena a la relación jurídica.

Por otro lado, el procedimiento administrativo sancionador estará dirigido a regular los comportamientos que quebrante las leyes administrativas dentro de un Estado social y democrático de derecho, siendo una manifestación del ejercicio del ius puniendi del Estado. Asimismo, dada la finalidad y naturaleza sancionadora, los procesos son iniciados de oficio, en tanto el ejercicio de la autoridad y la consecuencia surgida, corresponde a atribuciones que solo el Estado puede ejercer.

Sin embargo, Cuyutupa, (2017) es de la idea que, en cuanto a la naturaleza del procedimiento administrativo aplicado en materia de protección al consumidor,

las posiciones al momento de clasificarla varían, en tanto no se define si es un procedimiento administrativo sancionador o uno trilateral.

Empero, lo que no se desconoce es que, dichos procedimientos administrativos sancionadores(en adelante PAS), deben de estar regulados en concordancia al mandato constitucional establecido en el artículo 65 de nuestra Constitución Política, donde se establece el deber de especial protección para los consumidores, por lo que el PAS, será aquel instrumento para canalizar la acción punitiva del Estatal frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el CPDC, y también para el control que sobre estos son exigibles en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores.

Actualmente, el PAS en materia de protección al consumidor, puede ser iniciado de oficio o de parte, ya sea por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado, de aquel que pudiera verse potencialmente afectado o por iniciativa de una asociación de consumidores. Es el mecanismo lógico formal diseñado por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público, que el Estado ha confiado al Indecopi en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección al consumidor. (Peláez, 2014).

Asimismo, se verifican que los PAS se encuentran divididos en función a la cuantía y/o la complejidad del caso, buscando de cierto modo que tanto consumidor como proveedor, encuentren un óptimo equilibrio entre las ventajas y desventajas de los costos de error y los costos del procedimiento en uso. (Cuyutupa, 2017)

El siguiente gráfico (imagen 2) muestra los tipos de denuncias que se tramitarán por las vías del procedimiento sumarísimo y aquellas que permanecerán en la vía del procedimiento ordinario:

| PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS) | PROCEDIMIENTO ORDINARIO Comisión de Protección al Consumidor (CPC) |
|--|---|
| Tasa Administrativa S/ 36.00 Soles | Tasa Administrativa S/ 36.00 Soles |
| Procedimiento <ul style="list-style-type: none"> Presentación de la denuncia Admite a trámite y corre traslado al proveedor Audiencia única a criterio del jefe del ORPS Resolución Final | Procedimiento <ul style="list-style-type: none"> Presentación de la denuncia Admite a trámite y corre traslado al proveedor Audiencia de Conciliación <ul style="list-style-type: none"> Acuerdo: Conclusión del procedimiento No Acuerdo: Continúa el procedimiento Resolución Final |
| Temas: <ul style="list-style-type: none"> Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT o hasta S/ 13 200 Soles. Falta de atención a reclamos Por requerimiento de información Por métodos abusivos de cobranza Falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía Por incumplimiento de medida correctiva Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio Por incumplimiento y liquidación de costas y costos Liquidación de costas y costos del procedimiento | Temas: <ul style="list-style-type: none"> Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT (superior a S/ 13 200 Soles) o sea inapreciable en dinero Por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas Por actos de discriminación o trato diferenciado Por servicios médicos Por actos que afecten intereses colectivos o difusos |
| Facultades: <ul style="list-style-type: none"> Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores Ordenar medidas correctivas Ordenar el pago de costas y costos Ordenar Medidas Cautelares | Facultades: <ul style="list-style-type: none"> Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores Ordenar medidas correctivas Ordenar el pago de costas y costos Ordenar Medidas Cautelares |
| Plazo de trámite del procedimiento: 30 días hábiles | Plazo de trámite del procedimiento: 120 días hábiles |

Imagen 2, cuadro comparativo sobre los procedimientos de denuncias administrativas.

Finalmente, de la información recopilada y de la verificación del cuadro observamos que el inicio de un PAS, iniciado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, o ante la Comisión de Protección al Consumidor, se encuentra condicionado al pago de una tasa por derecho de trámite de S/.36.00 soles, por lo que es necesaria la presentación de un escrito adaptado a un formato, que contenga los hechos denunciados, el detalle de las imputaciones y de las infracciones normativas, acompañado de medios probatorios pertinentes.

Cabe precisar que, pese a no ser obligatoria la asistencia de un abogado, el consumidor puede contratar a uno, puesto que la autoridad cuenta con facultades para ordenar el pago de costas y costos del procedimiento, imponer una sanción administrativa pecuniaria y dictar medidas correctivas que permitan restituir al consumidor en una situación anterior a la afectación de su derecho.

**CAPÍTULO II: REGULACIÓN DEL
ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN EL
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL
CONSUMIDOR. NOCIÓN Y NATURALEZA
JURÍDICA DE LOS COSTOS PROCESALES.**

2.1. ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO

De la revisión de la Exposición de Motivos del D.L. N° 1308, Decreto Legislativo que modificaba el CPDC, observamos que el legislador insertó las figuras del allanamiento y reconocimiento, constituyéndolas como circunstancias que atenúan la sanción a imponer al denunciado, las cuales tenían por finalidad incentivar al proveedor a brindar respuestas y/o soluciones oportunas a los consumidores. No obstante, Alviar (2017), es de la idea que estas figuras al ser recogidas del Código Procesal Civil Peruano (en adelante CPCP) y trasladadas al ámbito administrativo para los PAS de Protección al Consumidor, fueron realizados no tomando en consideración el perjuicio hacia el consumidor, al regular la exoneración de los costos al proveedor, la cual no se ajusta acorde a la naturaleza jurídica especial del conflicto de consumo.

A continuación, abordaremos aspectos teóricos y legislativos concernientes a las figuras del allanamiento, reconocimiento, realizando un breve análisis de su regulación dentro del CPCP, para explicar el posterior traslado de las figuras procesales en mención a los procedimientos de Protección al consumidor, y asimismo evidenciar su deficiente regulación.

2.1.1. DEFINICIÓN DE ALLANAMIENTO

Según García (2013) quien cita jurídicamente el diccionario temático sobre Derecho Procesal Civil, afirma que el allanamiento como término proviene del latín *Applanare*, definido como el hecho de estar de acuerdo con una pretensión o demanda, o dicho en término simple implica la acción y efecto de allanarse.

Dicha concepción es compartida por Gálvez (2018) quien refiere que “allanar” guarda relación o deriva de los vocablos rendirse, sujetarse, someterse o avenirse frente a algo, lo que, trasladándose a lo jurídico, se interpreta como la acción proveniente del demandado que tiende a aceptar la pretensión que en la demanda se le plantea.

En ese sentido, conforme lo señala Montero, et al. (2012) hasta el momento entenderíamos al allanamiento como aquella manifestación de la voluntad realizada por el demandado, cuyo acto procesal implica abandonar oposición frente a la pretensión propuesta por el demandante, es decir el demandado decide no oponerse y genera la emisión de una sentencia que haga culminar el proceso de forma anticipada y sin contradicción respecto al fondo del asunto, pero con los efectos de la cosa juzgada.

Sin embargo, un especial análisis merece la precisión propuesta por Giovanni Priori citado por Gálvez (2018), cuando interpreta que el allanamiento no podría referirse a la pretensión, sino solo al petitório, toda vez que la pretensión se encuentra integrada por el petitum, pero además por la causa petendi que está compuesta por los fundamentos de hecho y de derecho.

De la misma forma, Cavani (2017) afirma que si bien en el CPCP, se distingue entre allanamiento y reconocimiento, aduciéndose que en el primero hay una aceptación de la pretensión por parte del demandado, mientras que en el segundo se admite la pretensión y también que los hechos y fundamentos jurídicos expuestos en la demanda son veraces; esta diferencia resulta artificial si consideramos que la pretensión se encuentra integrada por el pedido y la causa de

pedir; y en ese sentido, allanarse a la pretensión implica declarar a los hechos y el derecho como ciertos, otorgándosele razón al demandante en lo que pide.

De esta manera admitir que los hechos y fundamentos jurídicos son veraces es equivalente a sostener que resulta cierta la causa de pedir, no existiendo diferencia alguna entre allanamiento y reconocimiento desde esta perspectiva a opinión de (Cavani, 2017).

Si bien abundan las citas bibliográficas sobre esta figura procesal, en la presente tesis, asumimos la definición propuesta por Asencio (2008), quien refiere que el allanamiento constituye una modalidad de contestación que no necesariamente se ha de efectuar en dicho acto procesal, y se define como un acto jurídico procesal unilateral del demandado, que importa una aceptación del petitorio expresada en la demanda dirigida contra él, abdicando con ello al ejercicio de su derecho de defensa, dándose lugar a la emisión de una sentencia conforme a lo pedido, siempre que el allanamiento se realice de acuerdo a derecho.

2.1.2. DEFINICIÓN DE RECONOCIMIENTO

El CPCP ha acogido una bastante, artificial y hasta ambigua distinción entre allanamiento y reconocimiento, probablemente por el hecho de que el reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento, es decir, que las dos figuras se rigen por las mismas reglas y generan los mismos efectos. (Gálvez, 2018)

En ese sentido, compartimos lo esbozado por Monroy (2010), quien afirma que el reconocimiento mantiene una estrecha semejanza con lo que viene a ser el

allanamiento, aunque por otro lado, su diferencia radica en que el reconocimiento se da en la medida que el demandado acepta la demanda interpuesta en su contra de forma íntegra, es decir que no solo acepta como válido el petitorio, sino que se encuentra conforme con los fundamentos de hecho y los fundamentos jurídicos que se expresan en la demanda, los cuales adquieren la calidad de válidos e incuestionables, haciéndose necesaria en virtud de ello y de manera anticipada, la conclusión del proceso, debiéndose otorgar al demandante lo que peticiona de manera absoluta.

Sobre esta temática, lo cierto es que la distinción entre allanamiento y reconocimiento, pese a los esfuerzos, carece de base y constituye solo el irreflexivo producto de la recepción legislativa de una distinción dogmática; debido a que tanto el allanamiento como el reconocimiento conducen respecto al mérito de la demanda, a un juicio positivo contemplado en la sentencia inmediata que se expide. (Cavani, 2017).

2.1.3. REGULACIÓN DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN EL CÓD. PROCESAL CIVIL

El allanamiento y reconocimiento son figuras procesales que están reguladas dentro del CPCP, las cuales según Amaya (2017) presentan una larga vigencia sin sufrir variaciones. De esta manera, los litigantes hacen uso de las formas especiales de conclusión del proceso mencionadas precedentemente ante los órganos jurisdiccionales, no teniendo aparentemente mayor complicación, sino todo lo contrario, sirviéndose de la utilidad que estas figuras brindan frente a los

casos donde resulta mejor detenerse a evaluar los costos y beneficios, en vez de continuar con lo engorroso que resulta ser un proceso judicial.

Cuando decimos costo-beneficio, Posner citado por Priori & Alfaro (2018) afirma que, desde una perspectiva de índole económica, implica minimizar la adición de costos de dos tipos. El primer costo es el referido a las erróneas decisiones judiciales. El segundo es el costo por las operaciones realizadas en el sistema judicial. Reduciendo estos costos, el beneficio obtenido será mayor.

Alzamora (1994) sostiene que en sede judicial se puede solicitar el allanamiento y conducirse respecto al mérito de la demanda, a un juicio positivo contemplado en la sentencia inmediata que se expide. Por otro lado, en cuanto al plazo en el que se puede hacer uso del allanamiento, éste puede darse en cualquier estado del proceso antes de la emisión de la sentencia, asimismo existen detalladas causales para su improcedencia y una vez aprobado el allanamiento, debe el Juez emitir la sentencia correspondiente de manera inmediata, salvo se trate de un allanamiento parcial no referido todas las pretensiones. Finalmente se aplica al reconocimiento todo lo regulado para el allanamiento.

Superados todos estos conceptos, resulta relevante para nuestra investigación enfatizar que el CPCP establece que en caso el demandado reconozca la demanda o se allane al petitorio, el proceso termina de manera anticipada. Asimismo, regula como un incidente de la oportunidad dentro del tercer párrafo del artículo 413°, que el demandado queda exonerado de devolverle al demandante lo gastado por concepto de costas y costos, cuando reconoce o se allana a la

demanda dentro del plazo que se le brinda para contestar dicho acto procesal. (Hinostroza, 2002)

Sobre este punto, Amaya (2017) resalta que el CPCP distingue la exención de la condena de costas y costos de la exoneración de gastos, siendo lo último aquella dispensa para asumir el pago de tasas en los actos procesales donde el demandado participe, lo cual es propio de los procesos civiles donde los actores activos y pasivos se encuentran en la obligación de asumir el pago de sus aranceles durante la etapa postulatoria del proceso. En ese sentido en opinión de este autor, de producirse el allanamiento o el reconocimiento, no hay dispensa para el demandado en la condena de costas y costos, sino únicamente una exoneración de sus propios gastos.

Al respecto, cabe destacar que Monroy (2016) nota un defecto de redacción en vista de que el estado del artículo genera duda en torno a si el allanado se encuentra exonerado de las costas y costos procesales o si está exento de la condena de estos conceptos. Frente a esta duda, el autor opina que el legislador intentó referirse a que el allanado no será condenado en costas y costos, estableciéndose así una excepción al criterio donde quien pierde un proceso será condenado en costas y costos, lo cual propende a que los litigios concluyan rápidamente.

Consideramos importante puntualizar sobre estas dos interpretaciones del artículo en mención, que en la práctica los jueces al momento de aprobar un allanamiento lo han hecho exonerando a los demandados de la condena de costas y costos, es decir de la manera en cómo lo entiende el autor Monroy. Es así que, a nivel jurisprudencial, como lo precisa el considerando tercero de la

Resolución número veinticuatro, de fecha del 21 de enero de 2011 emitida por la Sala Civil de La Corte Superior de Justicia De Tumbes, en el Expediente 01136-2008-0-2601-JR-CI-02, ocurre que:

De acuerdo a lo establecido en el último párrafo del artículo 413 del Código Procesal Civil, **“Está exonerado de costos quien reconoce o se allana a la demanda dentro del plazo para contestarla”**; eso significa que el supuesto fáctico que exige la norma para exonerar al emplazado de la condena de costas y costos es que con la absolución de la demanda no formule contradicción a la pretensión postulada, sino que por el contrario se allane a ella o la reconozca (...).

Monroy (2016) señala que, por lo general una demanda obedece a frustrados intentos de evitar el litigio, ello en relación al análisis del allanamiento y su relación con la condena de costas y costos. Por ejemplo, el demandante puede decidir pedir tutela jurisdiccional tras advertir la reticencia del deudor a acceder a las solicitudes de cumplimiento en el plano material. En estos supuestos, cabría preguntarse si es conveniente librar al demandado-allanado de la condena en costas y costos. Asimismo, a fin de entender en un sentido más transparente las figuras del allanamiento y reconocimiento, García (2020), nos brinda las principales diferenciaciones existentes entre el CPCP y el CPDC:

- El allanamiento es una forma de conclusión anticipada del proceso en el Código Procesal Civil, dicha figura no posee los mismos efectos en el ámbito administrativo, toda vez que se encuentra contemplada como una

circunstancia atenuante para graduar la sanción, a diferencia del proceso judicial donde el juez luego de realizar el control de los parámetros regulados en el artículo 332° del CPC emite sentencia según la pretensión exigida.

- En el Proceso Civil, ambas partes procesales (demandante y demandado) se encuentran facultadas para instrumentalizar el allanamiento, sin embargo, en el proceso administrativo, esta solo es permisible su invocación al proveedor.
- El proceso civil no emite sanciones, solo resuelve conflictos iter partes, a diferencia del derecho del consumidor, que mediante los procedimientos sancionadores se canaliza la acción punitiva del Estado, castigando todo tipo de conducta infractora, lo cual guardaría relación con el proceso penal, que, al margen de las reparaciones civiles, impone penas gravosas a fin de resarcir los daños generados por la comisión de un delito.
- Otra diferenciación relevante, es que el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, se debe a solicitud de la parte afectada o de por iniciativa de la autoridad, sin embargo, en el derecho procesal civil, para el inicio del proceso solo interviene la parte interesada.

Finalmente, el autor concluye que, trasladar la figura del allanamiento al derecho del consumidor, no es permisible debido a su naturaleza, aún más cuando fue insertado sin considerar sus efectos y determinar o fijar las causales de su improcedencia.

2.1.4. LAS FIGURAS DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY 29571

El TUO de la LAPG, no contemplaba dentro de su regulación a las figuras del allanamiento o reconocimiento hasta su modificatoria, la cual fue realizada mediante el decreto legislativo N° 1272 (Artículo 236-A.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones), donde se tomó como una condición atenuante de la responsabilidad el reconocimiento del administrado al haberse iniciado un procedimiento administrativo sancionador. (Trelles, et.al., 2018)

Respecto al CPDC, Rejanovinschi (2017) señaló que la regulación del allanamiento y reconocimiento fue inexistente desde su promulgación en el año 2010 hasta el 30 de diciembre del 2016 mediante el decreto legislativo N° 1308, donde fueron calificadas como una circunstancia especial para atenuar la graduación de la sanción al proveedor infractor. Asimismo, dicha modificatoria tuvo por finalidad incentivar al proveedor a otorgar una solución más célere respecto a los reclamos efectuados por los usuarios.

Al respecto Trelles, Et.al. (2018) indicó que en tanto el allanamiento no se encontraba regulado en el TUO del LAPG, no se estableció una definición propia de las figuras procesales, tampoco la estableció el CPDC, debiendo de recurrirse de manera supletoria a lo dispuesto por el CPCP para su regulación.

No obstante, frente a esta clara remisión, según Amaya (2017) revisando el art. 112, párrafo tercero, numeral 3° del CPDC, advirtió una diferencia sobre la

definición de las figuras del allanamiento y reconocimiento, entre la regulación procesal civil y la que regula la vía del procedimiento administrativo sancionador; puesto que en esta última se indicaba que “el proveedor se allana a la denuncia presentada” y “reconoce las pretensiones en ella contenida”, lo cual es indudablemente distinto a lo establecido en el art. 330 del CPCP.

Por tales consideraciones, el Decreto Legislativo N° 1390, (en adelante D.L. N° 1390) entró en vigencia el 20 de julio de 2018, modificando el CPDC, y efectuó ajustes al numeral 3, párrafo tercero del artículo 112° estableciendo que el proveedor podrá reconocer las imputaciones sobre las que versa la denuncia o allanarse a las pretensiones que el consumidor haya realizado. De esta manera, se encuentra la primera evidencia de una flexibilización en las definiciones de las figuras en el procedimiento de protección al consumidor, esperando así, que estas tengan su propia regulación y conceptos, tomando en cuenta la naturaleza especial del procedimiento. (Huamán, 2018)

Ahora, si bien la definición de ambas figuras se encuentra establecidas en el CPCP, por ser la norma de aplicación supletoria, sin embargo, algunos autores como Amaya (2017) consideran que estas deberían de ser aplicadas en lo que resulte compatible a los procedimientos por infracciones a las normas de protección al consumidor.

Finalmente, el mismo autor señala lo relevante e importante, que resultaría la incorporación de una definición expresa de ambas figuras en la normativa de consumo, a fin de que las partes puedan ejercer su derecho de defensa de una forma más adecuada, más aún cuando no es obligatoria la intervención de un abogado (defensa cautiva).

2.1.5. EFECTOS DE LA APLICACIÓN DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO APLICADOS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL INDECOPI

a) El allanamiento y reconocimiento como mecanismo de conclusión del procedimiento administrativo sancionador.

Con la entrada en vigencia del D. L. 1308°, se indicó que el allanamiento y el reconocimiento constituyen en materia de protección al consumidor, circunstancias atenuantes de responsabilidad del proveedor (regla general), que pueden generar la conclusión liminar del procedimiento, estableciendo lo propio en el artículo 112 del modificado CPDC, lo que en efecto daba a entender que no se daría un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia. (Villar, 2018)

En similar sentido, Amaya (2017) expresa que anteriormente el artículo 112 del CPDC, establecía que la consecuencia del allanamiento o reconocimiento era la “conclusión liminar del procedimiento”, lo que se podría entender como la conclusión inmediata del procedimiento con el dictado de una resolución, como lo es la conclusión anticipada regulada en el nuevo art. 107-A del mismo Código. Si ello fuere así se verificaría un pronunciamiento que no determina responsabilidad.

Lo descrito precedentemente no guardaba relación con lo que prescribía el ordenamiento procesal Civil, según el cual cuando el demandado es notificado con la demanda, o dicho de otra manera, al efectuarse el emplazamiento, va a contar con dos posibilidades: la primera, tener la voluntad de cumplir con la pretensión que se dirige en su contra, terminando de manera fulminante el proceso con la

emisión de una sentencia que se pronuncia sobre el fondo de la controversia y en sentido positivo con la pretensión; siendo la otra opción la de ejercer su derecho de defensa o contradicción, continuando con la discusión de los aspectos del proceso dirigidos en su contra. (Monroy, 2010)

En ese caso, el derecho de defensa conforme opina Montero, et.al. (2012) puede ser entendido de tres formas:

La defensa de fondo, cuestionamiento de manera directa a los hechos y al derecho sobre el cual se basa la pretensión interpuesta por la parte contraria.

Defensa previa, cuestiona la oportunidad o el momento utilizado para iniciar el proceso en función a la omisión de realizar un acto previo para que sea válida la demanda.

Defensa de forma o excepciones, a través de la cual se alegan defectos en la relación jurídica procesal.

No existe una regulación en concreto en materia de protección al consumidor, sobre si puede proceder el allanamiento o reconocimiento presentado conjuntamente con excepciones procesales, no obstante si hacemos un análisis doctrinal y sistemático con lo que establece el CPDC la interposición acumulada de ambos actos procesales resulta discordante si consideramos que para el allanamiento o reconocimiento es necesaria la renuncia por parte del demandado de voluntaria y expresa a ejecutar su derecho de defensa, sean por los costos del procedimiento o políticas de atención al cliente. (Rejanovinschi, 2017)

Por otro lado, para explicar la relación del allanamiento con la conclusión de un procedimiento en materia de protección al consumidor, nos adherimos a la definición de sentencia que proporciona Cavani (2017):

La sentencia es una resolución judicial que tiene contenido decisorio y que se encuentra compuesta por dos elementos: por un lado, ponerle fin al proceso o instancia; y por el otro, brindar un pronunciamiento sobre el fondo. En este contexto, fondo implica respecto a la pretensión formulada en la demanda, un juicio de mérito, el cual puede ser: declararla fundada, fundada en parte e infundada, resolviendo así una cuestión controvertida o el objeto litigioso del proceso. Así, luego de una evaluación por parte del juez de un pedido de allanamiento o reconocimiento, debe expedir inmediatamente una sentencia, que sin lugar a duda contendrá un juicio positivo sobre el mérito de la demanda.

De lo explicado precedentemente y aplicando de manera supletoria el ordenamiento procesal civil, al ámbito administrativo; mediante un allanamiento o reconocimiento, el proveedor denunciado debería estar conforme con la medida correctiva solicitada por el consumidor denunciante, dando lugar a que se emita una resolución final (lo que en el procesal civil es una sentencia), que resuelva la controversia sobre el fondo, determinando la responsabilidad del proveedor, ordenando el cumplimiento de la medida correctiva e imponiendo la sanción respectiva y de corresponder la disposición de pago de costas y costos. (Rejanovinschi, 2017)

Para aclarar esta irregularidad, el D.L. N° 1390, entró en vigencia el 20 de julio de 2018, modificando el CPDC, Ley 29571, efectuando ajustes al numeral 3, párrafo tercero del artículo 112°. Así también, en vía reglamentaria según la Directiva N°001-2019/DIRCOD-INDECOPI, que modifica las Directivas N°006-2017/DIR-COD INDECOPI y N°005-2017/DIR-CODINDECOPI y que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el CPDC (publicada recientemente y que entra en vigencia el 19 de marzo del 2019), se indicó, entre otras cosas, que ambas figuras serán de aplicación, tanto a los procedimientos iniciados a instancia de parte, como a los procedimientos por iniciativa de la autoridad (procedimientos de oficio) incluidas las presentadas por las asociaciones de consumidores, no existiendo limitación de tales figuras a las denuncias por intereses difusos o colectivos. (Gonzales, 2019).

Ahora bien, algo importante que también estableció la Directiva N°001-2019/DIRCOD-INDECOPI, y al parecer para que guarde coherencia con la normativa del CPCP como norma de aplicación supletoria al procedimiento administrativo de protección al consumidor; fue determinar que *el allanamiento y/o reconocimiento produce una conclusión del procedimiento sobre el fondo, indicándose que la autoridad se pronuncia sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, pudiendo declarar fundada la denuncia y con ello la inscripción del denunciado en el Registro de Infractores.* (Villar, 2019)

Como se puede evidenciar la disposición de la Directiva N°001-2019/DIRCOD-INDECOPI, se muestra contraria a la conclusión liminar que un principio se

encontraba prevista en el CPDC, lo cual es adecuado tomando en cuenta que es mejor que la administración establezca si hubo o no infracción. (Amaya, 2017)

b) Allanamiento y reconocimiento como circunstancia atenuante especial de la sanción

El allanamiento y el reconocimiento se regularon expresamente en la modificación que introdujo el D.L. 1308° al artículo 112° del CPDC, como culminación del procedimiento y también como atenuante, dependiendo de los derechos que estén controvertidos. (Rejanovinschi, 2017)

La Directiva N°006- 2017/DIR-COD-INDECOPI, al regular los procedimientos en materia de protección al consumidor, previstos en el CPDC, desarrolló la regla que cuando el administrado denunciado desee formular allanamiento o reconocimiento sólo podía hacerlo en los procedimientos iniciados a instancia de parte, y de hacerlo dentro del plazo otorgado para que presente descargos, se *impondría* una amonestación. Dicho de otro modo, según esta directiva, cuando el denunciado solicitaba allanamiento o reconocimiento dentro del plazo para su prestación de descargos, la sanción que le correspondería *siempre sería una amonestación*. (Villar, 2018)

Como primer punto, Castro (2018) menciona que conforme a esta Directiva que se publicó con posterioridad al D. L. 1308° y que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor, se tuvo que tanto el allanamiento como el reconocimiento, no podían aplicarse respecto a denuncias por intereses colectivos

o difusos, pero sí en casos de actos contrarios a la vida, a la salud, así como discriminación como una atenuante de la multa a ser impuesta.

En similar sentido, Amaya (2017) afirma que, con la directiva en mención, se había prohibido la aplicación del allanamiento o reconocimiento en caso de defensa de intereses difusos o colectivos que son iniciados por las Asociaciones de Consumidores a través de denuncias. Por otro lado, de conformidad al numeral 3, párrafo tercero del art. 112 del CPDC, el allanamiento y reconocimiento constituirán circunstancias atenuantes con sanción pecuniaria a imponer, por actos contrarios a la vida, a la salud, sustancias peligrosas y para casos de discriminación; cabe precisar que dichas figuras serán aplicadas solo para afectaciones particulares, verificándose la eliminación en vía reglamentaria de un beneficio en favor del proveedor con el que contaba por mandato de ley, generándose una violación al principio de tipicidad.

Pese a las desavenencias, la limitación de la aplicación del allanamiento y reconocimiento para casos de intereses difusos y colectivos estaban siendo aplicados de manera uniforme. No obstante, la resolución 2335-2018/SPC-INDECOPI, expedida por la Sala de Protección al Consumidor ha considerado que la prohibición del allanamiento y reconocimiento, para casos de denuncias por intereses difusos y colectivos que regulaba la cuestionada Directiva, no debía aplicarse, toda vez que la Directiva era una norma inferior a la ley (el Código), no pudiendo limitar el contenido de una ley con situaciones jurídicas favorables a un administrado y menos sin precisar una relación entre tal limitación con la defensa de dichos intereses difusos y/o colectivos. (Castro, 2018)

A raíz de las críticas descritas, el D.L. N° 1390, modificó el CPDC, Ley 29571, efectuando ajustes al numeral 3 del artículo 112° respecto a la aplicación de las figuras del allanamiento y reconocimiento; y en similar sentido entró en vigencia la Directiva N°001-2019/DIRCOD-INDECOPI, que modifica las Directivas N°006-2017/DIR-COD INDECOPI y N°005-2017/DIR-CODINDECOPI, desarrollando criterios respecto a las actuales reglas de juego para el alcance del allanamiento y el reconocimiento, indicando que ambas figuras podrán aplicarse a todos los procedimientos iniciados a instancia de parte, (incluidos los que versen sobre intereses colectivos y difusos), así como a los que se inicien por iniciativa de la autoridad, dando lugar a que la autoridad administrativa deba concluir el procedimiento emitiendo una resolución que determine la responsabilidad del proveedor, en cuyos casos la sanción a imponerse “podrá” ser una amonestación, de alcanzar el allanamiento o reconocimiento todas las pretensiones formuladas por el denunciante. (Villar, 2018)

Mediante esta regulación se corrige la disposición anterior señalada en la Directiva N° 006- 2017-DIR-COD-INDECOPI, que indicaba claramente que los efectos del allanamiento no podían aplicarse para denuncias por intereses colectivos o difusos, ni las que fueran interpuestas por Asociaciones de Consumidores, y así tampoco en procedimiento efectuados por iniciativa de la autoridad; siendo evidente que esta nueva inserción, constituye un beneficio para los proveedores que podrán allanarse a las pretensiones o reconocer las imputaciones en su contra, en cualquier etapa del procedimiento, así como en los procedimientos de parte y de oficio. (Gonzales, 2019).

Finalmente, Villar (2018) refiere que tal y como está redactada la nueva Directiva, los márgenes de interpretación se amplían a concebir que al cambiar la frase “se impondrá” una amonestación, como se prescribía en la Directiva N°006-2017/DIR-CODINDECOPI, por la frase la sanción a imponerse “podrá ser una amonestación”; implica que cuando el proveedor formule allanamiento o reconocimiento, la sanción que deberá imponerse no será necesariamente una amonestación, como lo venía realizando la Directiva en mención. Aunado a ello, cabe precisar además que la nueva directiva aparentemente condiciona la posible imposición de una amonestación para el proveedor, al hecho de que el allanamiento que efectúe sea respecto a todas las pretensiones formuladas por el denunciante.

c) Exoneración de costos al proveedor que se allana o reconoce la denuncia

Pese a que las figuras del allanamiento y reconocimiento no se encontraban reguladas mediante el CPDC del año 2010, el Indecopi los ha venido empleando, sin embargo, sus pronunciamientos respecto a los costos procesales han sido variados y contradictorios. De esta manera, la Sala para el mes de diciembre del año 2012, llegó a sostener un criterio en el sentido de que las figuras del allanamiento y reconocimiento, no deben tener la consecuencia de exonerar al denunciado del pago de costas y costos del procedimiento, por lo que consideraban inaplicable lo establecido en el artículo 413° por el CPCP. (Villar, 2018).

No fue sino hasta la entrada en vigencia del D.L. N° 1308° que se incorporó de forma preliminar en el numeral 3 del artículo 112° del CPDC, otros mecanismos para concluir el procedimiento, tales como el allanamiento o el reconocimiento, a través de los cuales el proveedor se podía allanar a la denuncia presentada o

reconocer las pretensiones, cuando efectúe la presentación de sus descargos, y obtener una exoneración del pago de los costos del procedimiento, que corresponde a los honorarios de la defensa legal (abogado), efecto que sería aplicable únicamente a los procedimientos en trámite y posteriores a la entrada en vigencia del artículo en mención, no siendo posible para los procedimientos concluidos con mandato expreso dado que el mismo al estar contenido en un acto administrativo, podría únicamente ser cuestionado ante el Poder Judicial mediante un proceso contencioso administrativo. (Trelles, et al., 2018)

Navarro (2016), puntualiza que la Autoridad Administrativa tiene oportunidad para condenar o exonerar del pago de costos al proveedor denunciado en el instante de expedir un pronunciamiento final, ya sea en primera o segunda instancia administrativa, respecto a una denuncia que le haya interpuesto el consumidor. En ese sentido, este autor considera que tampoco es viable exonerar al proveedor denunciado del pago de costos en el interior de un procedimiento de liquidaciones de costos y costas, toda vez que al constituirse la emisión de un pronunciamiento final como un acto administrativo consentido o ejecutoriado, solo puede ser cuestionado vía proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial.

De esta forma, en Indecopi se establece que el allanamiento y reconocimiento, a las pretensiones de la denuncia concluye el procedimiento, siéndole impuesta una amonestación al proveedor, siempre y cuando sea empleado dentro del plazo otorgado para la presentación de descargos, lo cual también generará “la exoneración del pago de costos”, aunque no de las costas del procedimiento. (Villar, 2018)

En opinión de Tejero (2019) estas figuras introducidas al ámbito administrativo en los procedimientos de protección al consumidor han servido de mucha utilidad respecto a casos donde el proveedor ha decidido tomarlas como una buena opción tras una evaluación de costo-beneficio al tomar conocimiento de denuncias en su contra, máxime si solicita un allanamiento o reconocimiento de manera oportuna, dando por concluido el procedimiento, quedando exonerado del pago de costos del procedimiento (gastos de abogado), mas no de las costas.

Sin embargo, para Amaya (2017) el verdadero problema de utilizar las figuras procesales del allanamiento y reconocimiento versa sobre el pago de costas y costos en sede administrativa, opinando que el proveedor denunciado en materia de protección al consumidor, no tiene la obligación de pagar tasas durante la tramitación del procedimiento seguido en su contra, por lo que considera cuestionable el otorgamiento de un beneficio en favor del proveedor que repercuta en lo que gasta y asume el consumidor para la obtención de un abogado contratado para que le brinde asesoría legal.

Pese a los cuestionamientos a ese aspecto, en marzo del 2019 entró en vigencia la Directiva N°001-2019/DIRCOD-INDECOPI, que modifica las Directivas N°006-2017/DIR-COD INDECOPI y N°005-2017/DIR-CODINDECOPI, siendo a través de esta nueva normativa reglamentaria que se precisaron ciertos aspectos referente al allanamiento y reconocimiento, condicionando el otorgamiento de una exoneración del pago de costos al hecho de que el proveedor denunciado realice un allanamiento o reconocimiento respecto a todas las pretensiones del denunciante, dentro del plazo que se le da para presentar sus descargos. (Tejero, 2019).

De lo antes mencionado analiza Villar (2019) que de existir dos imputaciones de las cuales el proveedor administrado se allana solo a una de ellas, desarrollando su defensa contra la imputación de la otra, evidenciándose así la formulación de un allanamiento que no alcanza a las dos pretensiones del denunciante; no haría posible una exoneración de los costos del procedimiento, siendo así la nueva directiva al menos más precisa que la anterior, puesto que pone de manifiesto que el administrado denunciado tiene la posibilidad de allanarse a una o varias pretensiones en su presentación de descargos, y el proveedor solo será exonerado del pago de los costos (honorarios del abogado) incurridos por el denunciante, en caso acepte todas y cada una de las pretensiones realizadas por el consumidor.

Como se verifica, queda claro que el allanamiento o reconocimiento presentado por el proveedor tiene como una de sus consecuencias jurídicas la exoneración de costos del procedimiento, pudiendo tener lugar solo y únicamente en caso el proveedor presente cualquiera de estas figuras respecto a la totalidad de pretensiones del denunciando, en la oportunidad de la presentación de sus descargos, caso contrario se daría lugar al reconocimiento de los costos del procedimiento, así como de las costas que en todos los casos sin excepción se han encontrado reconocidas. (Tejero, 2019)

2.1.6. LA DOCTRINA DE LOS ACTOS PROPIOS Y SU INCIDENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL ALLANAMIENTO.

Para Fernández (2017) la Teoría de los Actos Propios constituye una regla de derecho, el cual se deriva del principio de la buena fe y se sanciona como inadmisibles toda pretensión lícita pero objetivamente contradictoria con respecto al propio comportamiento anterior efectuado por la misma persona.

Esta doctrina se halla vinculada directamente con los principios generales del derecho y en particular con el de buena fe, pero también ha sido enfocada como medio de defensa contra el accionar incoherente y también como una nueva forma de restricción o limitación en el ejercicio de derechos.

Asimismo, García (2020) citando a Díez Picazo señalaba que la doctrina de los actos propios, tiene por regla que nadie puede venir contra sus propios actos, esto quiere decir que toda decisión formulada dentro de una situación litigiosa por el sujeto, debe de ser desestimada si este intenta ir en contra de su pretensión inicial.

Por otro lado, López (2009) citando a Plíner, señalaba que, al instaurarse un proceso judicial, este no podría ser tomado como un juego, en el cual las partes cambiaban de posición según las circunstancias que le beneficiaban, debiendo estas de ser leales y consecuentes con sus actuaciones y con el lugar que ocupaban en el conflicto, no siendo posible que vuelvan sobre sus propios actos, sin presumir que obran de mala fe.

Al respecto Bullard (2009) afirma que la doctrina de los actos propios busca fomentar que el ser humano sea coherente en su actuar cotidiano, incentivando que

la mayoría de las personas actúen en base al principio de la buena fe, sin embargo, aquellos que vayan en contra de ello, serán pasibles de sanción, quitándoles la posibilidad de reclamar derechos que en un primer momento sí hubieran podido, pero se pierden como consecuencia de su contradicción.

Asimismo, los requisitos para la aplicación de la Doctrina de los Actos Propios desarrollados por el mencionado autor son los siguientes:

- a) existe una conducta original, que por su naturaleza, circunstancia y características genera una confianza en la otra parte que, bajo el principio de buena fe, indica con claridad, a la luz de la buena fe, que se ha generado un vínculo (obligación) de seguir comportándose de la misma manera.
- b) existe una conducta posterior que entra en contradicción con la anterior.
- c) ambas conductas son desarrolladas por el mismo centro de imputación (un mismo sujeto de derecho). En ese sentido no se produce contradicción sin las consultas son desarrolladas por personas diferentes. (p.58)

Ello quiere decir que, un juez o autoridad competente, en el marco del Principio de la buena fe y la Doctrina de los Actos Propios, podrá rechazar ad limite la pretensión fundada ante una conducta contradictoria promovido por el mismo sujeto, conducta que pretende desconocer a fin de salvaguardar sus intereses.

Al respecto García (2020) expone que no existe impedimento para que la Doctrina de los Actos Propios pueda emplearse en el cuestionamiento de la pertinencia sobre la aplicación de determinada una norma. Respecto a los efectos del allanamiento el mencionado, indica que su regulación consiente un actuar

malicioso en tanto permite legislativamente un cambio abrupto de conducta en un proceso litigioso, el cual buscará desmerecer una sentencia contra sus intereses, pese a que el procedimiento llevado a cabo por la autoridad jurisdiccional debería de garantizar un proceso justo amparado en la buena fe.

En ese sentido, un proceso administrativo previsto con las exigencias constitucionales para velar por la protección de los consumidores, no puede ser pasible de manipulación o burla por parte del administrado, quien legalmente debería ser sancionado por haber incumplido una norma imperativa, o en todo caso sancionar la mala fe sin que el proceso deje desprotegido al consumidor.

Por último, el mencionado autor concluye que, favorecer a quien adoptó una conducta desafiante en un MARCS, desincentiva todo medio destinado a la corrección de las conductas infractoras, a fin de que este se reconozca sin determinar responsabilidad y brinde una solución oportuna.

2.1.7. LAS TEORICAS ECONÓMICAS DEL DERECHO Y SU INCIDENCIA EN LA APLICACIÓN DE LA FIGURA DEL ALLANAMIENTO DURANTE LOS PAS.

García (2020) desarrolla dos teorías económicas que guardan estrecha relación con la aplicación de la figura del allanamiento en los PAS, hablamos de la Teoría de los Juegos y el Teorema de Coase, los cuales serán desarrollados a continuación:

a. Teoría de los juegos

Esta teoría se basa según Posner (2013) en que usualmente la economía tradicional supone que todos los seres humanos toman decisiones sin considerar las reacciones de otros agentes. Por ejemplo, si el precio de un determinado producto desciende, la lógica del consumidor será adquirir sin proveer o precaver que, a mayor demanda, el precio del producto aumente.

Al respecto, dicho efecto no genera alarma en los consumidores, en tanto la decisión de manera individual de cada consumidor es insignificante, mientras que los costos para los consumidores de la coordinación de sus acciones serán prohibitivos. Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, el autor considera que existirán situaciones en las que un individuo racional decidirá como actuará en base a las posibles reacciones de otros agentes, es decir actuará estratégicamente.

La presente teoría, es utilizada con frecuencia por los analistas económicos del derecho, en tanto consideran relevante e importante el comportamiento estratégico de los agentes del mercado.

Por otro lado, García (2020) haciendo uso de esta teoría extrapola la actual realidad del sistema de protección al consumidor, en tanto se evidencia el comportamiento estratégico del proveedor frente a los incentivos que genera la figura del allanamiento, pues antes de tomar una decisión, tomará en cuenta la posibilidad de eximirse del pago de los costos y evadir una sanción pecuniaria a raíz de la comisión de una infracción; pese al desgaste de todo el aparato estatal para la determinación de responsabilidad, para lo cual es necesario la contratación de especialistas, tanto por parte del Estado como por el consumidor.

De igual forma, en el caso del consumidor, al adoptar una decisión en base a que el proveedor será exonerado de los costos con la posibilidad de eximirse de alguna sanción, racionalmente desistirá de su pretensión, pues de no hacerlo estará expuesto a sumir los gastos propios de un procedimiento administrativo sancionador, que se reflejaría principalmente en contratar a un abogado, y proporcionar medios probatorios para su defensa, al incrementarse el costo de transacción para accionar administrativamente.

b. Teorema de Coase

Al respecto García (2020) señala que el teorema de Coase permite comprender que todo cumplimiento normativo genera un costo de transacción, y cuando el costo es mayor al beneficio de dicho cumplimiento, nos encontramos ante una ley deficiente, pues en vez de reducir el costo de transacción en una relación jurídica, su incremento incentivaría su incumplimiento o el desistimiento de sus pretensiones primarias, generando un apartamiento de la ley.

Ahora, respecto a los PAS, si bien, Indecopi no le requiere un abogado al consumidor, en el supuesto que este decida contratar los servicios de uno, el costo deberá ser trasladado al proveedor vencido en el procedimiento, como se tiene debidamente sustentado en el presente trabajo, a fin de recuperar los gastos incurridos en la contratación del especialista, asimismo es necesario tener en cuenta que a diferencia del procedimiento administrativo, en el proceso civil, son las partes quienes solicitan los costos como pretensión accesoria.

No obstante, hay que recordar que el sistema de protección previsto por el legislador frente a una relación de consumo, como función tuitiva del Estado, se encuentra dirigido hacia la parte vulnerable (consumidor); y asumiendo que la condena puede darse también en contra de ella, estas deberán ser exoneradas, pues admitir lo contrario desnaturalizaría los fines para el cual se ha creado. (García, 2020, pp. 58; 59)

Sin embargo, a ello, una ley que da luces a que la parte vencida se pueda sustraerse de una condena de pago de los costos del procedimiento, desalienta a todo consumidor que pretenda accionar y en el peor de los casos a consentir el quebrantamiento de sus derechos al elevarse los costos de transacción para accionar.

2.2.COSTOS PROCESALES

Para nuestra investigación resulta importante delimitar doctrinariamente el concepto y la naturaleza jurídica de la condena de los costos procesales, así como explicar el procedimiento de liquidación de costas y costos en materia de Protección al Consumidor, a efectos de poder sustentar adecuadamente nuestra posición de regular el pago de costos en favor del consumidor frente al allanamiento y/o reconocimiento solicitado por el proveedor, dentro del plazo brindado para la presentación de sus descargos cuando concurren determinadas causales.

2.2.1. DEFINICIÓN DE COSTAS Y COSTOS PROCESALES

Según Nieva (2015) los costos sustentan el ejercicio de la labor del abogado que tiene por finalidad la persecución y defensa del derecho de su patrocinado. Al

respecto, el autor sostiene que se trata de un reembolso de los honorarios del abogado, que se realiza en virtud de un mandato judicial, no tratándose por lo tanto de un pago en sentido estricto.

En los procedimientos de protección al consumidor, únicamente, es el denunciado quien de resultar perdedor, al haberse amparado la denuncia presentada por el consumidor (denunciante) y al haberse acreditado la comisión de infracciones a la normatividad de protección al consumidor, deberá pagar los honorarios del abogado del denunciante, por resultar fundada su posición, y bajo ninguna circunstancia, debido a la asimetría informativa existente, en caso, la denuncia resulte infundada el Indecopi, no ordenará el pago de costas y costos a favor del proveedor denunciado. (Gómez, 2019)

En lo que respecta a las costas y los costos, Navarro (2016) señala que estos forman parte de los gastos que efectúan las partes durante el proceso para la defensa de su derecho, los cuales deberán de ser reembolsados por la parte vencida en base a un mandato judicial. Asimismo, precisa que la sentencia judicial viene a ser aquel título en el que se funda el mandato de la condena de pagos, cuyo monto será fijado en la etapa de ejecución de sentencia.

Por su parte, Monroy (2016) advierte que nuestro modelo procesal distingue los gastos incurridos por las partes durante la tramitación del tema de costas y costos (art. 410° y 411°) del CPC; sin embargo, precisa también que esa bipartición a nivel doctrinario ha ido perdiendo aceptación hasta comprender los honorarios del abogado dentro de las costas. Para el autor esta bipartición resulta innecesaria, toda vez que, si bien históricamente era relevante la división, en la actualidad ya no lo es, y es que recurrir al término “costas” apunta a los gastos

procesales, siendo evidente que dentro de ellos se integran también los honorarios del abogado, los cuales probablemente representen el desembolso más grande en el que las partes incurren.

Cabe precisar que, en los procedimientos administrativos de protección al consumidor, ventilados ante INDECOPI para la presentación de su denuncia, la única tasa administrativa que deberá pagar el denunciante, a lo largo de todo el procedimiento, está constituida por el monto de S/. 36.00 soles, conforme lo ha establecido el TUPA de la Comisión de Protección al Consumidor y el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos. En ese sentido, en este tipo de procedimientos, donde se ha denunciado la infracción a las normas de protección al consumidor, el concepto de costas está restringido al pago realizado por el monto de dicha tasa. (Gómez, 2019)

2.2.2. NATURALEZA JURÍDICA DE LOS COSTOS PROCESALES

De acuerdo a la postura de Monroy (2016), la condena de costos puede ser una institución de derecho material o de derecho procesal;

a) Derecho Material

Para la doctrina francesa, los costos procesales deben de ser regulados por el Código Civil, específicamente dentro, en la sección de resarcimiento de daños y perjuicios, dicha postura encuentra su fundamento en que, la condena de costos es una institución de derecho privado que integra lo concerniente al derecho de daños.

b) Derecho Procesal

El fundamento de esta teoría se funda en que los costos procesales no son una institución integrante del derecho privado, debido a que los hechos que determinaran la imposición de una condena de costos, yacerán en el tránsito de un proceso civil.

La postura de los tesisistas en relación a estas dos teorías, es la de considerar a la condena de costos en materia de protección al consumidor como institución de derecho procesal, en tanto el origen de estas es gracias a la instauración de un proceso. Finalmente, esa aseveración implicaría que no compartimos la posición de que dicha institución forma parte de del ámbito privado.

Por otro lado, Warthon (2017), también distingue otras teorías relacionadas a la naturaleza jurídica de las Costos procesales, tales como: Teoría de orientación privada, de orientación pública y la teoría objetiva

a) Teoría de orientación privada

- Teoría del Resarcimiento: Según esta teoría, el vencimiento en juicio va a suponer culpa o una falta de diligencia por parte del vencido. Tal es así, que al haber desencadenado daños y perjuicios dicha culpa en una propiedad o derecho ajenos, deben indemnizarse en favor del vencedor, los gastos en los que el litigante ha incurrido
- Teoría del Cuasi contrato social: Según esta teoría, la condena de costos y costas se basa en una especie de cuasi contrato judicial que genera obligaciones por su sola presentación ante los tribunales a efectos de obtención de justicia.

- Teoría Sancionatoria: Según la cual se estima que debe ser sancionado por la imposición de los costos y costas aquel ejercicio abusivo de la facultad para hacer valer un derecho ante el órgano jurisdiccional. De esta manera, la temeridad que implica la consciencia de no tener derecho, debe sancionarse con una condena de costas y costos del proceso, en base a haberlo provocado de manera innecesaria.

b) Teoría de orientación pública

- Teoría del vencimiento o del riesgo: Esta teoría sostiene que las partes tienen consciencia de los gastos que implica involucrarse en un litigio, así como de las costas que al derrotado le van a ser impuestas, siendo ese un riesgo asumido que deja de lado toda subjetividad. No obstante, pese al mérito de establecer un criterio objetivo, la mayoría prefiere que la objetividad se funde en que el vencedor no vea menoscabado su patrimonio (teoría objetiva) y no tanto en el riesgo que debe asumir el derrotado.
- Teoría Preventiva: Según esta teoría la condena de costos se constituye en un remedio para la litigiosidad, evitando muchas veces que se incoen procesos inútiles e incluso, temerarios.

Finalmente, en lo que a naturaleza de la condena de costos respecta se tiene a la teoría que defiende Chiovenda citado por Monroy (2016) denominado condena como consecuencia del criterio objetivo de derrota:

a) Teoría Objetiva

Esta teoría sostiene que la necesidad de hacer uso del proceso con el fin de obtener la razón, no debe irse en contra de quien se encuentra asistido por esta, así la condena de costos se convierte en una reparación, por lo que deben resarcirse los gastos que lleven al reconocimiento de su derecho. Esta teoría se convirtió en la más aceptada debido a la dificultad que traían consigo los criterios subjetivos para la imposición de condena de costos, sobre todo por los problemas suscitados en materia probatoria. Basta entonces simplemente la constatación de que se ha perdido para imponer una condena de reembolso por costos.

No obstante, los tesisistas advertimos que nuestra legislación procesal se adopta de manera aparente, en tanto el artículo 412° del Código Procesal Civil, concede al juzgador total discrecionalidad para liberar al vencido de la condena de costas y costos, siempre y cuando motive su decisión y esto al margen de los casos de exención y exoneración de costos y costas que regula. En otras palabras, actualmente la decisión sobre la exoneración de costas y costos se encuentra expuesta a una discreción absoluta por parte de los juzgadores, quienes podrán indicar cualquier razón siempre y cuando se encuentre debidamente motivada. Es por ello que Monroy (2016) advierte que en nuestro ordenamiento procesal rige *el criterio de la derrota atenuada y genérica*, según la cual el juzgador apela a su libre discreción para no imponer la condena de costas y costos.

2.2.3. LOS HONORARIOS DEL ABOGADO Y LA LIBERTAD DE CONTRATAR

El abogado es definido como aquel jurisconsulto con capacidad de absolver diversos cuestionamientos legales, en base a la experiencia obtenida, al ejercicio de la defensa de su cliente, y la orientación prestada para guiar sus procedimientos (Alzamora 1994).

Agrega Ortiz (2016) que la abogacía es una profesión que se encuentra consagrada a la justicia y defensa de los intereses públicos y privados, aplicando de manera exclusiva y excluyente conocimientos y técnicas en materia jurídica, en razón a que únicamente para los abogados se encuentra reservada la protección de los intereses que requieran una defensa jurídica.

En ese sentido, Nieva (2015) precisa que a todo abogado le corresponde cobrar una retribución por el servicio prestado, los mismos que son pactados por el abogado y el cliente. Los honorarios profesionales de los abogados, son aquellos gastos realizados en post de su labor profesional, por conceptos como escritos, consultas, diligencias y otros.

Asimismo, Warthon (2017) indica que dichos gastos son reembolsados una vez culminado el proceso para determinar el pago de los costos procesales, reconociéndose dicho gasto a la parte vencedora, que ha recibido su asistencia profesional para el patrocinio de una causa, sea ésta de naturaleza judicial o administrativa; por lo que, de acuerdo a nuestra legislación, los costos deben ser reembolsados por la parte vencida.

La Constitución Política del Perú reconoce el principio de gratuidad de la administración de justicia, aunque esto no es del todo cierto, toda vez que si bien el gasto para el pago del sistema de administración de justicia corre a cargo del Estado, los litigantes deben asumir gastos para su intervención en los tribunales, y además con la finalidad de llevar a buen recaudo sus pretensiones, necesitarán contratar a profesionales del derecho, u otro tipo de profesionales y/o expertos, con la finalidad de verificar hechos que requieren de conocimientos técnicos, artísticos o científicos. (Warthon, 2017)

De esta manera, si consideramos que los honorarios profesionales del abogado se pactan en base al derecho a la libertad contractual, los usuarios de los servicios de justicia tanto jurisdiccional como administrativo, que optaban por hacer prevalecer el principio legal de que el vencido debe pagar los costos incurridos por los vencedores, podrían ver frustrado este derecho debido a que los órganos de administración de justicia no siempre están reconociendo las liquidaciones presentadas por los vencedores sino que, aplicando su criterio y discreción personal amparados en el artículo 414 del Código Procesal Civil, están denegando el derecho o regulando los montos “en atención a las incidencias del proceso”. (Ortiz, 2016)

2.2.4. LA CONDENA DE COSTOS PROCESALES EN EL CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Los costos procesales conforman lo que se denomina gastos del proceso, estos se encuentran integrados por desembolsos traducidos en los honorarios que el abogado cobra para impulsar y defender el derecho de su cliente, el título sobre

el cual se basa la ejecución que pueda efectivizar el cobro de las costas y costos del proceso, se funda en una sentencia judicial que permitirá la graduación del monto en la ejecución de sentencia.

De esta forma, el monto que se fije en ejecución no va a representar lo que propiamente podría considerarse como un pago, sino que se trata más bien de un reembolso económico, en función a que para el vencido dentro de un proceso se genera la obligación de restituir a la parte contraria y vencedora, la suma dineraria que ya ha tenido oportunidad de emplear para la defensa de su derecho. (Navarro, 2016).

Según Alzamora (1994) para el otorgamiento o graduación de costos, el análisis judicial deberá estimar una serie de circunstancias, tales como el monto de lo litigado, que por sí mismo no puede definir la condición de la labor desplegada por el profesional, el número de actuaciones judiciales no como signo de efectividad sino solo como actividad, así como el éxito del proceso que representa una satisfacción y ventaja en favor del cliente, pero que no constituye necesariamente un indicador de esfuerzo cuando concorra una situación de claridad del derecho.

Es por ello que, el artículo 414° del Código Procesal Civil dispone lo siguiente “De manera excepcional, el Juez en resolución debidamente motivada regula la proporción que debe pagar cada sujeto procesal atendiendo a la actividad procesal desplegada. Por el mismo motivo, un sujeto procesal puede ser eximido de la condena en costas y costos, por decisión debidamente fundamentada”. Sin embargo, mediante esta normativa se configura un atentado a la libertad de los abogados y clientes para poder pactar los honorarios, e incluso a la posibilidad de

recuperar lo invertido en asesoría legal, causando el perjuicio descrito no solo en los procesos judiciales, sino también a nivel de los procedimientos administrativos en razón a la aplicación supletoria del Código Procesal Civil a los procedimientos seguidos ante Indecopi. (Ortiz, 2016)

2.2.5. LA CONDENA DE LOS COSTOS Y COSTAS EN EL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

a) Defensa no cautiva en Procedimiento de Protección al consumidor

En la normatividad administrativa, se ha extendido cada vez más la tendencia de no exigir u obligar que en los procedimientos tramitados en instituciones públicas, intervenga el abogado. Tal es así, que, en los procedimientos seguidos ante Indecopi, no es obligatoria la participación del abogado, aunque no se deja de reconocer que le sobrevive a las partes el derecho de asesorarse o hacerse representar de considerarlo conveniente, por dicho profesional (Ortiz, 2016)

León (2018) concluye que si bien Indecopi no obliga contar con un abogado en particular para la defensa legal en el proceso; existen casos donde sí son necesarios si nos ponemos bajo el supuesto de que el consumidor viene a ser una persona que desconoce el funcionamiento del sistema jurídico del procedimiento administrativo, o de que se trate de un caso con relevancia económica considerable; de cualquier modo, lo innegable es que no se encuentra prohibido por la ley, por lo que el consumidor tiene la posibilidad de contratar un abogado y ponerse de acuerdo para fijar el monto de los honorarios conforme a la labor desplegada.

Así, resulta injusto que en calidad de consumidor una persona vea vulnerado su derecho por parte del proveedor, y que para hacer efectivo su reclamo acuda a una asesoría legal e inicie un procedimiento administrativo ante Indecopi, para que al final este gasto no vaya a ser reconocido por dicha Institución.

Otro punto a tener en cuenta, es que la liquidación de costas y costos no será de manera automática, toda vez que en los procedimientos en materia de protección al consumidor no califica como obligatoria la intervención de un abogado para que se lleve a cabo el proceso; en ese sentido, al finalizar y concluir el procedimiento a través de la emisión de una resolución firme, se puede acudir a la vía del procedimiento de liquidación de costas y costos, con el fin de lograr el reembolso de los gastos en que se haya incurrido en el interior del procedimiento, debiendo realizar el respectivo reembolso la parte vencida, que en lo particular serían los proveedores denunciados al no poder probar la idoneidad de un producto o el actuar adecuado y diligente en el servicio brindado. (Navarro, 2016)

b) Naturaleza jurídica de los costos en materia de protección al consumidor

Al respecto Warthon (2017) en relación a la naturaleza del Procedimiento por Infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, del cual subyace el procedimiento de liquidación de costos y costas, señala que se asume la teoría objetiva de Chiovenda, lo cual ha sido reconocido por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi.

c) Necesidad de un procedimiento principal

A efectos de poder iniciar un procedimiento de liquidación de costos y costas ante Indecopi, se debe contar con una resolución favorable que sea producto de un procedimiento principal por iniciativa de parte, iniciado por infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde conste que el Órgano Resolutivo respectivo resolvió que el proveedor denunciado ha incurrido en una infracción, lo cual va a desencadenar muy aparte de la sanción administrativa y el mandato de medida correctiva, la condena de reembolsar los gastos en los que haya recurrido el denunciante para asumir el procedimiento, en otras palabras las costas y costos. (Navarro, 2016)

Es así que, en el interior del procedimiento principal será donde se establezca el derecho al reembolso de los costos en que haya incurrido el consumidor, así como para el proveedor, la respectiva condena de costos, reservándose para el procedimiento de liquidación de costas y costas la graduación del monto solicitado más no el reconocimiento del derecho. (Warthon, 2017)

d) Procedimiento de Liquidación de Costos y Costas de Indecopi

León (2018) relata que en el año 1992 fue creado Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), a través del Decreto Ley N° 25868, teniendo como funciones la protección de los derechos de los consumidores, así como la promoción del mercado. Asimismo, refiere que se instauran facultades para Indecopi mediante Decreto Legislativo N° 807 del 1996, entre las cuales figura la establecida en el art.

7° “En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi”.

En la vía reglamentaria, el procedimiento de liquidación de costas y costos en materia de protección al consumidor, se regula por la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI, que establece reglas aplicables al procedimiento de liquidación de costas y costos, incoado ante los órganos resolutiveos del Indecopi; así como por su modificatoria a través de la Directiva N° 001-2017/TRI-INDECOPI, las mismas que se emplean en concordancia con las normas que rigen el procedimiento sumarísimo, y en las que se regulan aspectos tales como requisitos, órgano competente, tramite, plazos, respecto a las solicitudes de liquidación de costos y costas, conforme también a la Ley 29571. (Navarro, 2016). Finalmente, la resolución de estos procedimientos que se derivan de un procedimiento previo por infracción a las normas de protección al consumidor, se encuentra a cargo de la competencia en primera instancia del Órgano Resolutiveo de Procedimientos Sumarísimos, mientras que en segunda y última Instancia por la Comisión Protección al Consumidor. (Warthon, 2017).

**CAPITULO III: NECESIDAD DE MODIFICAR EL
ARTICULO 112° DEL CODIGO DE PROTECCIÓN
Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, CRITERIOS
PARA LA REGULACIÓN DEL PAGO DE COSTOS
EN EL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO**

3.1. MOTIVOS PARA MODIFICAR EL NUMERAL 3º, TERCER PARRAFO DEL ARTÍCULO 112º DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

El artículo 112º del CPDC sobre criterios de graduación de las sanciones administrativas; ha sufrido diversas modificaciones a lo largo del tiempo, desde su implementación mediante el D.L. N° 1308º del año 2016 hasta la emisión del D.L. N° 1390º en el año 2018, por lo que actualmente el tenor del numeral 3º, párrafo tercero del artículo en mención expresa lo siguiente:

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...) “En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.” (...)

De la voluminosa normativa descrita, los tesisistas advertimos que el párrafo referido a la exoneración del pago de costos del procedimiento al proveedor denunciado en los supuestos de allanamiento y reconocimiento, es deficiente y en ese sentido mediante la presente investigación le formulamos un severo cuestionamiento a fin de proponer que sea modificado, de acuerdo a los siguientes motivos que procederemos a desarrollar:

3.1.1. LA EXONERACIÓN DE COSTOS AL PROVEEDOR POR ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN LA LEY 29571, COLISIONA CON EL ARTÍCULO 65° DE LA CONSTITUCIÓN POLITICA DEL PERÚ

León (2018) reconoce que la protección del consumidor tiene rango constitucional en el artículo 65° de la Constitución Política de 1993, según el cual se prescribe que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”. A partir de ello, los derechos del consumidor han sido plasmados en las normas y leyes para que sean respetadas, aunque en contraposición a ello, en la realidad donde vivimos, día a día podemos ser testigos de las infracciones que realizan los proveedores en desmedro de los derechos de los consumidores, por lo que en lo específico nuestro país, a través de las autoridades legislativas y ejecutivas han creado a la Institución del Indecopi, para que sea la encargada de velar y garantizar el cumplimiento de estos derechos infringidos por el proveedor. Además, se han creado ciertas estrategias tendientes a llevar un procedimiento adecuado que pueda restituir y hacer efectivo el derecho vulnerado al consumidor.

La protección del consumidor es un principio rector que tiene un carácter tuitivo por parte de los poderes públicos, es decir, de defensa de los derechos e intereses de los consumidores. Esto se conoce como principio pro consumidor o a favor del consumidor. Una manifestación de este principio se da a través de la acción tuitiva del Estado, según la cual, la legislación positiva tanto de la práctica judicial, administrativa y de la actuación de los poderes públicos, debe proteger al consumidor cuando dicta una norma, interprete una ley y, en general, cuando realice cualquier actuación que involucre a los consumidores. (Villota, 2017).

Villota (2017) destaca que la protección del consumidor no se limita a garantizar el derecho a la información, a la salud y a la seguridad de los consumidores, como podría entenderse de una interpretación literal del artículo 65° de la Constitución, sino también a garantizar otros derechos, como los descritos en la lista taxativa de derechos de los consumidores del Código de Defensa del Consumidor, aunque ello tampoco significa que sean los únicos, sino que se deja abierta la posibilidad de que existan más derechos en otras leyes o que se puedan reconocer con posterioridad. Entre ellos destacamos el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos, así como a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos, o no costosos, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes. De esta manera, la exoneración de costos del procedimiento al proveedor que se allana a la denuncia, no le proporciona un procedimiento no costoso al consumidor, ni contribuye a la protección de sus intereses económicos. (El subrayado es nuestro)

Hablar sobre el tema de los costos en sede del procedimiento administrativo sancionador del Indecopi, es de suma importancia debido a que, frente a un eventual allanamiento o reconocimiento por parte del proveedor, indirectamente se puede infringir el derecho y el interés económico del consumidor de ver reembolsados los gastos por asesoría legal (costos) asumidos durante el procedimiento, máxime si la denuncia ha sido resuelta a su favor. Debido a ello, con la normativa actual que prescribe la exoneración de costos por allanamiento y/o reconocimiento, Indecopi no podrá ordenar en su resolución final que el proveedor infractor asuma el pago de los costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o consumidor, resultando de ello, que se afecte su economía al verse obligado a tener que asumir el pago de los honorarios del abogado particular que contrató, pese a ser la parte vencedora. (León, 2018)

Por su parte, Lorca (2018) señala una posición interesante respecto a este tema y sostiene que la condena en costas y costos guarda vinculación con el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva que proclama la Constitución, en la medida que un pronunciamiento de tales características atiende no solo a la sanción de una conducta, sino a satisfacer el principio de tutela jurisdiccional efectiva, el cual exige entre otras cosas, que el hecho de acudir a la justicia no puede resultar en contra de quien obtuvo un resultado favorable al finalizar el mismo.

El derecho a la tutela jurisdiccional efectiva implica no sólo que las personas puedan recurrir a los órganos jurisdiccionales solicitando tutela de su derecho, sino que, además, asegura la expedición de sentencias o resoluciones en justicia y no arbitrarias. El derecho a la tutela jurisdiccional efectiva se configura, fundamentalmente, como la garantía de que las pretensiones de las partes que

intervienen en un proceso serán resueltas y ejecutadas por los órganos judiciales con criterios jurídicos razonables. (Obando, 2010).

Forma parte de la tutela jurisdiccional efectiva: el acceso a la justicia, derecho a un proceso con todas las garantías mínimas, obtener una sentencia de fondo, derecho a la doble instancia y la ejecución de sentencia. En cuanto a la ejecución de sentencia, Landa (2002) manifiesta que la efectividad de las sentencias exige que éstas se cumplan (pese a la negativa del obligado) y que quien recurra sea repuesto en su derecho violado y compensado, si tuviera lugar también por los daños y perjuicios irrogados; de lo contrario, las sentencias, y el reconocimiento de los derechos que ellas comportan a favor de alguna de las partes, se convertirían en meras declaraciones de intenciones.

Ahora bien, lo mencionado hasta el momento parece estar vinculado únicamente a los procesos judiciales; no obstante, en reiterada jurisprudencia el Tribunal Constitucional, se ha precisado que los derechos fundamentales que componen el debido proceso y la tutela jurisdiccional efectiva son exigibles a todo órgano que tenga naturaleza jurisdiccional (jurisdicción ordinaria, constitucional, electoral y militar) y que pueden ser extendidos, en lo que fuere aplicable, a todo acto de otros órganos estatales o de particulares (procedimiento administrativo, procedimiento legislativo, arbitraje y relaciones entre particulares, entre otros), por lo que nada impide que la tutela jurisdiccional sea un derecho que se pueda salvaguardar en los procedimientos de protección al consumidor del Indecopi y en la emisión de resoluciones finales. Lo subrayado es nuestro. (Landa., 2002)

Por lo expuesto, los investigadores consideramos que la exoneración del pago de costos del procedimiento al proveedor, por su allanamiento o reconocimiento efectuado en el plazo que se le otorga para la presentación de sus descargos; genera que una persona en calidad de consumidor se muestre doblemente vulnerable en lo económico; primero, por el conflicto de consumo que lo obligó a interponer una denuncia ante Indecopi; y segundo, porque de haber contratado el servicio de asesoría legal para la defensa de su derecho, dicho gasto conforme a la regulación actual de la materia, no será reconocido por la Institución en las resoluciones finales que emita, sino que por el contrario, se está disponiendo la exoneración de los costos al proveedor, afectando claramente los intereses económicos del consumidor y por qué no, su derecho a una tutela jurisdiccional efectiva, que como ya lo vislumbramos puede ser extendido al ámbito administrativo, y por tanto garantizado por el artículo 65° de la Constitución Política del Perú como un derecho o interés del consumidor, en base a una interpretación sistemática.

Siendo así, y atendiendo a la relevancia que tiene el consumidor y la protección de sus derechos para el Estado peruano, es necesario, que en cumplimiento de dicha finalidad, la protección que se le brinde a los consumidores sea integral, por lo que, las ordenes de pagos de costas y costos, en los pronunciamientos que emite Indecopi, son de gran trascendencia, en tanto, permiten a los consumidores recuperar u obtener el reembolso de los gastos efectuados justamente para obtener “protección de sus derechos” al haber planteado una denuncia administrativa, por lo que, es de mayor importancia, la emisión de un correcto pronunciamiento acerca de dicha materia, el mismo que sea

acorde a su finalidad, y permita una protección efectiva de los consumidores, evitando generar cualquier clase de menoscabo. (Gómez, 2019).

Cabe precisar, que, para el caso del consumidor, preexiste una disparidad en su enfrentamiento con el proveedor en el plano material, producto de la situación económica y social, especialmente identificada como asimetría informativa. Por ello, tanto la Constitución como las leyes tratan de darle protección al consumidor como la parte más débil de la relación de consumo, frente a la capacidad económica, de recursos, de abogados y de logística que pueda tener el proveedor; y legalmente hablando a través de la acción tuitiva del Estado, se intenta inclinar la balanza en favor del consumidor, a fin de brindarle condiciones y herramientas para la protección efectiva de sus derechos, lo cual no ocurre en el proceso civil de donde subyacen las figuras de allanamiento y reconocimiento, debido a que su naturaleza es distinta y no existe la disparidad señalada, dado que los derechos en conflicto son equivalentes.

3.1.2. LA EXONERACIÓN DE COSTOS AL PROVEEDOR POR ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN LA LEY 29571, LO INCENTIVA A NO BRINDAR SOLUCION AL CONFLICTO DE CONSUMO MEDIANTE OTROS MEDIOS ALTERNATIVOS.

Como lo ha venido manifestando Ormachea (1998), tras la apuesta por la desjudicialización de los conflictos en materia de protección al consumidor, existe la obligación de garantizar mecanismos eficaces para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, con la finalidad de que los proveedores atiendan y

solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores mediante el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Entre los mecanismos alternativos de solución de conflictos, se tienen a los de trato directo con el proveedor que puede ser la atención de reclamos, el libro de reclamaciones, a las soluciones gremiales privadas; al servicio de atención al ciudadano de Indecopi, a los procedimientos administrativos sancionadores y al arbitraje de consumo. (Espinoza, 2011).

Conforme lo expresa Espinoza (2011), los MARCS deben ser un refuerzo de las autoridades jurisdiccionales que resuelven los procedimientos administrativos sancionadores, siendo estos, el último medio al que se pueda acudir para la solución de los conflictos, especialmente en casos que realmente merecen de su intervención.

Los altos costos de transacción que se requieren para activar la vía judicial o la vía administrativa (como en el presente caso, a través del INDECOPI), presuponen muchas veces limitaciones para la solución de los conflictos, traducidas en la inversión demasiado onerosa que trae consigo la tramitación de procedimientos prolongados. Por otro lado, dentro del sistema de administración de justicia, a nivel administrativo, la cantidad de operadores que intervienen, complica grandemente la posibilidad de que el conflicto pueda solucionarse de manera rápida y con un beneficio para ambas partes, y se debe entender que en una contienda, lo que las partes en proceso buscan mediante el pago de tasas, aranceles, patrocinio jurídico, etc., es tener la razón, lo que quiere decir que al finalizar el litigio debe existir un vencedor y un vencido. (Rozas, 2014)

Por ello, es importante tener en cuenta que Indecopi recomienda a los consumidores buscar una solución pacífica antes de interponer una denuncia, ya sea mediante una negociación directa por el área de Atención al Usuario del proveedor, su Libro de Reclamaciones o el área de Atención al Ciudadano (SAC del Indecopi), para que en ese sentido la empresa ya haya tenido oportunidades para subsanar o acordar con el consumidor una solución a su posible infracción. (Alviar, 2017).

Sin embargo, pese a dicha implementación, los proveedores no suelen brindar soluciones tempranas y satisfactorias a través de los medios alternativos de solución de conflictos, sino que por el contrario, hacen trajinar al consumidor por cada uno de estos mecanismos con el fin de disuadirlos de no reclamar o en muchos de los casos, de dilatar lo más posible la solución del conflicto, debido a que, como lo menciona Amaya (2017) el proveedor denunciado en materia de protección al consumidor, no tiene la obligación de pagar tasas durante la tramitación del procedimiento administrativo sancionador del Indecopi seguido en su contra, y en ese sentido el emplazamiento de una denuncia en teoría no le va a acarrear gastos.

En consecuencia, tal y como lo expresa Amaya (2017), para el caso del consumidor, éste normalmente acude al Indecopi interponiendo una denuncia que da inicio al procedimiento administrativo sancionador, siendo una persona que ya agotó todos los medios posibles para encontrar una solución a su reclamo, es decir los MARCS, y no encuentra otra vía que la solución heterónoma del conflicto.

Así, la interposición de una denuncia ante Indecopi por parte del consumidor, generará un procedimiento administrativo sancionador en contra el proveedor, respecto del cual la Autoridad Administrativa tendrá oportunidad de

expedir un pronunciamiento final (resolución final) que contendrá la medida correctiva, la sanción o amonestación administrativa, y de ser el caso la imposición de una condena de costos al proveedor. (Navarro, 2016).

No obstante, como lo afirma Villar (2018), debido a que en Indecopi se activó la regla correspondiente a que de presentar el proveedor un allanamiento o reconocimiento de la denuncia, una vez iniciado el procedimiento administrativo sancionador del Indecopi, se dará por concluido el procedimiento, y si el allanamiento o reconocimiento se realiza dentro del plazo otorgado al proveedor para la presentación de descargos, se le exonerará del pago de costos del procedimiento.

En el presente escenario, podemos observar que la normativa actual sobre exoneración de costos por allanamiento y reconocimiento, le otorga al proveedor un beneficio que incide en lo que gasta el consumidor por asesoría legal, y esto peligrosamente lo incentiva a no brindar solución al conflicto de consumo de manera oportuna y gratuita a través de los MARCS con el fin de cansar al consumidor y desistirlo de seguir reclamando; o de interpuesta la denuncia en su contra, allanarse para así evitar los costos, máxime si dentro del procedimiento administrativo sancionador del Indecopi continúa la gratuidad para el proveedor sin que el consumidor corra con la misma suerte. En ese sentido, allanarse a la pretensión de la denuncia del consumidor no le va a generar gastos al proveedor por concepto de aranceles, ni más molestias adicionales a las que corresponden a una amonestación, sino que, por el contrario, se le va a otorgar el beneficio de no tener que devolverle al consumidor lo desembolsado por concepto de asesoría legal.

Al respecto García (2020) sugiere que con la normativa actual sobre exoneración de costos por allanamiento y reconocimiento, se ha optado por proteger al agente infractor (proveedor) por encima de los derechos legítimos que le asiste al consumidor, pues la conducta estratégica que adoptaría el proveedor sería reconocer las imputaciones frente a la amenaza de ser sancionado administrativamente, lo cual conforme lo advierte la Teoría de los juegos, está generando incentivos negativos en el proveedor, a quienes se les abre la posibilidad de escapar de toda sanción económica, generando que éstos se vean tentados a obrar de mala fe, adoptando una conducta estratégica en perjuicio del consumidor, de rehusarse a ofrecer soluciones directas, prontas y por el contrario darle preferencia a se active la supuesta protección para atender los reclamos de los consumidores, al reconocer las acusaciones de manera conveniente solo a efectos de ser librados de los costos del procedimiento.

De esta forma, como estrategia en aquellos casos en los que el proveedor tenga conocimiento de que lo reclamado con anterioridad y de manera reiterada por el consumidor haya sido justo, le resultará conveniente utilizar este mecanismo con el que finalmente podrá aceptar la pretensión del consumidor y reconocer su infracción, amparándose en los beneficios que tales figuras le proporcionan, pudiendo haberlo hecho anteriormente mediante los MARCS.

3.1.3. LA EXONERACIÓN DE COSTOS AL PROVEEDOR POR ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO, EN LA LEY 29571, LE GENERA AFECTACIÓN ECONÓMICA AL CONSUMIDOR

Amaya (2017) refiere que el consumidor que se asesora por un abogado, debido a las nuevas normas de allanamiento y reconocimiento, se ve expuesto a tener que asumir sus costos por los honorarios profesionales o bien a tener que implementar una vía judicial posterior para que el proveedor le resarza por dichos conceptos que no podrán ser reconocidos en sede administrativa.

Pese a existir los MARCS que tienen por esencia la gratuidad de sus gestiones, aquellos consumidores que no han obtenido la solución de su conflicto a través del trato directo con el proveedor, con mucho esfuerzo inician un procedimiento administrativo sancionador ante el Indecopi interponiendo una denuncia administrativa. (Rejanovinschi, 2017)

En los procedimientos de protección al consumidor no es obligatoria la participación de un abogado patrocinante para poder llevar el proceso adelante, sin embargo una vez concluido el procedimiento mediante una resolución firme, se podrá recurrir al procedimiento de liquidación de costas y costos para el reembolso respectivo de todos los gastos incurridos durante el procedimiento, teniendo que hacerse cargo de ello la parte vencida en este caso en particular los proveedores que no pudieron demostrar su correcto actuar respecto al bien o servicio brindado. (Neira, 2017)

La regulación del allanamiento y reconocimiento indica que, cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas se da por concluido el procedimiento, pudiendo imponerse una amonestación

únicamente si el allanamiento o reconocimiento se realiza dentro del plazo otorgado para la presentación de descargos, lo cual también generará “la exoneración del pago de costos”, lo cual implica que los gastos efectuados por el consumidor para la contratación un abogado que le brinde asesoría legal, no le serán reembolsados. (Villar, 2018)

La asesoría legal, comprende, no solamente la realización de consultas presenciales, sino a través de diversas plataformas de comunicación y telecomunicación, pero principalmente, el patrocinio de los particulares, en el inicio, sequito y finalización de procedimientos y procesos legales, a través de la elaboración de escritos de impulso de trámite, y de fondo que puedan dejar plasmada la posición o idea que tiene su cliente, respecto a una controversia específica. (Gómez, 2019). Por ello, respecto a los servicios de asesoría legal brindados en materia de consumo, podrían encontrarse incluso los requerimientos previos y de trato directo al proveedor para la solución del conflicto de consumo, así como los servicios de asesoría o consejería legal, de asistencia a la audiencia de conciliación programada por el SAC de Indecopi y por supuesto, la confección y presentación del escrito de denuncia administrativa que se va a interponer, solo por enumerar las principales actuaciones previas al allanamiento o reconocimiento del proveedor.

Para formarnos una idea, un abogado puede cuantificar sus honorarios según el trabajo efectivamente desplegado, el prestigio, la complejidad del asunto, el monto o la cuantía de la pretensión, entre otros; no obstante, serán el abogado patrocinador en la especialidad de protección al consumidor, y los potenciales clientes los únicos que podrán regular o determinar libremente los precios y/o el

monto de los honorarios a cobrar, en tanto así lo dispone el principio de la libre contratación entre privados, y la oferta y demanda del mercado de servicios legales. (Gómez, 2019)

Por otro lado citando el Teorema de Coase, y su sustento de que el derecho debe reducir los costos de transacción, para el presente caso se tiene que la exoneración de costos al proveedor que se allana o reconoce la denuncia, genera que estos costos para el consumidor no sean gratis, por lo que contratar a un especialista en la materia que le ayude a organizar la información estratégicamente para sustentar su escrito de denuncia, así como tiempo que durará el trámite del procedimiento administrativo sancionador, desalentará al consumidor de denunciar; o también que estos costos de transacción sean mayores, en tanto que el consumidor no solamente buscará lograr que se le restablezca su derecho, sino también que deberá tratar de recuperar los gastos que asumió para presentar su escrito de denuncia, que en estos tipos de procedimientos significa un alto porcentaje de la actividad del abogado. (García, 2020)

De esta manera, le damos respuesta a cómo es que el consumidor se afecta económicamente, cuando como contratante del servicio de asesoría legal mantiene la obligación con su abogado de cumplir con el pago de sus honorarios, los cuales de acuerdo a la regulación del allanamiento y reconocimiento, aplicada en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores de Indecopi, tienen como consecuencia la emisión de una resolución final ordenando exoneración de costos al proveedor que haga uso de estas figuras en la oportunidad brindada para la presentación de sus descargos, estableciendo con la disposición legal de no reembolsarle al consumidor lo gastado por concepto de asesoría legal, pese a contar

con los medios que evidencien haber efectuado dicho pago, generando con ello un menoscabo importante en la economía del consumidor.

3.1.4. LA EXONERACIÓN DE COSTOS AL PROVEEDOR POR ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN LA LEY 29571, RESULTA CONTRARIA A LA DOCTRINA DE LOS ACTOS PROPIOS

La doctrina de los actos Propios busca fomentar que las personas sean coherentes en su actuar cotidiano. De esta manera, sanciona a las personas que se comportan contradictoriamente quitándoles la posibilidad de reclamar derechos que en un primer momento sí hubieran podido reclamar, pero que se pierde como consecuencia de la contradicción. (García, 2020)

Al respecto Bullard (2009) afirma que la doctrina de los actos propios busca fomentar que el ser humano sea coherente en su actuar cotidiano, incentivando que la mayoría de personas actúen en base al principio de la buena fe, sin embargo, aquellos que vayan en contra de ello, serán pasibles de sanción, quitándoles la posibilidad de reclamar derechos que en un primer momento sí hubieran podido, pero se pierden como consecuencia de su contradicción.

En lo concerniente a las relaciones de consumo, siempre se espera que ambas partes actúen en el marco de la buen fe, asimismo en base a la asimetría informativa existente y a la vulnerabilidad del consumidor, se espera que el proveedor brinde un servicio o producto idóneo dentro de lo regulado en nuestro marco legal, sin embargo de no ser posible ello, el proveedor tiene la obligación de brindar los canales necesarios para la manifestación todas las disconformidades, y

no solamente ello, en tanto también cuenta con la obligación de brindar una respuesta oportuna y acertada.

Pese a existir los MARCS que tienen por esencia la gratuidad de sus gestiones, usualmente los proveedores no hacen uso de estos, generando que aquellos consumidores que no han obtenido la solución de su conflicto a través del trato directo con el proveedor, con mucho esfuerzo tengan que iniciar un procedimiento administrativo sancionador ante el Indecopi interponiendo una denuncia administrativa. (Rejanovinschi, 2017)

Con habitualidad se ven casos en los que los proveedores no suelen brindar soluciones tempranas y satisfactorias a través de los medios alternativos de solución de conflictos, sino que por el contrario, hacen trajinar al consumidor por cada uno de estos mecanismos con el fin de disuadirlos de no reclamar o en muchos de los casos, de dilatar lo más posible la solución del conflicto hasta llegar al procedimiento de denuncia administrativa, para recién en esa instancia conforme lo puntualiza Navarro (2016), allanarse o reconocer las pretensiones del consumidor, ello con el fin de quedar exonerados del pago de costos.

De esta manera, lo anterior podría considerarse como mala fe, ello teniendo en cuenta la definición que proporciona Silvosa (2008) cuando refiere concurrirá mala fe si es que el demandado fuera conocedor por cualquier conducto, de la pretensión ejercitada contra él mismo y tuviera la posibilidad de poner término a la situación antijurídica creada con su conducta.

Por lo que de acuerdo a lo que señala Amaya (2017) para el caso del consumidor, éste normalmente acude al Indecopi interponiendo una denuncia que da inicio al procedimiento administrativo sancionador, siendo una persona que ya

agotó todos los medios posibles para encontrar una solución a su reclamo, es decir los MARCS, y no encuentra otra vía que la solución heterónoma del conflicto.

En ese sentido, con la permisión de la exoneración de costos al proveedor que se allana o reconoce la denuncia, a decir de García (2020), se estaría avalando una conducta contradictoria en un procedimiento de protección al consumidor sin sancionar la mala fe que ahora es permitida legalmente gracias al “allanamiento del proveedor”. Conducta que la Doctrina de los Actos Propios repudia por lo que tal normativa debe ser modificada por el legislador en el sentido de que se permita el pago de costos a favor del consumidor que ha agotado los MARCS para la solución de sus conflictos; ello a efectos de contribuir a darle notoriedad a estos métodos alternativos, en especial al procedimiento de reclamo del SAC del Indecopi, y a su vez promover a que el proveedor le dé la preferencia a estos métodos por encima del procedimiento de denuncia para el término de los conflictos.

3.2. ANÁLISIS CAUÍSITICO DE RESOLUCIONES FINALES EMITIDAS POR INDECOPI-CHIMBOTE, QUE CONCLUYEN PROCEDIMIENTOS POR ALLANAMIENTO DURANTE LOS AÑOS 2018-2019

CASO N° 01

| | |
|--|---|
| RESOLUCIÓN FINAL N°0153-2019/INDECOPI-CHT | |
| EXPEDIENTE | : 0030-2019/PS0-INDECOPI-CHT |
| DENUNCIANTE | : ELENA ZOILA FUENTES VILLAFANE (SEÑORA FUENTES) |
| DENUNCIADO | : CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CAT PERÚ S.A (EL BANCO) |
| HECHOS | |

El 22 de febrero de 2019 se admitió a trámite la denuncia administrativa por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor interpuesta por la señora Fuentes contra el Banco ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante ORPS).

Mediante escrito del 25 de enero del 2019, la señora fuentes denunció que el Banco cargó indebidamente a la tarjeta de crédito N° 5505*****6750 el importe de S/ 49,00 por concepto de membresía, generándose una deuda de S/ 219,70.

EL 17 de abril de 2019, el ORPS mediante Resolución Final N° 0157-2019/PS0-INDECOPI-CHT, dispuso al Banco como medida correctiva liquidar y devolver todos los importes cancelados con relación a la membresía y los demás cargos que dicha comisión generó. Asimismo, sancionó con amonestación ordenando que asuma el pago de las costas y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento de conformidad al allanamiento formulado estipulado en el artículo 112 del Código, modificado por el D.L. N°1308.

Posteriormente a ello, pese a que el 17 de mayo de 2019 la señora Fuentes presentó un recurso de apelación, mediante Resolución Final N°0153-2019/INDECOPI-CHT del 25 de julio de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor confirmó la resolución emitida por el ORPS en el extremo que exoneró al Banco del pago de los costos del procedimiento a favor de la señora Fuentes.

ANÁLISIS CRÍTICO REFLEXIVO

Según Espinoza (2011), el proveedor es el primer sujeto de la relación de consumo en ser confrontado por el usuario adquiriente de un producto o servicio del cual no se siente satisfecho, por lo que este se encuentra en mejor posición de brindar

una respuesta expeditiva y beneficiosa, a fin de que no se genere un mayor perjuicio al consumidor.

La señora Fuentes se comunicó inicialmente con el proveedor, presentando un reclamo en el Libro de Reclamaciones el 28 de enero del 2017, argumentando que nunca le habrían informado sobre la variación de los términos y condiciones del contrato donde se consignaba el cobro de la membresía, al respecto el proveedor tenía dos opciones; 1.- Aceptar la solicitud presentada por la consumidora, anulando el cargo cuestionado o; 2.- Brindarle una respuesta negativa acompañado de un medio probatorio acreditando que había sido válidamente notificada con la variación de los términos y condiciones.

No obstante, con fecha 28 de febrero del año 2017, el Banco adujo que el cobro fue informado con éxito mediante correo electrónico desde el 15 de junio de 2016 limitándose a rechazar su solicitud, sin adjuntar evidencia que acredite lo señalado. De la Cruz (2019) nos indica que el procedimiento de reclamo del SAC es gratuito, y busca mediante la mediación o conciliación, que tanto reclamante como reclamado lleguen a un acuerdo sin necesidad de proceder a un trámite administrativo, ahorrando tiempo y recursos. Sin embargo, dicho autor señala que en la mayoría de casos, el proveedor espera a que el consumidor interponga una denuncia administrativa ante el Indecopi, para recién evaluar los hechos reclamados, luego de haberle negado en reiteradas oportunidades la atención debida a su solicitud.

Así, en el caso analizado se verifica que la denunciante presentó ante el SAC el reclamo N°429-2017-SAC-CHT/RC, con fecha 29 de marzo del 2017, y sin embargo, el Banco no le brindó la atención debida, esperando la interposición de

una denuncia administrativa en su contra, para recién pronunciarse positivamente respecto a lo reclamado por la denunciante, decidiendo formular allanamiento con la presentación de sus descargos, en la fecha 13 de marzo del 2019, con la finalidad de ser solamente amonestado y exonerado de los costos procesales.

Si nos detenemos a evaluar la funcionalidad del allanamiento podemos concluir que esta figura incentiva al proveedor (en teoría) a buscar respuestas y/o soluciones oportunas para los consumidores; sin embargo, como advierte Monroy (2016), “una demanda casi siempre obedece a frustrados intentos de evitar el litigio”, lo cual ocurre en el presente caso donde la denunciante decidió solicitar tutela jurisdiccional administrativa, interponiendo una denuncia tras la resistencia del proveedor a acceder a sus solicitudes de solución, por lo que en ese sentido, cabría cuestionar si resulta conveniente liberar y/o exonerar al allanado de la condena de costos.

Frente a esta cuestión, Amaya (2017) refiere que el consumidor que se asesora por un abogado, debido a las nuevas normas de allanamiento y reconocimiento, se ve expuesto a tener que asumir sus costos por los honorarios profesionales o bien a tener que implementar una vía judicial posterior para que el proveedor le resarza por dichos conceptos que no podrán ser reconocidos en sede administrativa.

De esta manera, la primera instancia (ORPS) dispuso la exoneración de los costos, y así también lo hizo la segunda instancia (Comisión) en el marco de sus facultades, puesto que así lo establece el artículo 112° del CPDC al regular al allanamiento y reconocimiento, sin contar con que en el recurso de apelación presentado por la consumidora, se podía verificar que esta se había sometido a un largo procedimiento, toda vez que desde la fecha de la primera respuesta

presentada por el banco, a la fecha en la que aceptó la pretensión de la denuncia, habían transcurrido 2 años y 12 días, lo cual se pudo haber evitado si la Entidad Bancaria hubiese solucionado la controversia oportunamente.

El escenario descrito, nos evoca la idea de mala fe, planteada por Silvosa (2008), descrita como la conducta a través de la cual el demandado fuera conocedor por cualquier conducto sobre la pretensión ejercitada contra él mismo y tuviera la posibilidad de poner término a la situación que su conducta antijurídica ha creado.

Por ello, los tesisistas no estamos en contra de que la entidad Bancaria mediante el allanamiento acepte la pretensión de la consumidora y con ello concluya el procedimiento, lo que si cuestionamos es que el Banco pese al conocimiento previo de lo pretendido por la actora, se subordine al petitorio recién con el inicio del PAS, y que la actual regulación del allanamiento le otorgue un beneficio que incide en lo que gasta y asume la señora Fuentes para la contratación de un abogado que pueda proteger sus intereses.

Finalmente, atendiendo a la relevancia que tiene el consumidor y la protección de sus derechos para el Estado peruano, es necesario que la protección que se le brinde a los consumidores sea integral, y en ese sentido, las ordenes de pagos de costas y costos, en los pronunciamientos administrativos que emite Indecopi tienen mucha trascendencia, toda vez que permiten a los consumidores recuperar u obtener el reembolso de los gastos efectuados justamente para obtener “protección de sus derechos” al haber planteado una denuncia administrativa

CASO N° 02

RESOLUCIÓN FINAL N° 0086-2020/PS0-INDECOPI-CHT

EXPEDIENTE : 0178-2019/PS0-INDECOPI-CHT
DENUNCIANTE : CARLOS ALBERTO PARDO CHÁVEZ (SEÑOR PARDO)
DENUNCIADO : FINANCIERA OH! S.A. (LA FINANCIERA)

HECHOS:

Mediante escrito del 24 de mayo del 2019 el señor Pardo denunció que la Financiera no brindó respuesta completa a su Reclamo N° 1444359 presentado el 30 de agosto del 2018 y no adoptó las medidas de seguridad necesarias de monitoreo, a fin de evitar el cargo de tres (03) operaciones a la cuenta de la Tarjeta de Crédito N° 4040 **** * 1944 de titularidad del denunciante por el importe de S/. 800.00 soles.

El 24 de junio de 2019 se admitió a trámite la denuncia administrativa por presuntas infracciones a la Ley N°29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor interpuesta por el señor Pardo contra la Financiera ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante ORPS).

El 23 de agosto de 2019 mediante Resolución Final N° 0293-2019/PS0-INDECOPI-CHT, el ORPS dispuso como media correctiva extornar y/o devolver la deuda equivalente al cargo de tres (03) operaciones realizadas con la Tarjeta de Crédito N°4040 **** * 1944 del señor Pardo. Asimismo, sancionó con amonestación ordenando que asuma el pago de las costas y exonerándolo del pago de los costos del procedimiento de conformidad al allanamiento formulado estipulado en el artículo 112 del Código, modificado por el D.L. N°1308.

Sin embargo, el 26 de setiembre de 2019 la Financiera interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N°0293-2019/PS0-INDECOPI-CHT cuestionando la medida correctiva impuesta por el ORPS.

Respecto a ello, la Comisión de Protección al Consumidor mediante resolución Final N° 0246-2019/INDECOPI-CHT del 19 de noviembre de 2019, confirmó el pronunciamiento del ORPS en el extremo que sancionó a la Financiera; sin embargo, declaró la nulidad en el extremo del otorgamiento de la medida correctiva; y confirmando en el extremo que ordenó la exoneración de costos del procedimiento.

El 08 de julio del 2020 mediante la Resolución Final N° 0086-2020/PS0-INDECOPI-CHT, el ORPS ordenó como medida correctiva a la Financiera cumpla con extornar y/o devolver la deuda equivalente al cargo de tres (03) operaciones realizadas con la Tarjeta de Crédito N°4040 **** * 1944 del denunciante.

ANÁLISIS CRÍTICO REFLEXIVO

Para el inicio del presente análisis, es necesario tener en cuenta que el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, establece que las entidades bancarias y financieras, las cuales se encargan de otorgar las tarjetas de tarjetas de crédito, tienen la obligación de contar con medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones de consumo, asimismo se señala que los establecimientos comerciales donde se hace uso de estas, cuentan con la obligación de verificar la identidad y la firma del titular de la tarjeta durante la transacciones realizadas de manera presencial.

El 30 de agosto de 2018, el señor Pardo presentó un reclamo (N°1666369) ante la Financiera, a fin de que se extornen los consumos no reconocidos o se le brinden los datos del establecimiento comercial donde se realizaron las operaciones cuestionadas

para así poder iniciar acciones legales en contra de esta; sin embargo, la Financiera no cumplió con atender debidamente dicho requerimiento de conformidad a lo señalado en el artículo 24 del CDPC.

Al respecto, López (2017) nos indica que, ante la expresión plasmada en la hoja del Libro de Reclamaciones, el consumidor espera que el proveedor cumpla con atender y dar respuesta en un plazo determinado, asimismo la particularidad del reclamo subyace en que tiene una pretensión concreta que busca ser atendida. Es decir, ante el reclamo la Financiera pudo haber actuado de las siguientes formas a fin de brindar una atención oportuna y concreta:

- 1.- Solicitar al consumidor un plazo ampliatorio para que pueda recabar evidencias y brindarle una respuesta sustentada;
- 2.- Explicar de forma detallada porque no sería posible atribuirle la responsabilidad sobre el cargo de los consumos no reconocidos a la tarjeta de crédito del señor Pardo u ofrecer una propuesta conciliatoria a fin de que la controversia culmine anticipadamente; o
- 3.- Brindar la información solicitada dentro del plazo normado.

Sobre lo ya mencionado, consideramos que lo más importante radicaba en la información que debía ser brindada al consumidor, a fin de no generar un mayor perjuicio al señor Pardo, sin embargo, la Financiera no adoptó ninguna de las medidas señaladas anteriormente.

De conformidad al artículo 13° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (D.S. 0011-2011), la formulación del reclamo no supone un requisito previo para interponer su denuncia ante el Indecopi, por ello el Señor Pardo, no se encontraba obligado a

esperar al proveedor a que le brinde una respuesta cuando lo estime necesario, ni tampoco le era obligatorio acudir al SAC del Indecopi.

En ese sentido, el inicio del procedimiento era válido, sin embargo, este solamente pudo ser iniciado contra la Financiera, en la medida que el consumidor poseía su número de RUC, su denominación o razón social, y domicilio fiscal, requisitos mínimos para iniciar un PAS, esto de conformidad a lo señalado en la Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI).

Por otro lado, consideramos que no es responsabilidad del señor Pardo el poder contar con la información del establecimiento donde se realizaron los consumos, toda vez que es la misma Financiera quien se encuentra en mejor posibilidad de poseer ese conocimiento, según lo dispuesto en el título V, del Título Preliminar del CPDC, donde se detalla que, debido a la asimetría informativa, es el proveedor quien tiene más información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado.

Hasta el momento, hemos podido observar que el inicio de un PAS pudo o puede ser evitable toda vez que los MARCS buscan generar distintos modos de acercamiento entre las partes para obtener un mutuo entendimiento, debiendo de intervenir la autoridad jurisdiccional respecto a casos que realmente merecen una intervención y una decisión. (Espinoza, 2011).

Además, entendemos que tanto los MARCS, como la figura del allanamiento buscan incentivar que el proveedor le brinde sus descargos al consumidor, para el esclarecimiento de los hechos o se brinde la información necesaria, con el fin de evitar

el uso de la vía contenciosa, que muchas veces se encuentra compuesta de procesos engorrosos y costosos para el Estado y las partes litigantes (San Cristóbal, 2013).

Otro punto cuestionable del presente caso es que, mediante escrito del 06 de agosto de 2019 la Financiera, presentó sus descargos allanándose a las imputaciones en su contra; las cuales eran: (i) no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar la realización de tres 03 consumos cargados a la Tarjeta de Crédito N° 4040-*-*-1944, de titularidad del enunciante; que no reconoce; y, que no corresponden a su comportamiento habitual de consumo; (ii) habría brindado respuesta incompleta a su Reclamo N° 1444359 que presentó el 30 de agosto de 2018, en tanto, no brindó la razón social, RUC y dirección de los consumos fraudulentos cuestionados pese a que, en su respuesta del 13 de noviembre de 2018, le informó que se lo estaría proporcionando dicha información y; (iii) no habría brindado respuesta a su Reclamo N° 1666369 presentado el 30 de agosto del 2018, dentro del plazo legal establecido.

En relación a lo anterior, Montero, et al. (2012) nos señala que el allanamiento es un acto procesal del cual puede hacer uso el demandado, manifestando su voluntad de aceptar la pretensión del actor o de abandonar alguna defensa que se haya interpuesto, así como, la voluntad de satisfacer el interés del demandante, generando que el proceso concluya con la emisión de una sentencia.

Así, en el entendido de que el proveedor tiene conocimiento de lo que implica el uso de dicha figura procesal y de las consecuencias que genera, se evidencia en el caso analizado que la Financiera hace mal uso del allanamiento, toda vez que con fecha 26 de setiembre del 2019 presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final N°0293-2019/PS0-INDECOPI-CHT cuestionando la medida correctiva impuesta por

el ORPS, en tanto señaló que, de conformidad al reglamento de tarjetas de crédito y débito, el dueño del establecimiento comercial no habría sido incluido en el proceso. Desde el punto de vista de la buena fe, consideramos perjudicial la conducta de la Financiera, en tanto durante todo el proceso tuvo tiempo suficiente para brindar la información necesaria que permitirá iniciar el procedimiento en contra del dueño del establecimiento donde se realizaron los consumos, sin embargo, no se pronunció sobre ello hasta después de la emisión de la resolución final del ORPS.

Por otro lado, consideramos que la Comisión pudo haber adoptado ciertas posiciones respecto al recurso de apelación presentado, los cuales pudieron ser las siguientes, 1.- Admitir el recurso de apelación interpuesto por el proveedor, pero revocando la exoneración de costos sobre los hechos declarados fundados en primera instancia, toda vez que no existía ningún sometimiento o aceptación de su parte sobre la pretensión del consumidor, dejando de lado su inicial abandono a su derecho de defensa, 2.- La Comisión pudo confirmar la Resolución Final N°0293-2019/PS0-INDECOPI-CHT emitida por el ORPS, en tanto como se ha podido advertir, la Financiera tuvo tiempo suficiente, desde la presentación del reclamo hasta la fecha de la emisión de la Resolución Final para remitir la información necesaria sobre el establecimiento comercial, y así incluirlo en el PAS, sin embargo lo que hizo la Comisión fue declarar nulo el extremo de la medida correctiva ordenando al ORPS, que emita un nuevo pronunciamiento sobre este.

Cabe precisar que debido a que el procedimiento fue declarado nulo en parte, el consumidor tuvo que estar sometido a un largo procedimiento que concluyó el 08 de julio del 2020, es decir luego de 1 año 2 meses, perdiendo así la figura del allanamiento su esencia de concluir anticipadamente el procedimiento con

pronunciamiento sobre la responsabilidad del denunciado; y por el contrario demostrando lo beneficiosa que puede ser para el proveedor, en desmedro de los intereses económicos del consumidor que como ya pudimos vislumbrar no podrá recuperar lo que gastó por concepto del pago de honorarios a su abogado.

CASO N° 03

RESOLUCIÓN FINAL: 000048-2018/INDECOPI-CHT
EXPEDIENTE : 0005-2017-IAC-SAC/OPS-INDECOPI-CHT
DENUNCIANTE : GUILLERMO MEDINA SANJINÉS (SEÑOR MEDINA)
DENUNCIADO : NEO MOTORS S.A.C. (NEO MOTORS)

HECHOS:

Mediante Resolución N° 01 del 02 de noviembre del 2017, por el incumplimiento de acuerdo conciliatorio celebrado con el señor Medina, el ORPS emitió Resolución Final N° 0403-2017/PS0-INDECOPI-CHT el 20 de diciembre del 2017, sancionando a Neo Motors con multa de una (1) UIT, declarándose consentida dicha resolución. Sin embargo, en base al reiterado incumplimiento, mediante escrito del 22 de febrero del 2018, el señor Medina nuevamente denunció que Neo Motors S.A.C. habría incumplido el acuerdo conciliatorio arribado el 29 de setiembre del 2017 en el marco del trámite del Reclamo N° 01295-2017/SAC-INDECOPI-CH, el cual consistía en que Neo Motors debía de emitir un informe técnico el 03 de octubre del 2017, a fin de determinar las fallas de su vehículo.

El 03 de marzo de 2018 se admitió a trámite la denuncia administrativa por presuntas infracciones a la Ley N°29571, Ley del Código de Protección y Defensa

del Consumidor interpuesta por el señor Guillermo Medina Sanjinés (el señor Medina) contra Neo Motors S.A.C. (en adelante Neo Motors) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante ORPS).

Sin embargo, en tanto no acreditó el cumplimiento de acuerdo, por Resolución Final N°0110-2018/PS0-INDECOPI-CHT del 19 de abril de 2018, el ORPS decidió sancionar a Neo Motors con multa de una (1) UIT, por haber infringido el artículo 144 del Código al haber incumplido el acuerdo conciliatorio, asimismo ordenó como medida correctiva su cumplimiento y, únicamente dispuso el pago de costas del procedimiento en base al allanamiento formulado por Neo Motors mediante sus descargos del 19 de marzo del 2018.

El 15 de mayo de 2018, el señor Medina presentó recurso de apelación contra la Resolución Final N°0110-2018/PS0-INDECOPI-CHT del 19 de abril de 2018, Solicitando se revoque el extremo de exonerar el pago de costos al denunciado, empero mediante Resolución Final 0000048-2018/INDECOPI-CHT del 03 de agosto del 2018 se declaró improcedente el recurso de apelación debido a que se consideró que la denuncia formulada por el señor Medina no evidencia agravio en tanto ha sido declarada fundada.

ANÁLISIS CRÍTICO REFLEXIVO

De la revisión del presente caso, se puede evidenciar que como opción para solucionar el conflicto de consumo, el Señor Medina pacíficamente presentó un reclamo ante el SAC del Indecopi en contra del proveedor Neo Motors, y ambos arribaron a un acuerdo conciliatorio, respecto a los hechos consignados en el reclamo N° 01295-2017/SAC-INDECOPI-CHT de fecha 29 de setiembre del 2017, constando en acta que ambos concertaron en que el vehículo adquirido

ingrese al área del servicio técnico de su representada a fin de poder determinar la falla del vehículo, así como que se emita un informe técnico el día martes de 03 de octubre del 2017, donde se determinará las fallas y las posibles soluciones para su reparación.

Referente a lo anterior, opina Durand (2007) que técnicamente la Gestión de un Reclamo ante el SAC, es un sistema que en el fondo constituye una especie muy sui generis de mediación y/o conciliación de consumo, debido a que en esta etapa ambas partes pueden exponer libremente y sin presiones sus puntos de vista sobre la eventual violación de los derechos del consumidor y pueden poner término al entredicho mediante un acuerdo.

Así retomando los hechos del presente caso, al existir por parte de Neo Motors, un incumplimiento del acuerdo conciliatorio en el marco del trámite del Reclamo N° 01295-2017/SAC-INDECOPI-CH, al que se había arribado, el señor Medina se encontraba habilitado para denunciar ese hecho en la vía administrativa, al no haber cumplido la empresa con emitir el informe técnico el día martes de 03 de octubre del 2017, determinando las fallas y las posibles soluciones para su reparación.

Al respecto, De la Cruz (2019) sostiene que con la reciente modificatoria del Código, mediante el D.L. N°1308, se ha dispuesto en sus artículos 106° y 108°, que el proveedor incurrirá en una infracción administrativa, si incumple sus acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia de consumo, de laudos arbitrales, y aquellos previstos

en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin embargo, lo más resaltante en el presente caso fue que Neo Motors S.A.C., formuló un allanamiento el 19 de marzo del 2018, en el plazo de la presentación de sus descargos, respecto a la denuncia administrativa interpuesta en su contra, lo cual como lo menciona Villar (2018), debido a la regulación actual del allanamiento y reconocimiento en el CPDC, se activó la regla en Indecopi correspondiente a que de presentar el proveedor su allanamiento a la denuncia, una vez iniciado el procedimiento administrativo sancionador, se dará por concluido el procedimiento, y si el allanamiento o reconocimiento se realiza dentro del plazo otorgado al proveedor para la presentación de descargos, se le exonerará al proveedor del pago de costos del procedimiento.

Es por ello, que los cuestionamientos de la apelación interpuesta por el señor Medina, respecto a la Resolución Final N°0110-2018/PS0-INDECOPI-CHT emitida del 19 de abril de 2018, pese a que declararon fundada su denuncia ordenando una medida correctiva y una sanción para Neo Motors, versan sobre la exoneración de los costos a favor de la denunciada que ordenó el ORPS en base al allanamiento del proveedor, toda vez que dicha medida como lo señala Alviar (2017), generan que en ocasiones al consumidor no le quede más remedio que asesorarse, es decir contratar a un abogado cuando obviamente desea reclamar algo que vale la pena y con la confianza de conseguir lo pretendido, sin embargo, debido a las dificultades creadas en el procedimiento en desmedro de los consumidores, se presentarán supuestos en los que de haber presentado una

denuncia deberá atenerse a la consecuencia de no recuperar los gastos por los honorarios del abogado que contrató.

De esta manera, el recurso de apelación interpuesto por el señor Medina en contra de la Resolución Final N°0110-2018/PS0-INDECOPI-CHT para solicitar que se revoque el extremo de exonerar el pago de costos al denunciado, no hace otra cosa más que evidenciar el descontento del denunciante en mención, quien al haber tenido que esperar cerca de 10 meses y 3 días para que Neo Motors cumpla con el acuerdo conciliatorio, ya no le satisface la simple orden de una medida correctiva, ni la imposición de una sanción para el denunciado, toda vez que fuera de lo ya otorgado en dicha resolución, aparece otro tipo de afectación correspondiente a que lo gastado por concepto de los honorarios del abogado que contrató para proteger su derecho como consumidor, no le será reembolsado en la vía administrativa.

Así en base a lo ya mencionado, la apelación del señor Medina en la inútil búsqueda de lograr la condena de costos al proveedor, cuestiona que Neo Motors postulase en la sumilla el detalle “presentamos descargos” destinado a cuestionar los hechos denunciados, así como, a contradecir el petitorio de la denuncia; cabe precisar que los descargos y el allanamiento son contradictorios entre sí, pues quien presenta descargos y luego formula allanamiento, ciertamente no lo hace.

Lo cual coincide con lo que postula Asencio (2008) quien refiere que el allanamiento constituye una modalidad de contestación, definida como el acto jurídico procesal unilateral de la parte allanada, que importa una aceptación del petitorio expresada en la demanda dirigida contra él, abdicando con ello al ejercicio de su derecho de defensa.

Finalmente, lo cierto y cuestionable fue que el ORPS aceptó el allanamiento de Neo Motors a pesar de que para sancionarlo consideró sus argumentos; y al desarrollar los costos del procedimiento lo exoneró de su pago en favor del señor Medina; mientras que por su parte, mediante Resolución Final 0000048-2018/INDECOPI-CHT del 03 de agosto del 2018, La Comisión (segunda instancia) declaró improcedente el recurso de apelación, debido a que consideró que la denuncia formulada por el señor Medina, en teoría no evidencia agravio en tanto ha sido declarada fundada, sin embargo como se puede constatar en la realidad de los hechos, los procedimientos en mención generaron menoscabo económico en el consumidor quien se encuentra impedido de poder recuperar en la vía administrativa el gasto efectuado por los honorarios de su abogado, máxime si Neo Motors fue denunciado por el señor Medina hasta en dos oportunidades, por incumplimiento de acuerdo conciliatorio respecto a los mismos hechos reclamados (Resolución Final N° 0403-2017/PS0-INDECOPI-CHT del 20 de diciembre del 2017 y Resolución Final N° 0110-2018/PS0-INDECOPI-CHT del 19 de abril de 2018).

ASO N° 04

RESOLUCION FINAL N° 0000159-2019/CPC-INDECOPI-ANC

EXPEDIENTE : 0011-2019/CPC-INDECOPI-ANC

DENUNCIANTE : MIGUEL ANGEL RURUSH MINAYA (SEÑOR RURUSH)

DENUNCIADO : SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (EL BANCO)

HECHOS:

Mediante escrito del 01 de abril de 2019, el señor Rurush denunció al Banco por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del

Consumidor (en adelante, el Código) afirmando que en reiteradas oportunidades solicitó al denunciado la apertura de su cuenta sueldo; sin embargo, estos pedidos fueron negados, informando el Banco que no le podía atender su pedido porque tenía un proceso judicial abierto, presentando el denunciante copia de una sentencia judicial aclarando que el proceso estaba cerrado y que el no contar con su cuenta sueldo le estaba ocasionando perjuicio.

El 01 de abril de 2019 se admitió a trámite la denuncia administrativa por presuntas infracciones a la Ley N°29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, interpuesta por el señor Rurush en contra de Scotiabank (en adelante el Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante CPC).

El 21 de mayo del 2019 el Banco presento sus descargos y se allanó a la imputación de los cargos aceptando que se habría negado indebidamente a la apertura de una cuenta sueldo al denunciante, en aplicación del artículo 3 del artículo 112 del Código, modificada por Decreto Legislativo N°1308

EL 25 de julio de 2019, la CPC mediante Resolución Final N° 0159-2019/CPC-INDECOPI-ANC, decidió declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Rurush y sancionar al Banco con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el Código, en tanto le negó al denunciante indebidamente la apertura de una cuenta sueldo, ordenando como medida correctiva que el Banco cumpla con efectuar la apertura correspondiente, exonerándolo del pago de costos al haberse allanado a la imputación de conducta infractora.

ANÁLISIS CRÍTICO REFLEXIVO

Respecto a los hechos denunciados que versan sobre el expediente 0011-2019/CPC-INDECOPI-CHT, verificamos que, como denominador común respecto

a los casos anteriores, el consumidor en un primer momento, casi siempre le realiza reclamos directos al proveedor, a efectos de hallar soluciones céleres, pacíficas y gratuitas.

Lo anterior guarda sentido con lo sostenido por Espinoza (2011) quien manifiesta que la puesta a disposición de mecanismos dentro de la empresa proveedora para que los consumidores puedan expresar sus quejas o reclamos constituye una manera de contener la comunicación interpersonal negativa, así como una oportunidad para retenerlos y prevenir que el problema se extienda en el futuro a otros clientes, muchos de los cuales se habrían ido de la empresa sin quejarse previamente. Los proveedores se convierten en una especie de primera instancia para las soluciones de controversias y están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

Sin embargo, lo que también resulta muy común es que los proveedores suelen retardar e incluso denegar los reclamos sin fundamento fehaciente, esperando a que el consumidor interponga una denuncia administrativa ante el Indecopi, para recién empezar a evaluar positivamente los hechos reclamados, luego de haberle negado en reiteradas oportunidades la atención debida a su solicitud, tal y como puede verificarse en el presente caso donde al Señor Rurush se le denegó la apertura de su cuenta sueldo bajo el argumento de que tenía un proceso judicial abierto, lo cual el denunciante raudamente pudo refutar presentando copia de sentencia judicial donde aclaraba que tal proceso estaba archivado, y sin embargo de todas maneras el Banco le continuó negando lo reclamado.

Frente a ello, al señor Rurush no le quedó más remedio que interponer una denuncia administrativa a fin de dar inicio a un procedimiento a través del cual pueda por fin obtener lo pretendido. Al respecto Cuyutupa (2017) refiere que el procedimiento administrativo sancionador, es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el CPDC, y también para el control que sobre estos son exigibles en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores.

Finalmente, podemos puntualizar que la circunstancia descrita generó que el consumidor inicie un procedimiento administrativo sancionador, y bajo el razonamiento de que como a nivel pre procedimental su reclamo ha sido constantemente denegado, con la finalidad de vincular a la Autoridad administrativa a que emita una resolución final favorable, decide contratar a un abogado para que pueda imputar correctamente la infracción administrativa en la que incurrió el proveedor; pero no calcula que el esfuerzo desplegado termina siendo innecesario y hasta perjudicial, en tanto a que con la actual regulación del allanamiento, se terminan emitiendo resoluciones que si bien en algunos casos concluyen prontamente los procedimientos (ya vimos que no siempre es así), imponen sanciones y ordenan reponer la situación del consumidor al estado anterior a la infracción, olvidando que de no haber existido una infracción sancionada en el marco de un procedimiento administrativo, el consumidor no habría efectuado gastos para la contratación de un abogado que lo pueda proteger de manera efectiva, razón por la cual dicho concepto debería incluirse dentro del “estado anterior a la infracción” y por tanto, para supuestos en los que existieron requerimientos

idénticos y previos a la denuncia, poder ser reconocido y desembolsado en favor del consumidor.

3.3. PARÁMETROS PARA UNA ADECUADA REGULACIÓN DEL PAGO DE COSTOS POR ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO EN LA LEY DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Como se ha podido evidenciar en la presente investigación, existe una disposición dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, que establece la exoneración del pago de costos al proveedor que hace uso de las figuras del allanamiento o reconocimiento dentro del plazo que tiene para presentar sus descargos. Los tesisistas hemos podido advertir, que esta normativa le ha venido generando un perjuicio de carácter económico al consumidor que ha contratado los servicios de asesoría legal de un abogado, entre otros motivos para la elaboración y presentación de una denuncia, a fin de dar inicio a un procedimiento administrativo sancionador en contra del proveedor ante el Indecopi, toda vez que tal monto por asesoría legal desembolsado por el consumidor, de acuerdo a la legislación actual, no será reconocido y/o reembolsado por el proveedor, en razón a su allanamiento o reconocimiento frente a la denuncia interpuesta en su contra. Es por ello, que en el presente acápite vamos a establecer causales para permitir el pago de costos en favor del consumidor, pese a la presentación de un allanamiento o reconocimiento por parte del proveedor dentro del plazo que tiene para la presentación de sus descargos.

3.3.1. CAUSALES DE PROCEDENCIA PARA EL PAGO DE COSTOS CUANDO EXISTA ALLANAMIENTO O RECONOCIMIENTO POR PARTE DEL PROVEEDOR EN EL PLAZO OTORGADO PARA LA PRESENTACIÓN DE SUS DESCARGOS

Tomando el tema del allanamiento en sí y su relación con la condena de costos (honorarios del abogado), se debe tener en cuenta que, por lo general, una demanda o como en el presente caso, una denuncia administrativa, obedece a frustrados intentos de evitar el litigio. Por ejemplo, la parte actora (el consumidor) puede decidir pedir tutela jurisdiccional efectiva en sede administrativa, tras advertir la resistencia del proveedor a acceder a las solicitudes de solución a su reclamo. En estos supuestos cabría preguntarse si es conveniente liberar al allanado de la condena de costos, respecto a esto, Monroy (2016), sostiene que la opción tomada por el legislador nacional puede producir cierta perplejidad, dado que, si bien se debe propender a que los litigios acaben rápidamente, para lo cual facilitar el camino al allanado y exonerarlo de la condena en costos parecería ser un mecanismo adecuado, hemos considerado que se deben contemplar causales en los que la exoneración de la condena de costos por allanamiento no debería proceder.

De esta manera, echándole un vistazo a la legislación comparada con relación al allanamiento y la condena de costos, “los criterios legales para la imposición de costos en España son en primer lugar de índole temporal, si el allanamiento se efectúa antes o después de la contestación, siendo la excepción a este criterio la mala fe” (Silvosa, 2008).

Continúa Silvosa (2008) describiendo que el primer criterio para la no imposición de costos es de orden temporal, es decir para que entre en juego la excepción al criterio de vencimiento, es que el allanamiento se debe efectuar antes de contestar a la demanda. La primera línea jurisprudencial sobre la interpretación de la expresión “antes de contestarla” es la que ha de extenderse al concepto “hasta antes de transcurrido el plazo para contestarla” o “en el plazo que tiene para contestar”.

Al respecto, Montero, et al. (2012) Manifiesta que en España conforme lo establece el art. 395 de la LEC, si el demandado se allana a la demanda antes de contestarla, no procede imposición de costos, salvo que se aprecie mala fe; a estos efectos se entiende que existe mala fe si antes de presentada la demanda, se hubiese formulado al demandado requerimiento fehaciente y justificado de pago, o si se hubiera dirigido contra él demanda de conciliación. Por el contrario, si el allanamiento se produjere tras la contestación a la demanda, se aplicará el criterio del vencimiento.

De esta manera, podemos verificar que a nivel doctrinario para la no imposición de costos al allanado, es decir la exoneración de costos a la parte requerida, debe confluir en primer lugar, el elemento temporal reflejado en nuestra legislación en materia de protección al consumidor, en el supuesto de que el allanamiento o reconocimiento se realice en el plazo que tenga el proveedor para presentar sus descargos; y en segundo lugar, de la apreciación de que no concurren temeridad o mala fe, cuyos supuestos se constituyen en una excepción a la exoneración de costos por allanamiento o reconocimiento, contrario sensu, de apreciarse temeridad o mala fe, se revoca la exoneración de costos y se aplica el

criterio de vencimiento para permitir el desembolso o pago de estos costos a la parte accionante. (Silvosa, 2008)

De lo antes acotado, resulta conveniente mencionar que en nuestra legislación en materia de protección al consumidor, a efectos de regular la relación entre allanamiento o reconocimiento con los costos procesales; se tiene que el criterio temporal para la exoneración de costos al proveedor si se encuentra contemplado al precisarse en el último párrafo del artículo 112° del CPDC que “si el proveedor se allana o reconoce la denuncia en el plazo que tiene para presentar sus descargos se encuentra exonerado de los costos procesales”, sin embargo no se encuentran reguladas en nuestra legislación, las excepciones descritas por la legislación española correspondientes la temeridad o Mala fe, razón por la cual los tesisistas consideramos pertinente analizar dichas instituciones, a efectos de evaluar su aplicación o no, dentro de nuestra normativa en materia de protección al consumidor.

CONCEPTO DE TEMERIDAD

Litigar con temeridad o accionar con temeridad en el juicio es la defensa sin fundamento jurídico. Es la conducta de quien sabe o debe saber que carece de razón y/o falta de motivos para deducir o resistir la pretensión y, no obstante, ello, así lo hace, abusando de la jurisdicción, o resiste la pretensión del contrario. Cabe precisar que quien acciona defendiéndose, aunque sea claro conocedor de su culpabilidad, no puede ser calificado de temerario, ya que es lícita la búsqueda de un resultado atenuado. (Torres, 2011)

Así, la temeridad puede ser definida como la conciencia de lo injusto, y se configura cuando la parte, a sabiendas de que no tiene la razón inicia un proceso o

despliega determinada actividad procesal. En las primeras etapas del derecho romano, la condena de costos no estuvo condicionada al criterio de derrota, sino que era una respuesta a la temeridad, lo que ameritaba un examen subjetivo por parte del juzgador. (Monroy, 2016)

La temeridad de esta forma se configura en una institución demasiado subjetiva que ameritaría constantemente un examen y análisis por parte el juzgador, lo cual traería como consecuencia la poca predictibilidad de las decisiones amparadas bajo este criterio, por lo que no consideramos adecuada su aplicabilidad para la imposición o exoneración de condena de costos en materia de protección al consumidor.

CONCEPTO DE MALA FE PROCESAL

La mala fe es la utilización arbitraria de los actos procesales en su conjunto (inconducta procesal genérica) y el empleo de las facultades, que la ley otorga a las partes, en contraposición con los fines del proceso, obstruyendo su curso y en violación de los deberes de probidad y buena fe, es decir se identifica con la forma valiéndose de lo que está regulado para abusar de ello. (Torres, 2011)

Concurrirá mala fe cuando el demandado fuera conocedor por cualquier conducto, de la pretensión ejercitada contra él mismo y tuviera la posibilidad de poner término a la situación antijurídica creada con su conducta. La determinación de la mala fe debe valorarse en función de las circunstancias del caso concreto. (Silvosa, 2008)

De esta manera, “existe mala fe, si antes de presentada la demanda se hubiese formulado al demandado requerimiento fehaciente y justificado de pago, o

si se hubiera iniciado procedimiento de mediación o dirigido contra él solicitud de conciliación (Montero, et al., 2012)”.

Continúa Montero, et al. (2012), precisando que la apreciación del comportamiento extraprocesal del demandado se interpreta a la luz del principio de causalidad, que nos revela que su comportamiento es el único causante del pleito al no haber dejado al actor otro camino que el de impetrar el auxilio judicial. En otro caso, la mala fe es evidente, pues el allanamiento se habrá convertido en pura estrategia para evitar la condena en costos sin haber satisfecho al actor, siendo necesaria la prosecución del pleito, y en su caso, la ejecución para conseguir la tutela de su derecho.

Al respecto, Monroy (2016) nota que cuando se hace referencia a la mala fe como un comportamiento malicioso de injustificada negativa a una pretensión justa, se está calificando a la conducta pre procesal del demandado, con lo cual la exoneración de la condena del allanado termina siendo aplicada también bajo criterios subjetivos.

Sin embargo, Silvosa (2008) considera que la mala fe no equivale, en ningún caso, a la mera falta de cumplimiento de lo debido durante un tiempo más o menos dilatado, ni tampoco a que el demandado no cumpla antes de la demanda con lo pretendido en ella por el actor, sino que exige un comportamiento malicioso de injustificada negativa a una pretensión que se sabe justa y que se proyecta en un elemento objetivo, cual es el comportamiento del afectado por dicha calificación y que, en el caso del allanamiento, se traduce en las dos concretas y definidas conductas: si antes de presentada la demanda se hubiese formulado al demandado

requerimiento fehaciente y justificado de pago o, si se hubiera dirigido contra él demanda de conciliación.

Respecto a lo antes mencionado, estamos de acuerdo con que la mala fe entendida como un comportamiento malicioso de injustificada negativa a una pretensión justa, implicaría aplicar criterios subjetivos; no obstante, coincidimos con la afirmación de que la mala fe se puede proyectar en elementos objetivos traducidos en concretas conductas. Por ello, los tesisistas consideramos necesario que en nuestro ordenamiento en materia de protección al consumidor, con el fin de hacer prevalecer la acción tuitiva del Estado en favor del consumidor, adoptemos el criterio de mala fe traducido en dos causales específicas, en los que la exoneración de la condena de costos al proveedor allanado dentro del plazo para presentar sus descargos no deba proceder, por lo que aplicando el modelo español al nuestro en materia de protección al consumidor, proponemos que tales causales deban ser las siguientes:

- a) **si antes de presentar la denuncia el consumidor hubiese formulado requerimiento fehaciente y justificado de solución a su reclamo**

Como lo hemos señalado anteriormente, existen métodos alternativos de solución al conflicto de consumo de trato directo, a través de los cuales el consumidor le formula al proveedor un requerimiento de solución a su reclamo. Estos pueden ser la atención de reclamos, el libro de reclamaciones y las soluciones gremiales privadas. En ese sentido, respecto a la atención de reclamos, Espinoza (2011) señala que durante la relación de consumo, el proveedor es el primer llamado a brindar una respuesta rápida a los reclamos de sus consumidores en atención a una política de satisfacción al cliente, usualmente es el dueño del

establecimiento quien debe de tener el incentivo de preservar la confianza del consumidor en el producto, por lo que es de su interés encontrar soluciones expeditivas y beneficiosas en caso se presente un problema con el mismo.

En cuanto al libro de reclamación De la Cruz (2019) refiere que tiene como finalidad contribuir con el buen funcionamiento del mercado, debido a que ahí se registrará la información respecto de los productos o servicios que generan un malestar o descontento en determinado local de un proveedor.

Asimismo, según Rejanovinschi B. (2017), a lo largo de los años se han creado diferentes asociaciones gremiales, tales como el Defensor del Cliente Financiero, creada por iniciativa de la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC, la cual pretende ser esa instancia de prevención y resolución de conflictos entre consumidores y entidades financieras en el desarrollo de sus relaciones.

Como podemos apreciar todas estas alternativas de solución de conflictos de consumo de trato directo, pueden configurarse como requerimientos fehacientes y justificados de solución a los reclamos de los consumidores. Sin embargo, cabe precisar lo que se entiende por requerimiento fehaciente y justificado, y en ese sentido, Silvosa (2008) refiere que se trata de los actos de notificación por medios electrónicos, telemáticos y otros semejantes, siempre que los instrumentos utilizados entrañen la garantía de que la comunicación y lo comunicado son con seguridad atribuibles a quien aparezca como autor de una y otro, y siempre que en lo referente al contenido del requerimiento, éste sea igual al que se reclama judicialmente en otras palabras debe existir plena identidad entre lo pedido en el requerimiento previo y la demanda judicial.

De esta forma, mediante la implementación del presente supuesto, se podría tomar el criterio general de vencimiento y en consecuencia condenar al pago de costos al proveedor que se allane dentro del plazo que tiene para sus descargos, si se logra comprobar a través de documentos fehacientes y justificados, pudiendo ser estos de medios electrónicos o telemáticos, la existencia de requerimientos previos de solución al conflicto (atención de reclamos, libro de reclamaciones, soluciones gremiales privadas) por parte del consumidor con similitud de contenido en cuanto a lo que se denuncia administrativamente ante Indecopi.

b) Si el consumidor hubiese interpuesto un reclamo ante el SAC del Indecopi y se evidencie inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación y/o falta de propuesta conciliatoria

Este procedimiento de reclamo del SAC es gratuito y busca mediante la mediación o conciliación, que tanto reclamante como reclamado lleguen a un acuerdo sin necesidad de proceder mediante un trámite administrativo, ahorrándose tiempo y recursos. Al respecto Durand (2007) sostiene que la finalidad de este servicio, es obtener una respuesta inmediata de los proveedores para el consumidor, precisa además que se encuentran siempre asistidos por un funcionario calificado del Indecopi en materia de conciliación, el mismo que los orienta para que ambos satisfagan sus pretensiones y se promueva de esta manera una cultura de consumo que respete los derechos de los consumidores.

Proponemos que para que tenga operatividad la condena de costos del proveedor pese a su allanamiento oportuno, y en consecuencia se ordene el pago de costos en favor del consumidor, debe verificarse que el consumidor haya interpuesto su reclamo ante el SAC del Indecopi, y en el transcurso de la gestión

del mismo, debe evidenciarse la inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación o exista ausencia de fórmula conciliatoria.

En relación a esta propuesta Silvosa (2008) sostiene que el acto de conciliación debe plantearse en un momento anterior al allanamiento, y además debe existir similitud entre el requerimiento planteado en la demanda o denuncia y el requerimiento previo de su propuesta en conciliación, para así poder acreditar que el reclamado conocía la existencia de la reclamación y pese a ello, obligó al actor a acudir a los tribunales y realizar gastos para luego allanarse al inicio del proceso.

Para que opere la condena de costos al proveedor, consideramos que, en relación a este supuesto, el contenido de lo reclamado a nivel de procedimiento del SAC, debe guardar congruencia y similitud con la medida correctiva ordenada por los órganos resolutivos en base a la denuncia administrativa interpuesta.

Los tesisistas consideramos que la regulación de esta causal para permitir el pago de costos al consumidor, contribuye a dar notoriedad al procedimiento de reclamo del SAC del Indecopi, y a recomendar al proveedor la preferencia de este procedimiento por encima del procedimiento de denuncia para el término de los conflictos; toda vez que el área del SAC se sostiene en base a la capacidad presupuestal del Estado, y su finalidad es coadyuvar a la solución de los conflictos de consumo en forma rápida y gratuita; logrando con ello, que tanto consumidor, proveedor e incluso el aparato estatal ahorren costos administrativos, siendo esta finalidad la que comparte también el allanamiento dentro del procedimiento de denuncia, con la diferencia de que este último, como ya lo hemos vislumbrado, en cuanto al efecto de la exoneración de costos al proveedor, en ciertos casos le genera

gastos al consumidor que no van a ser reembolsados, generándole un menoscabo económico.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN

Básica: En este tipo el investigador se intenta conocer y entender con mucho esfuerzo y de manera eficiente algún asunto o fenómeno, sin interesarse en la aplicación práctica del conocimiento nuevo adquirido. La Investigación Básica contribuye al progreso científico, acrecentando conocimientos teóricos, para la generalización de sus resultados y el desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. (Giraldo, 1999). Mediante este tipo de investigación pudimos fundamentar nuestra propuesta de permitir el pago de costos ante un allanamiento o reconocimiento planteado por el proveedor dentro del plazo para la presentación de sus descargos, a través del conocimiento y estudio de las instituciones jurídicas que estaban interviniendo.

- Según su naturaleza o profundidad: Descriptiva, pues conforme lo sostiene Hernández (2010) consiste en describir fenómenos, contextos o situaciones, detallando la manera en cómo se manifiestan, especificando las propiedades de la situación analizada (p.125). En nuestra investigación se describió la realidad problemática bajo estudio, las teorías respecto a la naturaleza jurídica del allanamiento, del derecho del consumidor y de los costos procesales, así también se describió y realizó un análisis crítico de las resoluciones finales emitidas por Indecopi como parte de nuestra población muestral.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. MÉTODOS GENERALES

a. Método Inductivo

Para la elaboración de nuestra investigación se usó el método inductivo, siendo este un método de utilización bastante frecuente en las investigaciones cualitativas, tal como señala Ramos (2008):

En este tipo de investigaciones, el investigador de manera posterior a la observación de diversas preposiciones alcanza la formulación universal de un principio base. Su aplicación y desarrollo en el Derecho tiene relevancia en todas las especialidades, tal es el caso de las costumbres de las distintas formaciones económico-sociales, que tienden a criterio del legislador, a convertirse en norma del llamado derecho positivo, denominándolo, derecho Consuetudinario: la costumbre se hace Ley. (p.473). Según Zelayarán (2002), el método inductivo alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular, esto implica que, una vez esbozada la observación, el análisis y clasificación de todos los aspectos fácticos, pueda lograrse la postulación de una hipótesis capaz de conferirle solución al problema que se pretenda abordar.

Indudablemente hemos empleado este método en nuestra investigación, puesto que logramos analizar casos donde se había evidenciado que la regulación actual de las figuras del allanamiento y reconocimiento en el CPDC, respecto a su efecto de exonerar al proveedor del pago de costos, estaba vulnerando derechos de los consumidores, situación que nos facultó concluir la factibilidad de la realización de

una modificatoria del numeral 3°, párrafo tercero del artículo 112° del Código en mención de la Ley 29571.

b. Método del análisis y síntesis

Este método del análisis es conceptualizado como el procedimiento material a través del cual puede descomponerse un todo en sus diversas partes, a fin de lograr el conocimiento a profundidad de cada una de las divisiones. En efecto, el método de la síntesis por su lado viene a ser el procedimiento que permite la unión de todas las partes del fenómeno estudiado, a fin de obtener la apreciación de las relaciones de todos los elementos y su funcionalidad en conjunto. (Zelayarán, 2002, p. 90)

En el presente estudio, este método se empleó de manera posterior a la identificación de la realidad problemática descrita, a través de un análisis sobre la doctrina concerniente a la protección del consumidor, y nos permitió obtener el argumento teórico para proponer una modificatoria legislativa.

3.2.2. MÉTODOS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN JURÍDICA

a. Dogmático

En opinión de Ramos (2008), este método es llamado también, la disciplina de conceptos jurídicos se desarrolla obviamente sobre el Derecho Positivo, es decir sobre el ordenamiento que ya está construido, no responde a fines políticos, económicos ni sociales, y tiene como objeto principal, la formación de conceptos jurídicos, en base a los principios del derecho establecidos y al Derecho positivo vigente. (p.487). Este método nos permitió poder recurrir a todas las posibles fuentes formales proporcionadas por el derecho nacional y comparado, así como la doctrina y la jurisprudencia concerniente a todo aporte que nos facultó proponer un

tratamiento adecuado del allanamiento y reconocimiento dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respetando a cabalidad el interés económico del consumidor como protagonista de la relación de consumo.

b. Método Hermenéutico.

En nuestro estudio hicimos uso de este método, puesto que la hermenéutica manifestó su utilidad al permitirnos aprehender el contenido de la totalidad de términos que integran el objeto de la investigación; así también, su uso permitió determinar el ámbito de las fuentes utilizadas y su relación con el propósito por el que fueron consignadas. (Witker, 1998, p.44). En la presente investigación este método nos fue útil, porque se interpretó el artículo 112° del CPDC, a fin de cuestionar el tratamiento que se establece para la regulación del allanamiento y reconocimiento. De la misma manera, se describió e interpretó resoluciones finales del proceso administrativo sancionador del INDECOPI, para entender la forma en la que la autoridad de consumo aplicó el artículo en mención, y los problemas que se produjeron con la regulación actual del allanamiento y reconocimiento.

c. Método Sistemático

Es aquel método que va a efectuar un estudio de la Ley, desde sus principios como cimientos básicos del derecho, su alineación doctrinal y todas las disposiciones relacionadas. Este método sistemático implica la existencia de un correlativo, y de una coherencia que contenga vinculación y referencia a un conjunto. A modo de ejemplo, un articulado dentro de una ley debe guardar relación y ser coherente tanto con el siguiente artículo como con el anterior, así también con el capítulo y título, a fin de alcanzar una correcta técnica legislativa. (Ramos, 2008, p.444)

Hicimos uso de este método en el desarrollo de nuestra investigación, toda vez que la misma, se va a centró en la crítica de que la regulación del allanamiento y reconocimiento, en el artículo 112° del CPDC Ley 29571, debió hacerse sin transgredir el cuerpo normativo de mayor jerarquía como lo es la Constitución Política del Perú, la cual propugna la acción tuitiva del Estado como principio rector en su artículo 65° que, “el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”.

3.3.DISEÑO DE CONTRASTACIÓN

La investigación cualitativa del presente trabajo contiene un diseño básico, que por lo general es abordado en la mayoría de los procesos de investigación de este tipo. En nuestro estudio hemos utilizado, además, el Diseño de Investigación de la Teoría Fundamentada, que para Hernández (2010), se trata de un planteamiento consistente en que las proposiciones teóricas van a ser consecuencia de los datos que se obtienen en la investigación, y no tanto de los estudios previos. Esta teoría es de mucha utilidad cuando las teorías disponibles no logran explicar el fenómeno o planteamiento del problema, y en ese sentido va más allá de los estudios previos y los marcos conceptuales preconcebidos.

Hicimos uso de este diseño en función a que nuestro estudio buscó fundamentar por qué se debe permitir el pago de costos a favor del consumidor en el marco normativo de las figuras del allanamiento y reconocimiento del proveedor, dentro del procedimiento administrativo sancionador del Indecopi; bajo el análisis de las resoluciones finales emitidas por la autoridad administrativa de consumo. Para lograr ello, los tesisistas nos agenciamos de teorías y principios propios del proceso civil peruano, por ser precisamente la fuente de la cual ha emergido el

traslado de las figuras procesales antes mencionadas al ámbito de la protección del consumidor, con la finalidad de proponer una teoría que se pueda adaptar a la situación jurídica del consumidor y con ello facilitar el establecimiento de una mejora normativa que propugne su tutela jurisdiccional efectiva y garantice el ejercicio de la acción tuitiva del Estado en beneficio del consumidor que reconoce el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, toda vez que perjudicarlo económicamente con la imposibilidad de recuperar sus costos invertidos en asesoría legal, agudiza su situación jurídica de vulnerabilidad, cuando lo que debería lograr toda norma de protección al consumidor es reducir brechas de desigualdad con respecto al proveedor.

Asimismo, podemos adicionar que el diseño antes descrito guarda semejanza con el diseño autónomo que poseen las investigaciones de tipo jurídico, llamado Diseño Propositivo, explicado por Ramos (2008), quien sostiene que a través de este diseño, va a ser posible y ejecutable un cuestionamiento de la Constitución, las leyes vigentes, incluido el articulado de las mismas, sin que exista algún tipo de restricción, sin limitarse únicamente a esa funcionalidad, dado que también podrá proponerse modificaciones y reformas, que se inspiren en principios sólidos acordes con la realidad social y jurídica vigente. (p.153). Podemos precisar que nuestra tesis tuvo este diseño de tipo propositivo, toda vez que, mediante su uso, se pudo fundamentar y proponer la modificación de la normativa que regula el allanamiento y reconocimiento, así como la aplicación de estas figuras en los procedimientos del Indecopi.

3.4. POBLACIÓN MUESTRAL

La población muestral se constituyó por cuatro resoluciones finales del periodo 2018-2019, emitidas por el Indecopi en el marco de procedimientos administrativos sancionadores, en las que se evidenció la existencia de consumidores que han sido afectados económicamente al no obtener el reembolso de los costos del procedimiento (honorarios de abogados), en aquellos casos donde han incoado denuncias por infracción a la Ley 29571, y frente ello, el proveedor ha invocado el allanamiento o reconocimiento dentro del plazo de presentación de sus descargos para concluir el procedimiento, quedando exonerados de pagar los costos del procedimiento; en ese sentido, a decir de Giraldo, A. (1999), hacemos referencia a una muestra que no es probabilística y que se encuentra dirigida a la investigación cualitativa, esta muestra también es denominada conceptual, toda vez que “se aplica su uso en situaciones donde el investigador intenta limitar su estudio a una proporción que lo represente, manipulando para ello, un grupo de elementos que contengan las características necesarias para la investigación, los cuales se van a sustraer de una determinada población“. (p.116). En nuestro trabajo de investigación las resoluciones analizadas nos permitieron llegar a la importante conjetura de que es necesario modificar la normativa que regula el allanamiento y reconocimiento, dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. TÉCNICAS

a. Fichaje: “El investigador, para su aprendizaje de un determinado objeto requiere, hacer uso de la Técnica del fichaje, elaborada en una tarjeta que sirve para registrar las recopilaciones de las fuentes de consulta” (Ramos, 2008, p.68).

Haciendo uso del fichaje, pudimos seleccionar los datos importantes y necesarios para nuestro estudio. En nuestra investigación hemos contado con esta técnica para poder acopiar la información relevante del material bibliográfico que hemos consultado y logramos con ello la revisión de la fuente bibliográfica más recomendada, lo cual nos sirvió de utilidad para la preparación del marco teórico de nuestra investigación y la posterior elaboración de nuestro informe de Tesis.

b. El estudio de casos: La presente técnica nos permitió la obtención de datos a partir del estudio de las muestras, las cuales fueron las resoluciones emitidas por el Indecopi referidas a la conclusión del procedimiento y la exoneración al proveedor del pago de costos por allanamiento y reconocimiento, con la finalidad de poner en evidencia la vulneración de los intereses del consumidor, para reforzar lo necesario que resultaba modificar la normativa y aplicar nuestra propuesta. En opinión de Zelayarán (2002), en la investigación jurídica pueden tomarse como estudio de casos, los expedientes judiciales que versan sobre diversas cuestiones. Esta técnica encierra la idea de tipicidad o representatividad de todos los casos inmersos en el universo social general, de modo que las generalizaciones que se obtengan mediante el análisis de cada uno de los casos deben considerarse valederos para todos los demás casos. (p.130)

c. La encuesta: “Es una técnica estructurada, compuesta de preguntas o reactivos cerrados a los cuales deben responder los individuos de manera tal que se facilite su tabulación y análisis posterior” (Giraldo, 1999, p.99). Se aplicó a 40 personas entre 18 y 60 años elegidas al azar y aplicada en la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.

3.5.2. INSTRUMENTOS

- a. Fichas: En opinión de Ramos (2008), “permiten ordenar y calificar los datos consultados. No existe una clasificación universal de las fichas, la importancia de que éstas tienen, dependen del investigador, su experiencia y el uso debido” (p.68). Si bien la clasificación de fichas es relativa, con fines de orden y organización en nuestro trabajo de investigación hemos empleado: de resumen, de comentario, textuales, mixtas y bibliográficas.
- b. Guía de análisis de contenido o de estudio de casos: Al respecto, para Ángeles (2013), este estudio admite la construcción de reflexiones genéricas en base de un dato en particular, por otro lado, le confiere conocimiento de carácter general al examen de un caso particular, toda vez que el trabajo con cuestiones reales, concretas y palpables le proporciona al estudiante ampliar el conocimiento y la significación de conceptos. (p. 135). Con ayuda de este instrumento procedimos a realizar la obtención de todos los datos informativos relevantes, contenidos en las resoluciones que emite el Indecopi, a efectos de que tales datos puedan ser introducidos en nuestro trabajo, a efectos de un análisis ulterior.
- c. Cuestionario: “Es un instrumento estructurado, compuesto de preguntas o reactivos cerrados a los cuales deben responder los individuos de manera tal que se facilite su posterior tabulación y análisis” (Ángeles, 2013, p.99). La elaboración de nuestro cuestionario estuvo conformada por preguntas sobre la aplicación del allanamiento y reconocimiento en la normativa referente a la protección del consumidor.

3.5.3. FUENTES PRIMARIAS:

“Proporcionan datos de primera mano, del autor original, ejemplo: libros, tesis, artículos de revistas, etc” (Noguera, 2014, p.258). Hemos considerado importante integrar dentro de estas fuentes, además de las ya mencionadas, a las resoluciones emitidas por Indecopi, las mismas que se han constituido en la realidad jurídica social analizada, y que han sido recabadas mediante observación indirecta toda vez que hemos recopilado los datos relevantes sin ser parte del procedimiento.

3.5.4. FUENTES SECUNDARIAS:

“Son resúmenes, compilaciones, es una información procesada” (Noguera, 2014, p.258). Dentro de este grupo consideramos a los documentos que albergan los estudios realizados por diversos investigadores en materia de protección al consumidor y que sirvieron como antecedentes indirectos para la elaboración de nuestra investigación.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

a. Análisis de datos: Implica la recolección y manejo de información cuya fuente reposa en archivos formales respecto de los cuales el investigador no tiene control. El desarrollo de su análisis puede ejecutarse desde un enfoque cualitativo, cuya utilidad reside en la posibilidad de poder confrontar los datos, analizarlos o finalmente idear con ellos futuros estudios. La presente técnica implica la tarea de recolectar y manejar información, cuya fuente se remite a un arsenal de archivos que se encuentran fuera del control del investigador. El análisis cualitativo de esta técnica brinda la utilidad de poder confrontar los datos, a fin de efectuar posteriores estudios con la información resultante. (Giraldo, 1999, p. 104)

Respecto a la información que fue recopilada, fue indispensable que la misma haya sido explorada, con el propósito de ir destapando la esencia de los temas que se hallan en la información recolectada del material bibliográfico en físico o virtual consultado. En efecto, esta técnica le confirió el sentido a la información, dado que interpretarla, criticarla y explicarla en función de la problemática y nuestros objetivos, también nos permitió la organización de los temas de cada capítulo toda vez que se veló por que los datos no solamente sean copiados y pegados, al marco teórico, tal y como se han extraído, sino que se procuró que los datos recogidos sean procesados y posteriormente incorporados en el trabajo de investigación, en la medida de que le sean útiles a nuestros objetivos.

b. Técnica de corte o clasificación. “Con esta técnica se trata de identificar expresiones, pasajes o segmentos que le parecen relevantes al planteamiento, para luego juntarlos conceptualmente (...) Hay diversas técnicas para ello. La más difundida es el método de comparación constante” (Hernández, 2010, p. 439). Con el uso de esta técnica se obtuvo un alto grado de información que contribuyó a sustentar nuestra hipótesis, así también, el amplio análisis de la información encontrada nos permitió identificar las ideas centrales de nuestra investigación, lo cual fue muy importante para elaborar y ordenar nuestro marco teórico.

3.7. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la elaboración de esta investigación, se procedió a efectuar la revisión de fuentes bibliográficas en los acervos de las bibliotecas personales de abogados reconocidos, así como de las bibliotecas de las casas de estudios públicas y privadas

de nuestra localidad, tales como la universidad San Pedro (privada), la universidad los Ángeles de Chimbote (privada), nuestra Alma mater, la universidad Nacional del Santa (pública) , y la universidad Cesar Vallejo (privada); luego se seleccionó de manera meticulosa la información que resultó útil y relevante para la preparación del marco teórico de nuestra tesis, haciendo uso de la técnica del fichaje, con la finalidad de entender cada término consignado en nuestro informe. Por otro lado, mediante el manejo del estudio o guía de análisis de casos, se acopió la información de las resoluciones finales emitidas por el Indecopi de Ancash-Sede Chimbote, a lo largo del periodo 2018-2019, referidas a la aplicación del artículo que regula al allanamiento y reconocimiento en la Ley 29571, CPDC, y se verificó que la regulación actual de las figuras antes mencionadas dificulta la vigencia del deber de acción tuitiva del Estado en beneficio de los intereses del consumidor.

Finalmente, a fin de enriquecer la información y hacer razonables nuestros argumentos en pos de nuestra propuesta de modificación, se recabaron los datos empíricos, mediante la utilización de la técnica de la encuesta, la cual nos permitió el contacto con los consumidores como principales afectados con la problemática hallada, y ello, con el propósito de fundamentar que nuestra propuesta va a mejorar situaciones jurídicas concretas.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1.RESULTADO N° 01

La regulación del allanamiento y la consecuente exoneración de costos al proveedor es deficiente y contraviene el sentido del principio de acción tuitiva del Estado, debido a que los consumidores se ven afectados económicamente a causa de la denegatoria del reembolso de sus costos, pese a que el artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece como derecho implícito la protección de sus intereses económicos.

DISCUSIÓN DE RESULTADO N° 01

Nuestra legislación en materia de protección al consumidor al igual que la mayoría de legislaciones estatales, establece un reconocimiento constitucional del derecho de los consumidores, lo cual a nuestro criterio resulta importante toda vez que a decir de Tello (2015), el reconocimiento Constitucional otorga a los consumidores las herramientas legales de protección y defensa que este necesite; es decir, más allá de que existan normativas nacionales e internacionales, que le confieren consagración constitucional al derecho en mención, su reconocimiento constitucional facilita la interpretación para la toma de decisiones administrativas y judiciales, toda vez que los operadores jurídicos tendrán a la mano una disposición imperativa, clara y categórica que proteja al consumidor.

Sin embargo, coincidimos con Appelgren & Pérez (2014), en que otorgarles a los derechos de los consumidores un rango constitucional, en ocasiones resulta insuficiente, toda vez que, en caso de no contar con una legislación apropiada, ni con los medios y herramientas eficaces que puedan concretizar tales derechos, este

reconocimiento generaría solamente el efecto de posicionarse como una normativa de carácter declarativa, incapaz de proteger los derechos fundamentales del consumidor en la práctica.

Por ende, hemos considerado importante analizar el sentido del artículo 65° de la Constitución Política del Perú y su relevancia en la implementación normativa en materia de protección al consumidor, a efectos de evidenciar la deficiente regulación del allanamiento y reconocimiento en la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando establece la exoneración de costos al proveedor que haga uso de estas figuras procesales en el plazo que tiene para la presentación de sus descargos; transgrediendo el sentido del principio de acción tuitiva del Estado.

Al respecto Manrique (2012) sustenta que el sentido del Principio de Acción tuitiva implica que el Estado tiene la obligación de velar por la protección del consumidor y reducir la desventaja que este agente presenta en sus relaciones con el proveedor debido a su vulnerabilidad, razón por la cual, debe decretar las políticas preventivas y coercitivas necesarias, así como normas que contengan dispositivos capaces de supervisar la ejecución de la normativa implementada en materia de protección al consumidor.

Es por ello que se debe considerar que la acción tuitiva más que un principio, implicaría una obligatoriedad que el Estado tiene para con los consumidores, por lo que sus funciones no solo deben de apuntar a decretar políticas preventivas y coercitivas para asegurar el cumplimiento de la norma, sino que deben de verificar que sus procedimientos proporcionen seguridad jurídica y

que todo esfuerzo por parte del consumidor no sea omitido durante el trámite de un procedimiento o al final de este.

Por tal razón, somos de la idea que resulta conveniente vincular la importancia de las órdenes de pago de costos en los pronunciamientos que emite Indecopi, con los preceptos que establece el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, sobre protección efectiva por parte del Estado de los derechos del consumidor, y en ese sentido planteamos una modificatoria que le permita al consumidor poder recuperar los gastos efectuados por concepto de honorarios de abogado para la defensa de sus derechos, la cual encuentra su sustento en la interpretación del artículo 65 de la Constitución Política del Perú; según el cual podemos observar que el Estado mantiene dos obligaciones genéricas: garantizar el derecho a la información y velar por la salud y seguridad de las personas en su calidad de consumidores o usuarios.

Con el fin de garantizar estos derechos, el procedimiento administrativo sancionador, sirve como instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el CPDC, y también para el control que sobre estos son exigibles en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores. (Cuyutupa, 2017)

Sin embargo, el Tribunal Constitucional (Exp. N° 01865-2010-PA/TC) ha establecido que los derechos anteriormente mencionados no son los únicos que reflejan una categoría constitucional, por lo que al respecto Durand (2007) nos indica que el artículo 65° de norma constitucional tiene una dimensión de *numerus apertus* de derechos fundamentales, en tanto no es limitativa. Para ello se recurre

al Artículo 3º de la Constitución que prevé la individualización de nuevos derechos fundamentales, en aplicación de la teoría de los “derechos innominados”.

Respecto a la teoría de los derechos innominados o que se puedan reconocer con posterioridad, Lorca (2018) sostiene que la condena en costas y costos guarda vinculación con el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva que proclama la Constitución, en la medida que un pronunciamiento de tales características atiende no solo a la sanción de una conducta, sino a satisfacer el principio de tutela jurisdiccional efectiva, el cual exige entre otras cosas, que el hecho de acudir a la justicia no puede resultar en contra de quien obtuvo un resultado favorable al finalizar el mismo.

La tutela jurisdiccional efectiva, se encuentra fundamentada principalmente en que la totalidad de las peticiones realizada por la parte concurrente (entre ellas la del reembolso de costas y costos), sean resueltas y ejecutadas por la autoridad administrativa con un discernimiento jurídico razonable; sin embargo el legislador al establecer como efecto del allanamiento y reconocimiento la denegatoria de costos al consumidor ha transgredido también este derecho y no ha tomado en cuenta que, la naturaleza del derecho del consumidor se compone de un sistema global con principios propios y figuras jurídicas autónomas, debiendo para ello contar procedimientos e instrumentos eficaces, garantizándose un equilibrio necesario a favor del consumidor debido a su evidente vulnerabilidad, que a decir de Espinoza (2006) puede consistir en vulnerabilidad técnica entendida como la falta de conocimiento respecto del bien o servicio adquirido, a la vulnerabilidad fáctica entendida como la desproporción de fuerzas, intelectuales y económicas que posee el proveedor sobre el consumidor, y finalmente a la vulnerabilidad jurídica

entendida como la falta de conocimientos jurídicos específicos para el ejercicio del respeto de sus derechos como consumidores.

Sobre este tema, autores como Carranza (2017), sostienen la idea que dicha vulnerabilidad debe ser vista como un criterio orientador de estudios doctrinarios y legislativos, todo ello en armonía con lo dispuesto por el artículo I del Código, que instituye como principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del régimen económico previsto en la Constitución.

Villota (2010) señala que además de los derechos vinculados con la información, salud y seguridad, y de los derechos innominados que se pueden reconocer con posterioridad, surgen como derechos fundamentales los reconocidos en la lista taxativa de derechos de los consumidores que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor, entre los cuales destacamos el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos, así como a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos, o no costosos, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

Por esta razón, se debe tener presente que las ordenes de pagos de costas y costos, en los pronunciamientos que emite Indecopi, son de gran trascendencia, en tanto, permiten a los consumidores recuperar u obtener el reembolso de los gastos efectuados justamente para obtener “protección de sus derechos” al haber planteado una denuncia administrativa, por lo que, es de mayor importancia, la emisión de un correcto pronunciamiento acerca de dicha materia, el mismo que sea acorde a su finalidad, y permita una protección efectiva de los intereses económicos

de los consumidores, evitando generar cualquier clase de menoscabo. (Gómez, 2019).

Por lo que hablar sobre el tema de los costos en sede del procedimiento administrativo sancionador del Indecopi, es de suma importancia debido a que, frente a un eventual allanamiento o reconocimiento por parte del proveedor, indirectamente se puede infringir el derecho y el interés económico del consumidor de ver reembolsados los gastos por asesoría legal (costos) asumidos durante el procedimiento, máxime si la denuncia ha sido resuelta a su favor. (León, 2018)

Finalmente, luego de haber evaluado la doctrina citada durante el desarrollo del presente trabajo en este aspecto, podemos concluir que la regulación que establece el Código de Protección y Defensa del consumidor cuando ordena la exoneración de costos al proveedor que hace uso de las figuras del allanamiento y reconocimiento en el plazo otorgado para la presentación de sus descargos, es deficiente porque transgrede el sentido del principio de acción tuitiva regulado en el artículo 65° de la CPP, según el cual, se establece que el Estado debe velar por la protección del consumidor y reducir la desventaja que este agente presenta en sus relaciones con el proveedor debido a su vulnerabilidad.

Asimismo, los tesisistas hemos advertido que la exoneración de costos al proveedor que se allana o reconoce una denuncia dentro del plazo que tiene para contestarla, afecta el derecho a la tutela jurisdiccional en favor del consumidor, ello bajo la consideración de que se trata de un derecho implícito e innominado; y finalmente, concluimos que la actual regulación del allanamiento y reconocimiento en el CPDC, contraviene con el derecho que tienen los consumidores a la protección de sus intereses económicos así como a la protección de sus derechos

mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos, o no costosos (regulados también en el CPDC), en tanto se genera un afectación económica en su desmedro al no poder obtener el reembolso de los gastos por asesoría legal (costos) asumidos durante el procedimiento.

4.2.RESULTADO N° 02

La regulación actual del allanamiento y reconocimiento dentro CPDC, en cuanto al extremo de exonerarle los costos procesales al proveedor cuando se allana o reconoce la denuncia en su contra en la oportunidad de sus descargos, le genera menoscabo económico al consumidor que efectuó gastos por costos procesales (honorarios de abogado), y agotó previamente medios alternativos para la solución de su conflicto de consumo sin obtener respuestas favorables.

DISCUSIÓN DE RESULTADO N° 02

Monroy (2016) señala que por lo general una demanda obedece a frustrados intentos de evitar el litigio, ello en relación al análisis del allanamiento y su relación con la condena de costas y costos. En dichos supuestos el autor se cuestiona si es conveniente librar al demandado-allanado de la condena de costos, aún más si el recurrente al proceso contencioso buscó por distintos medios una solución armoniosa a los hechos demandados o denunciados, tales como una comunicación escrita o mediante procesos conciliatorios

Por su parte, Rejanovinschi (2017) considera que la regulación del allanamiento y reconocimiento en el Código de Consumo tuvo por finalidad incentivar al proveedor a otorgar una solución más célere respecto a los reclamos efectuados por los usuarios, en tanto el legislador en su momento consideró que el

sometimiento anticipado de la infracción por parte del proveedor a la denuncia administrativa permitiría un ahorro de tiempo y esfuerzos tanto al Estado como al consumidor.

En los procedimientos de protección al consumidor no es obligatoria la participación de un abogado patrocinante para poder llevar el proceso adelante, sin embargo una vez concluido el procedimiento mediante una resolución firme, se podrá recurrir al procedimiento de liquidación de costas y costos para el reembolso respectivo de todos los gastos incurridos durante el procedimiento, teniendo que hacerse cargo de ello la parte vencida en este caso en particular los proveedores que no pudieron demostrar su correcto actuar respecto al bien o servicio brindado. (Neira, 2017)

Sin embargo, Amaya (2017) refiere que el consumidor que se asesora por un abogado, debido a las nuevas normas de allanamiento y reconocimiento, se ve expuesto a tener que asumir sus costos por los honorarios profesionales o bien a tener que implementar una vía judicial posterior para que el proveedor le resarza por dichos conceptos que no podrán ser reconocidos en sede administrativa.

Al respecto, se debe considerar que entre los servicios de asesoría legal brindados en materia de consumo, podrían encontrarse incluso los requerimientos previos y de trato directo al proveedor para la solución del conflicto de consumo, así como los servicios de asesoría o consejería legal, de asistencia a la audiencia de conciliación programada por el SAC de Indecopi y por supuesto, la confección y presentación del escrito de denuncia administrativa que se va a interponer, solo por enumerar las principales actuaciones previas al allanamiento o reconocimiento del proveedor.

De esta manera, conforme lo advierte la Teoría de los juegos descrita por García (2020), la actual regulación del allanamiento y reconocimiento, genera incentivos negativos en el proveedor, a quien se le brinda la posibilidad de escapar de toda sanción económica, viéndose tentado a obrar de mala fe, adoptando una conducta estratégica en perjuicio del consumidor, de rehusarse a ofrecer soluciones directas, prontas y por el contrario reconocer las pretensiones de manera conveniente, tardía y solo para efectos de ser librados de asumir los costos del procedimiento. Asimismo, según esta teoría, el consumidor al tener conocimiento que el proveedor será exonerado de los costos, considerará evaluar si hace valer o no su derecho, en tanto al conocer anticipadamente que se verá perjudicado económicamente al no obtener el reembolso de sus costos, podría desistirse de su intención de denunciar y esta situación traer consigo mayor afectación económica para él, quien además de no poder recuperar los gastos asumidos, tampoco logrará que se le restablezca su derecho (medida correctiva).

Cabe precisar que la interposición de una denuncia ante Indecopi por parte del consumidor generará un procedimiento administrativo sancionador en contra del proveedor, respecto del cual la Autoridad Administrativa tendrá oportunidad de expedir un pronunciamiento final (resolución final) que contendrá la medida correctiva, la sanción o amonestación administrativa, y de ser el caso la imposición de una condena de costos al proveedor. (Navarro, 2016)

Respecto a las medidas correctivas estas no son medidas independientes del procedimiento sancionador, aunque a menudo puedan dictarse en el marco de estos, debido a una cuestión de economía procesal, por lo que no le serán aplicables los

mismos principios del derecho sancionador, sino los principios generales del Derecho Administrativo (Boulangger, 2015)

.Por otro lado, citando el Teorema de Coase, y su sustento de que el derecho debe reducir los costos de transacción, para el presente caso se tiene que la poca efectividad de los medios alternativos de solución de conflictos genera que estos costos para el consumidor sean mayores, en tanto a que con la interposición de una denuncia administrativa no solamente buscará lograr que se le restablezca su derecho, sino que también tratará de recuperar los gastos que asumió para presentar su escrito de denuncia, que en estos tipos de procedimientos significa un alto porcentaje de la actividad del abogado. (García, 2020)

Sobre este punto, a los tesisistas nos resulta intolerable que en materia de protección al consumidor se implemente un mecanismo procesal que afecte los intereses económicos de los consumidores debido a la denegatoria de sus costos asumidos, y que, de forma irrazonable, beneficie al proveedor que adoptó conductas desafiantes frente a los MARCS, en tanto una regulación de este tipo desincentiva los medios destinados a la corrección de las conductas infractoras de manera anticipada y oportuna. Por esta razón, consideramos que en aquellos casos donde el consumidor haya agotado los medios alternativos para la solución de su reclamo e interponga una denuncia administrativa, frente a la cual el proveedor en el plazo que tiene para la presentación de sus descargos, se allane o reconozca las pretensiones contenidas en ella, se le debe sancionar estableciendo que asuma el reembolso de los costos efectuados por el consumidor, ello con la finalidad de proteger sus intereses económicos y de incentivar al proveedor a que solucione conflictos de consumo de manera oportuna.

4.3. RESULTADO N°03

Del análisis de las 04 resoluciones administrativas tomadas como muestra en el tercer capítulo de la presente investigación, se evidenció que los Órganos Resolutivos del Indecopi han denegado el pago de costos a favor de los consumidores frente al allanamiento del proveedor y se contraviene el principio de la acción tuitiva del Estado, pese al uso del Libro de Reclamaciones o el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi por parte del consumidor, ello en razón a la aplicación del tercer párrafo, inc. 3° del Artículo 112° de la Ley 29571

DISCUSIÓN DE RESULTADOS N° 03

En el ámbito administrativo, específicamente en los procesos regulados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor al igual que en el Código Procesal Civil Peruano, el allanamiento o reconocimiento genera la terminación anticipada del proceso y el demandado (denunciado o proveedor) quede exonerado de devolverle al demandante (denunciante o consumidor) lo gastado por concepto de costas y costos cuando fuera formulado dentro del plazo que se le brinda para la contestación (Hinostraza, 2002).

Sin embargo en tanto hablamos de un procedimiento administrativo sancionador, el allanamiento o reconocimiento también actúa como circunstancia atenuante especial de sanción al punto de evitarle al proveedor una sanción económica de terminarse la infracción a la Ley N° 29571; un claro ejemplo de ello son los casos desarrollados por los Órganos Resolutivos del Indecopi sede Chimbote, tales como la Resolución Final N°0153-2019/INDECOPI-CHT recaída en el Expediente: 0030-2019/PS0-INDECOPI-CHT, donde la autoridad dispuso sancionar con amonestación a la Caja debido a un cobro indebido hacia una

consumidora, consecuentemente a ello, luego de acreditarse la infracción por parte del proveedor se dispuso como medida correctiva devolver tal importe, sin embargo pese a que se acreditó la contratación de una defensa legal, únicamente se ordenó al proveedor asumir el pago de las costas, exentándolo del pago de los costos del procedimiento de conformidad al allanamiento formulado estipulado en el artículo 112 del Código, modificado por el D.L. N°1308.

En ese sentido, el argumento explicado por Rejanovinschi (2017), al indicar que el legislador consideró que la implementación de la figura del allanamiento beneficiaría a los consumidores en tanto permitiría o incentivaría se brinden soluciones más céleres y oportunas, a nuestro entender pierde validez luego del siguiente análisis:

- La señora Fuentes se comunicó inicialmente con el proveedor, presentando un reclamo en el Libro de Reclamaciones el 28 de enero del 2017, argumentando que nunca le habrían informado sobre la variación de los términos y condiciones del contrato donde se consignaba el cobro de la membresía, al respecto el proveedor tenía dos opciones; 1.- Aceptar la solicitud presentada por la consumidora, anulando el cargo cuestionado o; 2.- Brindarle una respuesta negativa acompañado de un medio probatorio acreditando que había sido válidamente notificada con la variación de los términos y condiciones que conllevo al cobro.

- Con fecha 28 de febrero del año 2017, el Banco adujo que el cobro fue informado con éxito mediante correo electrónico desde el 15 de junio de 2016 limitándose únicamente a informar que su solicitud fue rechazada, sin adjuntar evidencia que acredite lo señalado.

- Con fecha 29 de marzo del 2017, se verifica que la denunciante presentó ante el SAC el reclamo N°429-2017-SAC-CHT/RC, reclamando los mismos hechos y solicitando la anulación de la deuda, sin embargo, el Banco no le brindó la atención debida.

- Con fecha 13 de marzo del 2019, el Banco, formuló allanamiento a la denuncia presentada por la consumidora el 25 de enero del 2019, con la finalidad de ser solamente amonestado y exonerado de los costos procesales.

- Finalmente, pese a que el 17 de mayo de 2019 la señora Fuentes presentó un recurso de apelación, cuestionando la decisión de primera instancia sobre la exoneración de los costos, indicando que debido a que agotó los mecanismos alternativos de solución de conflicto a fin de arribar a una solución pacífica con el proveedor, se vio en la obligación de contratar los servicios de un abogado a fin de obtener la protección debida a sus derechos como consumidora. Al respecto la Comisión de Protección al Consumidor confirmó la resolución emitida por el ORPS en el extremo que exoneró al Banco del pago de los costos del procedimiento a favor de la señora Fuentes.

En ese sentido, luego de haber descrito los hechos más relevantes del caso en mención, concluimos que, pese a que la consumidora se sometió a un proceso que tuvo por duración más de 2 años, esta no vio satisfecha su pretensión a cabalidad, en tanto se vio afectada económicamente al no ver reembolsados los costos, situación que pudo ser evitada si la entidad Bancaria hubiese solucionado la controversia oportunamente

Luego del análisis del presente caso y de los analizados en el tercer capítulo (Resolución Final N° 0086-2020/PS0-INDECOPI-CHT - Expediente: 0178-

2019/PS0-INDECOPI-CHT; Resolución Final 000048-2018/INDECOPI-CHT - Expediente: 0005-2017-IAC-SAC/OPS-INDECOPI-CHT y Resolución Final N° 0000159-2019/CPC-INDECOPI-ANC -Expediente: 0011-2019/CPC-INDECOPI-ANC), se puede evidenciar el siguiente patrón de conducta por parte del proveedor y consumidor:

1. Ante la insatisfacción de un producto o servicio usualmente el consumidor intenta contactar directamente al proveedor a fin de arribar a una solución mediante una comunicación verbal.
2. Al no arribar a un consenso, el consumidor decide presentar un reclamo mediante el Libro de Reclamaciones del proveedor y pese a que este cuenta con un plazo de 30 días calendarios ampliables por 30 días más, usualmente se limita a brindar una respuesta negativa sin acreditar la posición brindada o atenderla deficientemente.
3. Usualmente los consumidores buscan diferentes alternativas de resolución de conflictos antes de acudir a la autoridad de consumo, libro de reclamaciones, servicio de atención al ciudadano, etc, sin embargo al no obtener un resultado favorable deciden presentar una denuncia administrativa, la cual pese a que no requiere la contratación de un abogado, a menudo resulta indispensable debido a factores de tiempo y de conocimiento.
4. Una vez que el proveedor es notificado con la denuncia, basta con formular su allanamiento o reconocimiento a la denuncia, para que la autoridad no lo sancione económicamente mediante la imposición de la multa y el pago de los costos a favor del consumidor.

Algunos autores como Posner citado por Priori & Alfaro (2018) señalan que implementación de dichas figuras a un proceso contencioso tiene mucha utilidad toda vez que visto desde una perspectiva de índole económica, el sometimiento de una parte al proceso implica minimizar la adición de costos, empero autores como García (2020) son de la idea que trasladar la figura del allanamiento al derecho del consumidor, no resulta conveniente debido a su naturaleza, aún más cuando fue insertado sin considerar sus efectos y determinar o fijar las causales de su improcedencia, un claro ejemplo de ello es que el proceso civil no emite sanciones, solo resuelve conflictos iter partes, a diferencia del derecho del consumidor, que mediante los procedimientos sancionadores se canaliza la acción punitiva del Estado, castigando todo tipo de conducta infractora.

La deficiencia normativa antes descrita, claramente ha venido perjudicando los intereses económicos del consumidor que ha agotado todas las vías posibles de solución a su reclamo, y no encuentra más remedio que interponer una denuncia administrativa, dado que conforme se evidencia en los casos analizados, la exoneración de costos al proveedor que se allana genera que el consumidor tenga asumir los costos por los honorarios profesionales del abogado que contrató para la defensa de sus derechos.

Por otro lado si bien la autoridad de consumo cuenta con facultades para dictar medidas correctivas, las cuales usualmente tienen por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, dentro de ellas no se establece el reembolso de los gastos asumidos por el proveedor antes durante o después del proceso y pese a que el consumidor puede asistir al Poder Judicial a fin de obtener

una indemnización, esto no resultaría idóneo en tanto, tal cual lo señala Villegas (2019), en su “Tesis La Afectación a los Derechos del Consumidor y su Resarcimiento Económico en el Procedimiento Sancionador seguido Ante Indecopi”, no resulta estimulante al consumidor reclamar judicialmente su indemnización, considerando que los costos judiciales para los recurrentes son mas altos que en sede administrativa , así como el tiempo de resolución de sus casos.

Por otro lado, es indispensable tomar en cuenta el comportamiento que los proveedores vienen adoptando frente a las facilidades que la normativa les otorga, por ejemplo Neira (2017), dentro de su trabajo de investigación “Si Adán Devuelve la Manzana Prohibida antes de ser Acusado, Entonces Queda Perdonado, Análisis de la Subsanación de Infracciones como Eximente de Responsabilidad según el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, desarrolló el tema denominado la teoría del incumplimiento eficiente y la conducta de los proveedores, donde describe que la teoría del incumplimiento eficiente proclama que a pesar que una de las partes tiene la condición de obligado, y que imperativamente debe de asumir una obligación, le será más beneficioso económicamente incumplir dicha obligación de forma deliberada y voluntaria, apartándose de la misma y asumiendo las consecuencias de dicho incumplimiento, puesto que el cálculo final de los daños que deba eventualmente reparar son menores que los comparados con la ventaja patrimonial que obtuvo al momento de incumplirlos.

En ese sentido, en la conducta de los proveedores de los casos analizados se evidencia lo señalado por García (2020), cuando manifiesta que la actual regulación del allanamiento y reconocimiento, genera incentivos negativos en el proveedor, a quien se le brinda la posibilidad de escapar de toda sanción económica, viéndose tentado a obrar de mala fe, adoptando una conducta estratégica en perjuicio del consumidor, de rehusarse a ofrecer soluciones directas, prontas y por el contrario reconocer las pretensiones de manera conveniente, tardía y solo para efectos de ser librados de asumir los costos del procedimiento.

Esta mala conducta procesal del proveedor indudablemente se contradice con la función tuitiva que busca proteger al consumidor como parte más vulnerable en una relación de consumo, por lo que debe procurarse brindar al consumidor una tutela jurisdiccional efectiva, a través del establecimiento de causales de procedencia de pago de costos toda vez que como hemos podido argumentar acudir a instancias judiciales para el resarcimiento de dicho importe no resultaría tan atractiva, por lo que la propuesta a plantearse permitiría un fortalecimiento en el uso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia de consumo (libro de reclamaciones y Servicio de Atención al ciudadano).

4.4.RESULTADO N° 04

Para erradicar la deficiencia normativa a causa de la denegatoria del pago de costos al consumidor por el allanamiento y/o reconocimiento del proveedor, es necesario promover la eficacia de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, regulando las siguientes causales para que proceda el pago de costos al consumidor frente a la instrumentalización de tales figuras: i. Si antes de presentar

la denuncia el consumidor hubiese formulado requerimiento fehaciente y justificado de solución a su reclamo; ii Si el consumidor hubiese interpuesto un reclamo ante el SAC del Indecopi y se evidencie inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación y/o falta de propuesta conciliatoria y por ende se propone la modificatoria de la normativa del numeral 3°, párrafo tercero, del artículo 112° de la Ley 29571 con base en la teoría de los actos propios.

DISCUSIÓN DE RESULTADO N°04

Villegas (2017) en su investigación señala que la regulación de un resarcimiento económico dentro del CPDC Ley 29571, tiene como propósito facultar al Indecopi el otorgamiento de una compensación por todas las afectaciones generadas al consumidor como consecuencia de las acciones inadecuadas por parte del proveedor, buscando con ello que las relaciones de consumo en el mercado peruano guarden una estrecha relación con los principios pro consumidor y de razonabilidad.

Sin embargo, en nuestra investigación no pretendemos establecer compensaciones dinerarias, sino únicamente reivindicar la protección de los intereses económicos del consumidor frente a la exoneración de costos del proveedor que se allana. Así, a consideración de Villota (2017), la protección del consumidor es un principio rector que tiene un carácter tuitivo de los derechos e intereses de los consumidores por parte de los poderes públicos. Esto se conoce como principio pro consumidor o a favor del consumidor. Una manifestación de este principio se da a través de la acción tuitiva del Estado, según la cual, la legislación positiva tanto de la práctica judicial y administrativa, debe proteger al

consumidor cuando dicta una norma, interprete una ley y, en general, cuando realice cualquier actuación que involucre a los consumidores, debiendo decretar las políticas preventivas y coercitivas necesarias, y asimismo establecer normas que contengan dispositivos capaces de supervisar la ejecución de la normativa implementada.

Debido a ello, con la normativa actual que prescribe la exoneración de costos por allanamiento y/o reconocimiento, el Indecopi no podrá ordenar en su resolución final que el proveedor infractor asuma el pago de los costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o consumidor, resultando de ello, que se afecte su economía al verse obligado a tener que asumir el pago de los honorarios del abogado particular que contrató. (León, 2018)

De conformidad a lo indicado por Monroy (2016), la teoría objetiva de los costos sostiene que la necesidad de hacer uso del proceso con el fin de obtener la razón no debe irse en contra de quien se encuentra asistido por esta, así la condena de costos se convierte en una reparación, por lo que deben resarcirse los gastos que lleven al reconocimiento de su derecho.

Durante el desarrollo de la investigación hemos podido apreciar que los costos poseen dos tipos de naturalezas; según Warthon (2017) las teorías de Orientación Privada y Orientación Pública, las mismas que se encuentran sub clasificadas en teorías del resarcimiento, del cuasi contrato social, sancionatoria, del vencimiento o del riesgo y preventiva, sin embargo la teoría objetiva planteada por Monroy es la más aceptada dentro de la legislación peruana debido a la dificultad que traían consigo los criterios subjetivos para la imposición de condena de costos en otras teorías, sobre todo por los problemas suscitados en materia

probatoria, por lo que únicamente respecto a esta teoría, bastaba la constatación de que se ha perdido para proceder con la imposición de una condena de reembolso por costos.

No obstante, se debe tener en cuenta que por lo general una demanda o una denuncia administrativa, a través de los MARCS, cuya finalidad de implementación que las partes deben de considerar al procedimiento contencioso, como el último medio al que se deba acudir para la solución de los conflictos; permitiendo que la autoridad se avoque únicamente al conocimiento de los casos que realmente merecen de su intervención y decisión.

Monroy (2016), sostiene que si bien la opción tomada por el legislador nacional respecto a la regulación del allanamiento parecería ser un mecanismo adecuado en tanto lo que prima es que los litigios concluyan anticipadamente facilitando el camino al allanado mediante la exoneración de la condena por costos; consideramos que tales figuras deben de estar reguladas de una manera en la que los proveedores no las usen como un mecanismo que incentive una conducta de mala fe, en la que las exoneraciones del pago de costos se realicen incidiendo en los recursos que el consumidor empleó para salvaguardar su legítimo derecho

Por lo que, para fines del presente trabajo, hemos desarrollado dos supuestos en los que la exoneración de la condena de costos por allanamiento no debería proceder, tomando como pilar la regulación implementada por la legislación comparada, en tanto los criterios legales para la imposición de costos en España son en primer lugar de índole temporal, es decir para que entre en juego la excepción al criterio de vencimiento o la exoneración de los costos al vencido (proveedor), el allanamiento debe ser efectuado antes de contestar a la demanda,

algo similar a la legislación peruana, sin embargo, tal cual lo señala Silvosa (2008), la excepción a este criterio, es la determinación de la mala fe por parte del allanado.

Al respecto, Montero, et al. (2012) señala que en España conforme lo establece el art. 395 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, si el demandado se allana a la demanda antes de contestarla, no procede imposición de costos, salvo que se aprecie mala fe; a estos efectos se entiende que existe mala fe si antes de presentada la demanda, se hubiese formulado al demandado requerimiento fehaciente y justificado de pago, o si se hubiera requerido una cita conciliatoria. Por el contrario, si el allanamiento es producido tras la contestación a la demanda, se aplicará el criterio del vencimiento. En ese sentido podemos concluir que, de lo desarrollado con anterioridad, nuestra legislación no regula las excepciones descritas por la legislación española, las cuales se basan en la temeridad o mala fe.

El concepto de temeridad puede ser definida como la conciencia de lo injusto, y se configura cuando la parte, a sabiendas de que no tiene la razón inicia un proceso o despliega determinada actividad procesal. En las primeras etapas del derecho romano, la condena de costos no estuvo condicionada al criterio de derrota, sino que era una respuesta a la temeridad, lo que ameritaba un examen subjetivo por parte del juzgador. (Monroy, 2016)

Por otro lado, el consumidor concurrirá mala fe cuando el demandado fuera conocedor por cualquier conducto, de la pretensión ejercitada contra él mismo y tuviera la posibilidad de poner término a la situación antijurídica creada con su conducta. La determinación de la mala fe debe valorarse en función de las circunstancias del caso concreto. (Silvosa, 2008).

A modo de ejemplo, podremos considerar que existiría una mala fe en el proceso si alguien actúa de tal manera que su conducta aparenta que no reclamará un derecho, y después hace valer tal derecho contra quien confió en base a la primera apariencia, cabe precisar que dicha causal podría ser empleada como una nueva forma de restricción o limitación en el ejercicio de derechos, evitando el abuso del derecho.

Para Fernández (2017) una regla del derecho del cual se deriva del principio de la buena fe es la Teoría de los Actos Propios, la cual sanciona como inadmisibles toda pretensión lícita pero objetivamente contradictoria con el comportamiento primigenio al que actualmente aparenta a fin de obtener un beneficio.

Respecto a lo antes mencionado, estamos de acuerdo con que la mala fe debe ser entendida como un comportamiento malicioso de injustificada negativa a una pretensión justa, pero su aplicación usualmente se basa en criterios subjetivos; no obstante, coincidimos con la afirmación de que la mala fe se puede proyectar en elementos objetivos traducidos en concretas conductas.

Por ello, los tesisistas consideramos necesario que en nuestro ordenamiento en materia de protección al consumidor, con el fin de hacer prevalecer la acción tuitiva del Estado en favor del consumidor, adoptemos el criterio de mala fe traducido en dos causales, según las cuales, la exoneración de la condena de costos al proveedor allanado dentro del plazo para presentar sus descargos no deba proceder, por lo que aplicando el modelo español al nuestro en materia de protección al consumidor, proponemos que tales causales deban ser las siguientes:

Si antes de presentar la denuncia el consumidor hubiese formulado requerimiento fehaciente y justificado de solución a su reclamo

Como lo hemos señalado anteriormente, existen métodos alternativos de solución al conflicto de consumo de trato directo, a través de los cuales el consumidor le formula al proveedor un requerimiento de solución a su reclamo. Estos pueden ser la atención de reclamos, el libro de reclamaciones y las soluciones gremiales privadas (Espinoza ,2011).

Como podemos apreciar todas estas alternativas de solución de conflictos de consumo de trato directo, pueden configurarse como requerimientos fehacientes y justificados de solución a los reclamos de los consumidores. En ese sentido, de esta forma, mediante la implementación del presente supuesto, se podría tomar el criterio general de vencimiento y en consecuencia condenar al pago de costos al proveedor que se allane dentro del plazo que tiene para sus descargos, si se logra comprobar a través de documentos fehacientes y justificados, pudiendo ser estos de medios electrónicos o telemáticos, la existencia de requerimientos previos de solución al conflicto (atención de reclamos, libro de reclamaciones, soluciones gremiales privadas) por parte del consumidor con similitud de contenido en cuanto a lo que se denuncia administrativamente ante Indecopi.

Si el consumidor hubiese interpuesto un reclamo ante el SAC del Indecopi y se evidencie inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación y/o falta de propuesta conciliatoria

Al respecto, Durand (2007) sostiene que la finalidad de este servicio es obtener una respuesta inmediata de los proveedores para el consumidor; precisa además que se encuentran siempre asistidos por un funcionario calificado del Indecopi en materia de conciliación, el mismo que los orienta para que ambos

satisfagan sus pretensiones y se promueva de esta manera una cultura de consumo que respete los derechos de los consumidores.

En ese sentido, proponemos que para que tenga operatividad la condena de costos del proveedor pese a su allanamiento oportuno, y en consecuencia se ordene el pago de costos en favor del consumidor, debe verificarse que el consumidor haya interpuesto su reclamo ante el SAC del Indecopi, y en el transcurso de la gestión del mismo, debe evidenciarse la inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación o exista ausencia de fórmula conciliatoria, toda vez que conforme a la teoría económica de los juegos, el proveedor actuando de manera estratégica podría omitir participar en los MARCS y esperar la interposición de una denuncia administrativa en su contra para provechar los incentivos que le brinda la figura del allanamiento que actualmente le permite eximirse del pago de los costos y evadir la sanción pecuniaria resultante de la comisión de su infracción; ignorando el desgaste de todo el aparato estatal para la determinación de su responsabilidad por parte de los especialistas, así como los gastos en que ha incurrido el consumidor.(García, 2020)..

Cabe precisar que una base fundamental para el desarrollo de estas causales es la aplicación de la Doctrina de los Actos Propios, toda vez que, hemos notado que el legislador con la implementación de la exoneración de costos por allanamiento, viene facultando al proveedor para realizar un cambio abrupto en su conducta cuando está ya no debería ni de ser valorada debido a su contrariedad a la conducta manifestada primigeniamente y frente a terceros, ello en observancia del principio de buena fe como principio general del derecho.

Por otro lado, la presente implementación normativa contribuye además a dar mayor notoriedad a los métodos alternativos de solución de conflictos, en especial al procedimiento de reclamo del SAC del Indecopi, y a su vez para incentivar al proveedor a que pueda brindar una solución o una respuesta adecuada mediante un procedimiento no contencioso a efectos de lograr el término de los conflictos; toda vez que el área del SAC conforme lo manifiesta De la Cruz (2019), se sostiene en base a la capacidad presupuestal del Estado, y su finalidad es coadyuvar a la solución de los conflictos de consumo en forma rápida y gratuita; logrando con ello, que tanto consumidor, proveedor e incluso el aparato estatal ahorren costos administrativos, siendo esta finalidad la que comparte también el allanamiento como figura procesal dentro del procedimiento de denuncia, con la diferencia de que este último, como ya lo hemos vislumbrado, en cuanto al efecto de la exoneración de costos al proveedor, en los casos en los que el consumidor contrata los servicios de asesoría legal de un abogado, le ocasiona gastos que no van a ser reembolsados, generándole un menoscabo económico.

Los tesisistas consideramos al igual que Silvosa (2008), que la regulación de causales que permitan el pago de costos al consumidor, contribuye a dar notoriedad al procedimiento de reclamo del SAC del Indecopi, y a recomendar al proveedor la preferencia de este procedimiento por encima del procedimiento de denuncia para el término de los conflictos; toda vez que el área del SAC se sostiene en base a la capacidad presupuestal del Estado, y su finalidad es coadyuvar a la solución de los conflictos de consumo en forma rápida y gratuita; logrando con ello, que tanto consumidor, proveedor e incluso el aparato estatal ahorren costos administrativos, siendo esta finalidad la que comparte también el allanamiento dentro del

procedimiento de denuncia, con la diferencia de que este último, como ya lo hemos vislumbrado, en cuanto al efecto de la exoneración de costos al proveedor, en ciertos casos le genera gastos al consumidor que no van a ser reembolsados, generándole un menoscabo económico

4.5.RESULTADO N° 05:

Figura 1

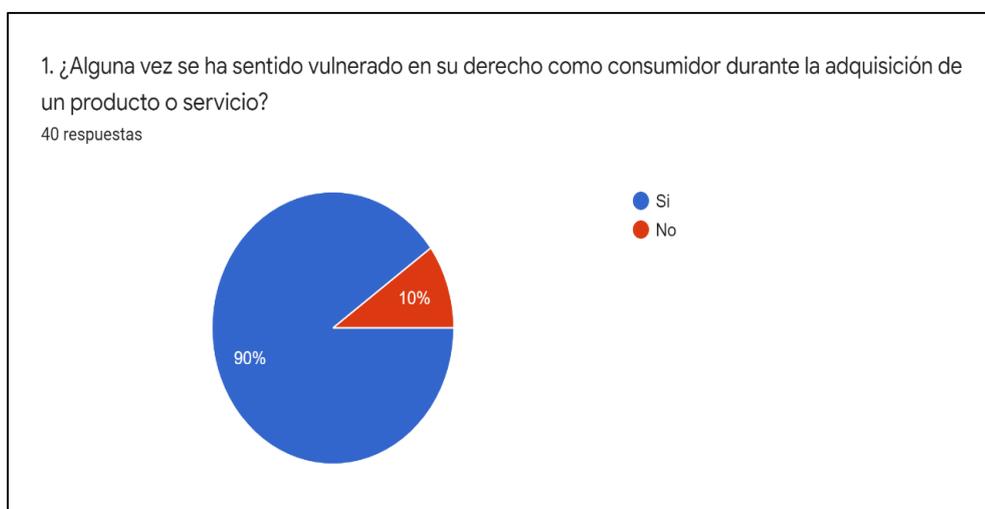


Figura 2

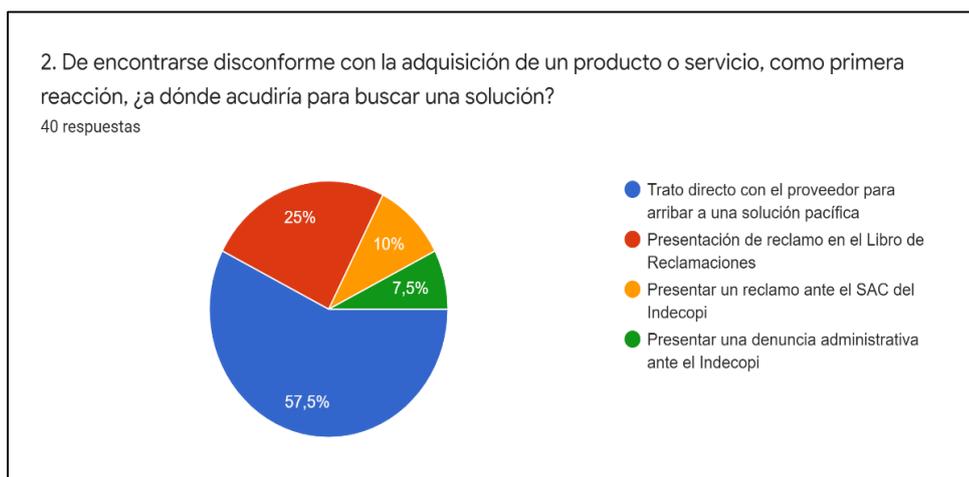


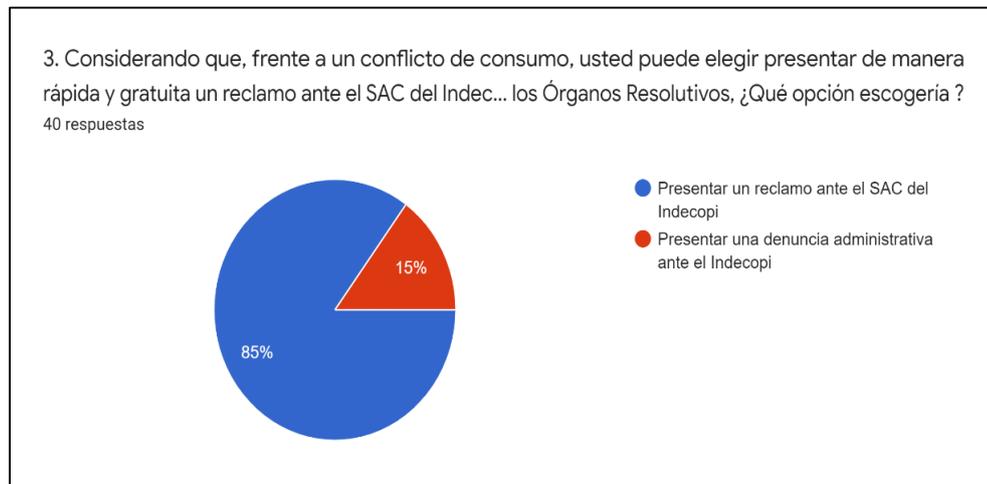
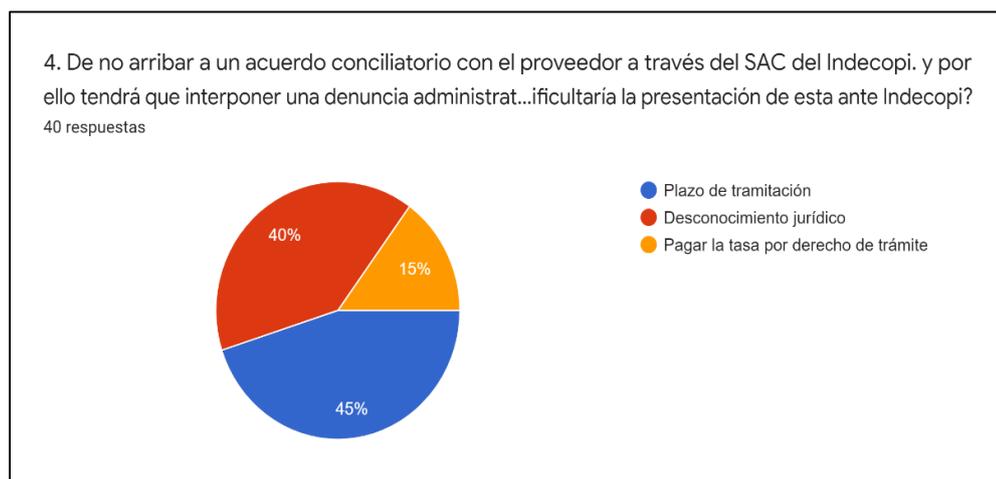
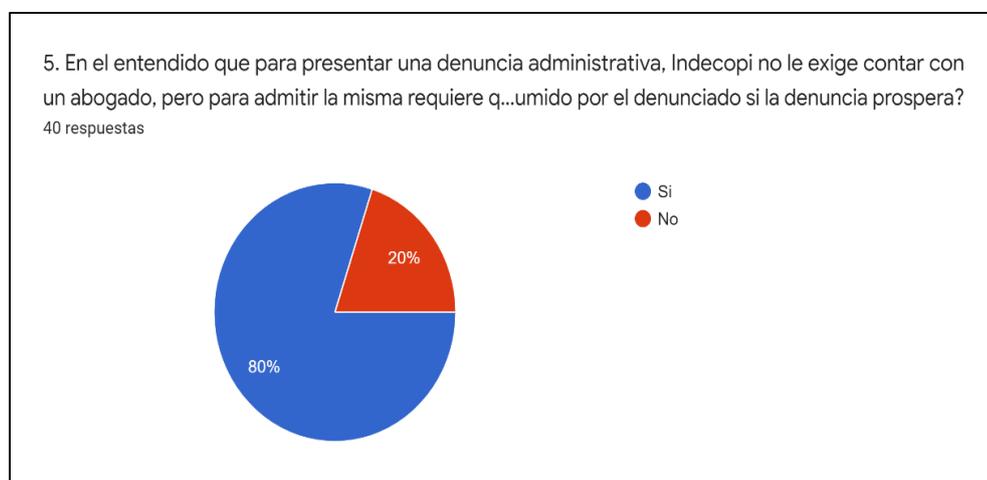
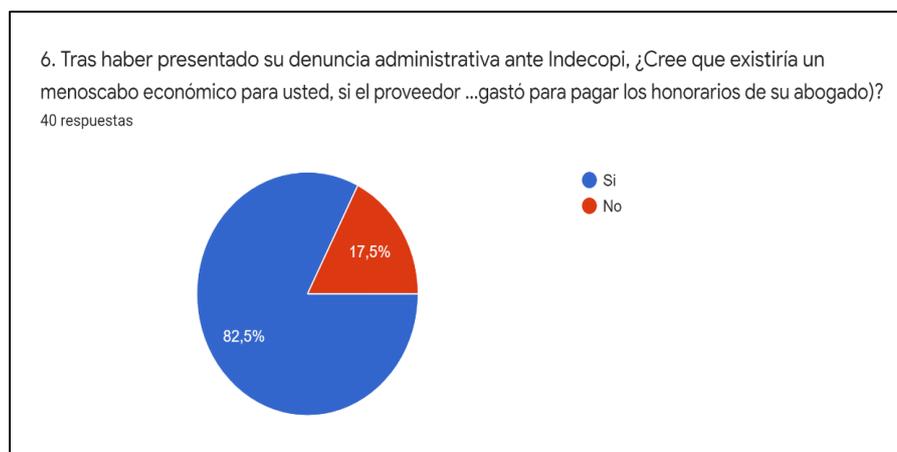
Figura 3**Figura 4****Figura 5**

Figura 6

Fuente: Encuestas aplicadas a consumidores apersonados al Área del Servicio de Atención del Ciudadano de la Oficina del Indecopi Ancash Sede Chimbote

DISCUSIÓN DE RESULTADO N° 05

De la FIGURA 1, observamos que el 90% de los encuestados en calidad de consumidores de productos servicios, y potenciales denunciante por infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor ante Indecopi, han sentido que durante la adquisición de un producto o servicio sus derechos se han visto vulnerados.

Por otro lado, de la FIGURA 2, hemos advertido que el 57.5% de los encuestados acudiría vía trato directo con el proveedor para arribar a una solución pacífica, el 25 % presentaría un reclamo en el Libro de reclamaciones, el 10% presentaría un reclamo ante el SAC del Indecopi, mientras solo un 7.5 % de los encuestados interpondría una denuncia administrativa ante el Indecopi.

También se les consultó, si considerando que, frente a un conflicto de consumo, en Indecopi se pueden presentar de manera rápida y gratuita reclamos ante el SAC, y además mediante el pago de una tasa de s/ 36.00 soles, se puede

interponer una denuncia administrativa ante los Órganos resolutivos, ¿Qué opción escogería?, obteniendo como resultado de la FIGURA 3, que el 85% escogería presentar un reclamo ante el SAC de Indecopi, mientras que solo el 15 % de los encuestados tiene como opción la interposición de una denuncia administrativa ante los Órganos Resolutivos del Indecopi; lo cual demuestra la preferencia del consumidor en acudir a procedimientos gratuitos y céleres.

Asimismo, se les preguntó si de no arribar con el proveedor a un acuerdo conciliatorio a través del SAC, y tener que interponer una denuncia, ¿Cuál sería el principal motivo que dificultaría la presentación de esta ante Indecopi, obteniendo como resultado de la revisión de la FIGURA 4 que el motivo que dificulta la presentación de una denuncia al 45 % de los encuestados es el plazo de tramitación, al 15% pagar la tasa por derecho de trámite, mientras que al 40 % le dificulta la interposición de una denuncia el desconocimiento jurídico de la materia de protección al consumidor,

Y aunque frente a la consulta sobre si en el entendido que para presentar una denuncia administrativa, Indecopi no le exige contar con un abogado, PERO considerando casos donde por su complejidad resulta necesaria su contratación siendo dicho gasto asumido por el proveedor si se demuestra la validez de la pretensión, la FIGURA 5, nos demuestra que solo un 20 % no contrataría los servicios de un abogado, mientras un amplio 80% teniendo en cuenta las consideraciones precisadas, sí lo haría

Finalmente, como se observa del cuadro, respecto a la consulta si tras haber presentado una denuncia administrativa ante Indecopi cree que existiría un menoscabo económico para usted, si el proveedor decidiera allanarse (aceptar la

pretensión de la denuncia) y se ordenase la exoneración del pago de costos (el proveedor no le reembolsa a usted lo que gastó para pagarle a su abogado) se obtuvo que el 82.5 % considera que si existiría menoscabo económico, mientras solo un 17.5% respondió que no, de acuerdo a lo que puede valorarse de la visualización de la FIGURA 6.

En ese sentido, podemos concluir que:

- i. Los consumidores prefieren como primera reacción solucionar los conflictos de consumo a través de medios alternativos como buscar una solución directa con el proveedor, libro de reclamaciones y el Servicio de Atención al ciudadano (SAC) de Indecopi, dejando como última posibilidad la interposición de una denuncia administrativa en base al desconocimiento jurídico y los plazos de tramitación.
- ii. Los consumidores están dispuestos a contratar los servicios de un abogado para la defensa de sus derechos, con la condición de que lo gastado por ese concepto les sea devuelto, tal es así que consideran que la exoneración de costos producto del allanamiento o reconocimiento del proveedor, les genera un menoscabo económico.

5. CONCLUSIONES

1. La regulación del allanamiento y la consecuente exoneración de costos al proveedor es deficiente y contraviene el sentido del principio de acción tuitiva del Estado, debido a que los consumidores se ven afectados económicamente a causa de la denegatoria del reembolso de sus costos, pese a que el artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece como derecho implícito la protección de sus intereses económicos.
2. La regulación actual del allanamiento y reconocimiento dentro CPDC, en cuanto al extremo de exonerarle los costos procesales al proveedor cuando se allana o reconoce la denuncia en su contra en la oportunidad de sus descargos, genera menoscabo económico al consumidor que efectuó gastos por costos procesales (honorarios de abogado), y agotó previamente medios alternativos para la solución de su conflicto de consumo sin obtener resultados favorables, lo cual ha quedado evidenciado con el 82.5 % del total de consumidores encuestados que refieren percibir dicho menoscabo, y siendo además corroborado mediante el análisis de las resoluciones administrativas derivadas de los expedientes administrativos (caso n° 1, caso n° 2, caso n° 3 y caso n° 4); asimismo se ha obtenido que el 80% del total de consumidores encuestados, estarían dispuestos a contratar los servicios de un abogado para la defensa de sus derechos, con la condición que exista una normativa que asegure esos derechos.

3. Promover la eficacia de los medios alternativos de solución de controversias, regulando las siguientes causales para la procedencia del pago de costos al consumidor frente a la instrumentalización de las figuras del allanamiento y reconocimiento del proveedor dentro del procedimiento administrativo sancionador:
 - i. Si antes de presentar la denuncia el consumidor hubiese formulado requerimiento fehaciente y justificado de solución a su reclamo;
 - ii. Si el consumidor hubiese interpuesto un reclamo ante el SAC del Indecopi y se evidencie inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación y/o falta de propuesta conciliatoria.

Permitirá una cabal protección de los intereses económicos del consumidor, así como una reacción inmediata por parte del proveedor para la solución de conflictos de consumo y una alineación al principio de acción tuitiva del Estado regulado artículo 65° de la Constitución Política del Perú por parte de la autoridad administrativa (Indecopi).

4. Los Órganos Resolutivos del Indecopi han denegado el pago de costos a favor de los consumidores frente al allanamiento del proveedor en razón a la aplicación del tercer párrafo, inc. 3° del Artículo 112° de la Ley 29571, pese a que el inicio del procedimiento sancionador se debió a que el consumidor no recibió una adecuada atención mediante el uso del Libro de Reclamaciones o el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, contraviniéndose el principio de la acción tuitiva del Estado.
5. La modificatoria de la normativa del numeral 3°, párrafo tercero, del artículo 112° de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley 29571,

consistente en regular las causales de procedencia para el pago de costos al consumidor: i. Si antes de presentar la denuncia el consumidor hubiese formulado requerimiento fehaciente y justificado de solución a su reclamo; ii. Si el consumidor hubiese interpuesto un reclamo ante el SAC del Indecopi y se evidencie inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación y/o falta de propuesta conciliatoria; con base en la teoría de los actos propios, permitirá la vigencia del principio de acción tuitiva del Estado; y a la vez promoverá una cultura de atención oportuna de los reclamos a través de la cual se pueda evitar que el consumidor agote cada uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos sin que tenga más remedio que someterse a la vía heterónoma de solución del conflicto o desistirse de seguir reclamando.

6. Los consumidores prefieren como primera reacción solucionar los conflictos de consumo a través de medios alternativos como buscar una solución directa con el proveedor, libro de reclamaciones y el Servicio de Atención al ciudadano (SAC) de Indecopi, dejando como última posibilidad la interposición de una denuncia administrativa en base el desconocimiento jurídico y los plazos de tramitación.
7. Los consumidores están dispuestos a contratar los servicios de un abogado para la defensa de sus derechos, con la condición de que lo gastado por ese concepto les sea devuelto, tal es así que consideran que la exoneración de costos producto del allanamiento o reconocimiento del proveedor, les genera un menoscabo económico.

6. RECOMENDACIONES

1. Se amerita una reforma al sistema legislativo de protección al consumidor con base a la teoría de los actos propios y el principio tuitivo, en tanto la regulación del allanamiento y reconocimiento con subsecuente exoneración de costos al proveedor es deficiente dado que contraviene el sentido del principio de acción tuitiva del Estado y afecta los intereses económicos de los consumidores.
2. Para erradicar la deficiencia normativa a causa de la denegatoria del pago de costos a favor del consumidor en la regulación de las figuras del allanamiento y reconocimiento del proveedor dentro del procedimiento administrativo sancionador del Indecopi-Sede Chimbote, es pertinente promover la eficacia de los medios alternativos de solución de controversias.
3. Los investigadores planteamos la modificatoria de la normativa del numeral 3°, párrafo tercero, del artículo 112° de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley 29571, consistente en regular las causales de procedencia para el pago de costos al consumidor: i. Si antes de presentar la denuncia el consumidor hubiese formulado requerimiento fehaciente y justificado de solución a su reclamo; ii. Si el consumidor hubiese interpuesto un reclamo ante el SAC del Indecopi y se evidencie inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación y/o falta de propuesta conciliatoria.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES

7.1.LIBROS

- Alpa Guido, P. (2004) *Derecho Del Consumidor. Traducción A Cura De Juan Espinoza Espinoza*. 1.a ed. Gaceta Jurídica S.A.
- Alzamora Valdez, M. (1994) *Derecho Procesal Civil. Teoría General del Proceso*. 8.a ed. Ediciones Eddili.
- Angeles Diaz, C. (1999) *La Investigación Jurídica*. 1.a ed. Editorial San Marcos.
- Asencio Mellado, J. (2008) *Derecho Procesal Civil*, 2.a ed Editorial Tirant Lo Blanch.
- Bullard Gonzales A. (2009) *Derecho y Economía, El Análisis Económico de las Instituciones Legales*. 2.a ed, Palestra Editores.
- Carbonell O'brien, E. (2015) *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. 2.a ed. Versión ampliada y actualizada. Juristas Editores E.I.R.L.
- Durand Carrión, J (2007) *Tratado Del Derecho De Consumidor En El Perú*. 1.a ed. Universidad San Martin de Porres Fondo Editorial.
- Espinoza Espinoza, J. (2006). *Derecho De Los Consumidores*. 1.a ed. Editorial Rodhas. S.A.C
- Giraldo Jaime, A, (1999) *Metodología y Técnica de Investigación Sociojurídica*. 1.a ed. Ed. Legis Editores S.A.
- Hernández Sampieri F, Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2010) *Metodología De La Investigación*. 5.a ed. Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hinostroza Minguez, A. (2002) *Formas Especiales De Conclusión Del Proceso*. 2.a ed. Gaceta Jurídica.
- Lorenzetti Ricardo, L. (2009) *Consumidores*. 2.a ed. Rubinzal Culzoni Editores.

- Monroy Gálvez, J (2010) *La formación del proceso civil peruano*. 3.a ed. Librería Commnunitas EIRL.
- Monroy Palacios, M. (2016) *Las Costas y Costos en el proceso Civil*. 1.a ed. Librería Commnunitas EIRL.
- Nieva Fenoll, J (2015) *Derecho Civil Introducción*. 2.a ed. Ediciones Jurídicos y Sociales.
- Noguera Ramos, I (2014) *Guía para Elaborar una Tesis de Derecho*. 1.a ed. Editorial Grijley.
- Ortells Ramos, M. (2007) *Derecho procesal Civil*. Editorial Thomson Aranzadi Navarra.
- Priori Posada, G y Alfaro Valverde, L. (2018). *Reforma del Proceso Civil*. 1.a ed. Pacífico Editores S.A.C.
- Posner Allen, R. (2013) *El análisis económico del derecho*. 1.a ed. Fondo de Cultura Económica.
- Ramos Suyo, J. (2008). *Elabore su Tesis en Derecho Pre y Post Grado*. 2.a ed. Editorial San Marcos. EIRL.
- Rodríguez Cepeda, B. (2006) *Metodología Jurídica*. 1.a ed. Planeamiento y Servicio Editorial S. A., de C.V.
- Thorne Leon, J. (2015) *Las relaciones de consumo y los principios esenciales en protección y defensa del consumidor. Reflexiones en torno al proyecto de código de consumo*. 1.a ed. Editorial Derecho & Sociedad, Asociación Civil.
- Zelayarán Duran, M. (2002) *Metodología de la Investigación Jurídica*. 2.a ed. Ediciones Jurídicas.

7.2.TESIS

- Appelgren, F & Pérez, J. (2018). *Los Derechos de los Consumidores como Derechos Constitucionales Implícitos*. [Tesis de pregrado para optar el Grado de Licenciado

- en Derecho, Universidad de Chile] Repositorio Académico - Universidad de Chile.
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/129957>.
- Boulangger, L. (2015). *La naturaleza no indemnizatoria de las medidas correctivas y su régimen jurídico en el derecho administrativo peruano. Especial referencia al Código de protección y defensa del consumidor*. [Tesis para obtener el grado de Magister Universidad de Piura]. Piurua - Universidad de Piura.
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2322>.
- Cuyutupa, J. (2017). *La caracterización del procedimiento administrativo de protección al consumidor. Propuesta de cambio para la efectiva tutela del derecho fundamental de la protección al consumidor*. [Trabajo académico para optar a la segunda especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8608>
- De La Cruz, K. (2019). *La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: Un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor* [Tesis para optar el Título Profesional de Abogada. Universidad Continental] Repositorio Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6379>
- Gálvez, K. (2018). *El Allanamiento en los Procesos de Divorcio - Remedio: Su Procedencia en las Causales de Imposibilidad de Hacer Vida en Común y Separación de Hecho* [Tesis de para obtener el grado de Magister. Pontificia Universidad Católica Del Perú] Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13365>.
- García, A. (2013). *Análisis Jurídico-Dogmático De Los Modos Anormales En Que Puede Finalizar Un Proceso Civil* [Tesis para optar el Grado de Licenciado en Derecho. Universidad Rafael Landívar] Tesario - Biblioteca Landivariana.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/07/01/Garcia-Ana.pdf>
- García, A. (2020). *La inevitable derogación del Allanamiento en el Sistema de Protección del Consumidor en el Perú* [Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio UPLA
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2617>

- Gómez, J. (2019). *La Regulación Indirecta de Precios y la Vulneración a la Libertad de Contratación entre Privados en el Mercado de Servicios Legales, a Través de las Resoluciones Emitidas por el Indecopi en los Procedimientos de Liquidación de Costas y Costos, a la Luz del Análisis Económico del Derecho*. [Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Católica de Santa María – UCSM.]. Repositorio de Tesis - Universidad Católica de Santa María. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8559/62.1208.D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- López, Y. (2017). *Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de Puno durante el año 2016*. [Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Nacional del Altiplano Puno] Repositorio Institucional Digital De La Universidad Nacional del Altiplano http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4798/Lopez_Condori_Eva_Yuliana.pdf?sequence=1
- Malpartida, V. (2013). *El Derecho de Consumidor en el Perú y en el Derecho Comparado* [Tesis para optar el grado de doctor. Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Cybertesis -UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/650/Malpartida_cv.pdf?sequence=1
- Manrique, Y. (2012). *Alcances de la responsabilidad de los proveedores frente a la afectación de los derechos de los consumidores* [Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Católica de Santa María]. Repositorio de Tesis - Universidad Católica de Santa María <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4567/86.1102.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muchaypiña, et al. (2018). *Análisis de los derechos del consumidor dentro del marco normativo financiero e identificación de incongruencias a ocho años de vigencia* [Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio de Tesis - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625071>

- Navarro, L. (2016). *El impredecible Indecopi en su liquidación de Costos*. [Tesis para optar el Título Profesional de Abogado, Universidad Católica de Santa María] Biblioteca – UCSM. <https://core.ac.uk/download/pdf/198132459.pdf>
- Neira, G. (2017). *Si Adán Devuelve la Manzana Prohibida antes de ser Acusado, entonces queda Perdonado, Análisis de la Subsanación de Infracciones como Eximente de Responsabilidad*. [Tesis para optar el Título Profesional de Abogado. Universidad Católica de Santa María – UCSM]. Biblioteca – UCSM. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6760/62.1188.D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Obando, V. (2010). *Proceso civil y el derecho fundamental a la tutela jurisdiccional efectiva* [Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Mayor de San Marcos] Cybertesis UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1190/Obando_bv.pdf?sequence=1
- Rozas, J. (2014). *Eficacia del Sistema de Conciliación Administrativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi*. [Tesis para optar el Título Profesional de Abogado. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco] Repositorio Institucional - UNSAAC <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/996>
- Villegas, B. (2017). *La Afectación a los Derechos del Consumidor y su Resarcimiento Económico en el Procedimiento Sancionador seguido ante Indecopi* [Tesis para optar el Título Profesional de Abogado. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16830/Villegas_PBS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Warthon, J. (2017). *Regulación de los montos solicitados en los procedimientos de liquidación de costos y costas y el aprovechamiento del sistema de protección al consumidor en la oficina regional del Indecopi – Cusco*. [Tesis para optar el Título Profesional de Abogado. Universidad Andina del Cusco] DSpace Home - Universidad Andina del Cusco. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2121/3/Jarib_Tesis_bachiller_2017.pdf

7.3.REVISTAS VIRTUALES

- Carranza, C. (2017). De la tutela constitucional del consumidor al reconocimiento de su vulnerabilidad, por el CPDC peruano: primera exploración jurisprudencial. *Revista de Derecho de Consumidor*, 6(2).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37990>
- Cavani, R. (2017) ¿Qué es una resolución judicial? Un breve estudio analítico para el derecho procesal civil peruano. *Revistas Ius Et Veritas*, 55(2).
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19762/19822>
- Espinoza, J. (2011). ¿Y ahora quién podrá defendernos? El Arbitraje de Consumo y otros medios de resolución de controversias entre consumidores y proveedores. *Revista de Derecho Administrativo*, 2(10).
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13683>
- Fernández, W. (2006). La Conciliación Extrajudicial: ¿Solo un requisito de admisibilidad de los procesos judiciales o un real y efectivo medio alternativo de resolución de controversias? El Caso Peruano. *Revista Jurídica Docentia Et Investigatio, Facultad de Derecho UNMSM*, 8(2).
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/derecho/article/download/10441/9178/>.
- Fernández, C. A. (2017). La teoría de los actos propios y su aplicación en la legislación peruana. *Lumen*, (13). <https://doi.org/10.33539/lumen.2017.v13.571>
- Landa, C. (2002). El derecho fundamental al debido proceso y a la tutela Jurisdiccional. *Revista Pensamiento Constitucional*, 8 (2).
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C0C8578C81370C4005257BA600724852/\\$FILE/con_art12.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C0C8578C81370C4005257BA600724852/$FILE/con_art12.pdf)
- León, L. (2018). Vulnerabilidad A La Protección Del Consumidor Respecto A La Teoría Del Abuso, Indecopi-Tarapoto 2016- 2017. *Revista Cientifi-k*, 6(2).
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/CIENTIFI-K/article/view/1745>
- López, M. (2009). La Doctrina de los Actos Propios esencia y requisitos de aplicación. *Revista Vniversitas*, (119), <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n119/n119a14.pdf>
- Montes de Oca, A. (2018). Mecanismos alternativos de solución de conflictos. *Revista Lumen*, 9(2013).<https://doi.org/10.33539/lumen.2013.n9.512>

- Ormachea, I. (1998). La Conciliación Extrajudicial: ¿Solo un requisito de admisibilidad de los procesos judiciales o un real y efectivo medio alternativo de resolución de controversias? El Caso Peruano. *Revista de la Academia de la Magistratura del Perú*, 1. <https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/791>
- Ortiz, F. (2016). Indecopi y el derecho de los usuarios y consumidores a ser reembolsados con los costos de procedimiento. *Revista Vlex Información Jurídica Inteligente*, 122. <https://vlex.com.pe/vid/indecopi-derecho-usuarios-consumidores-651741857>
- Peláez, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel. *Revista Iux Et Praxis*, (45) <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/2829>.
- Rejanovinschi, M. (2017). Protección al consumidor y propuesta Estatal en autorregulación privada y procedimientos administrativos. *Revistas Ius et veritas*, 54 (10). <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19085/19289>
- San Cristóbal, S. (2013). Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. *Revista Dialnet*, 42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4182033>
- Silvosa, J. (2008). El Allanamiento En La Ley De Enjuiciamiento Civil. *Revista Internauta de Práctica Jurídica*, 22. https://www.uv.es/ajv/art_jcos/art_jcos/num22/allanamiento.pdf
- Tello, S. (2015). El derecho a la restitución en el marco de la protección al consumidor y su vulneración por métodos comerciales agresivos. *Revista Lex Facultad de Derecho y Ciencia Política*, 15(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5278276.pdf>
- Torres, J. (2011). Temeridad y Malicia procesales al banquillo. Crónica de dos lacras jurídicas que pretenden consolidarse. *Revista Internauta de Práctica jurídica*, 27. https://www.revistajuridicavalenciana.org/wp-content/uploads/R0027_03_Temeridad-y-mala-fe-procesales.pdf
- Villar, S. (2018). El desistimiento, allanamiento y subsanación de conducta infractora en materia de protección al consumidor, a diez años de la ley N°29571. *Revista de Estudiantes Ita Ius Esto, Derecho Administrativo y Mercantil*, 15. <https://www.itaiusesto.com/wp-content/uploads/2020/10/Bolet%C3%ADn-152020El-desistimiento-allanamiento-y-subsanaci%C3%B3n-de-conducta->

infractora-en-materia-de-protecci%C3%B3n-al-consumidor-a-diez-a%C3%B1os-de-la-ley-n%C2%B029571-1.pdf

Villota, M. (2017). Avances y Orientaciones del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*, 6(11).
<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/82/80>

7.4.PÁGINAS EN WORLD WIDE WEB

Alviar, A. (2017, 17 de marzo). *Todo por la inversión: cambios en Indecopi benefician más a empresas que a consumidores*. Gran Angular, la realidad como objetivo.
<http://elgranangular.com/blog/reportaje/todo-por-la-inversion-cambios-en-indecopi-benefician-mas-a-empresas-que-a-consumidores/>

Amaya, L. (2017, 11 de mayo). *El allanamiento y reconocimiento en los procedimientos de protección al consumidor*. La Ley: El ángulo legal de la noticia.
<https://laley.pe/art/3966/el-allanamiento-y-reconocimiento-en-los-procedimientos-de-proteccion-al-consumidor#:~:text=As%C3%AD%20pues%2C%20en%20sede%20judicial,330>

Castro, p. (2018, 13 de diciembre). *Indecopi: Nuevo criterio sobre allanamiento y reconocimiento en casos de intereses difusos o colectivos*. LP Pasión por el Derecho.
<https://lpderecho.pe/indecopi-nuevo-criterio-allanamiento-reconocimiento-intereses-difusos-colectivos/>

Franciskovic, B. (2019, 18 de diciembre). *La situación real del arbitraje de consumo en el Perú: regulación y aplicación*. Pólemos:Portal Jurídico Interdisciplinario.
<https://polemos.pe/lasituacion-real-del-arbitraje-de-consumo-en-el-peru-regulacion-y-aplicacion/>

Gonzales, K. (2019, 17 de agosto). *Denuncias de los consumidores: el allanamiento en los procedimientos ante Indecopi*. Revista Infomercado.
<https://infomercado.pe/denuncias-de-los-consumidores-el-allanamiento-en-los-procedimientos-ante-indecopi/>

Huamán, M. (2018, 07 de setiembre). *Alerta sobre Decreto Legislativo 1390, que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Colectivo Iriarte y Asociados. <http://iriartelaw.com/DL1390>

- Lorca, A. (2018, 12 de marzo). *El Viraje Constitucional de la Condena en Costas*. Instituto Vasco del Derecho Procesal. <http://leyprocesal.com/leyprocesal/de/el-viraje-constitucional-de-la-condena-en-costas.asp?nombre=6896&cod=6896&sesion=1>
- Montero, J. (2012, 28 de junio). *Contestaciones al Programa de Derecho Procesal Civil para Acceso a la Carrera Judicial y Fiscal*. Editorial Tirant Lo Blanch.
- <https://issuu.com/tirantloblanch/docs/cb66786a0a170ae6e9e34dde73025215>
- Ramírez, E. (2020, 10 de agosto). *Sistema de Arbitraje de Consumo*. Revista Linares. <https://www.linaresabogados.com.pe/sistema-de-arbitraje-de-consumo/>
- Tejero, M. (2019, 31 de agosto). *¿Procede la exoneración de costos del procedimiento cuando se presente el allanamiento en los procedimientos de protección al consumidor?. La Ley: El ángulo legal de la noticia*. <https://lpderecho.pe/exoneracion-costos-procedimiento-allanamiento-procedimientos-proteccion-consumidor/>
- Trelles, J. Et.al. (2018, 01 de diciembre) *Impacto económico de los incentivos introducidos por el Decreto Legislativo N° 1308 en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571)*. Indecopi. Gerencia de Estudios Económicos. <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/7061/DT%20005-2018-GEE.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

LIBRO EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

- Witker, J. & Varela, A. (2003). *Derecho de la Competencia Económica en México*. Universidad Autónoma de México. <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/10106>

7.5.LEYES

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor. (2010, 2 de setiembre). Congreso de la República. Diario Oficial El Peruano N° 424840. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-ley-n-29571-538113-1/>

8. ANEXOS

8.1.PROYECTO DE LEY

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

PROPUESTA LEGISLATIVA N° XXX

SUMILLA: LEY QUE MODIFICA EL NUMERAL 3°, PÁRRAFO TERCERO DEL ARTÍCULO 112° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR; Y REGULA CAUSALES DE PROCEDENCIA DEL PAGO DE COSTOS AL CONSUMIDOR, FRENTE AL ALLANAMIENTO O RECONOCIMIENTO PRESENTADO POR EL PROVEEDOR EN LA OPORTUNIDAD DE SUS DESCARGOS.

1. DATOS DEL AUTOR

La ciudadanía de Estado que suscribe, en uso de la iniciativa legislativa que confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú, y concordante con los artículos 75 ° y 76 ° del Reglamento del Congreso de la República, propone el siguiente Proyecto de Ley:

2. FÓRMULA LEGAL

El Congreso de la República ha dado la siguiente Ley:

LEY QUE MODIFICA EL NUMERAL 3°, PÁRRAFO TERCERO DEL ARTÍCULO 112° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL

**CONSUMIDOR; Y REGULA CAUSALES PARA LA PROCEDENCIA DEL
PAGO DE COSTOS AL CONSUMIDOR, FRENTE AL ALLANAMIENTO O
RECONOCIMIENTO PRESENTADO POR EL PROVEEDOR EN LA
OPORTUNIDAD DE SUS DESCARGOS.**

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°: Objeto de la Ley

La presente ley tiene por finalidad regular causales para permitir el pago de costos al consumidor, frente al allanamiento o reconocimiento presentado por el proveedor en la oportunidad de sus descargos, dentro del PAS del Indecopi, a efectos de permitir la manifestación de la Acción tuitiva del Estado en favor de los intereses del consumidor.

Artículo 2°: El allanamiento

Actuación procedimental que tiene por objeto la subordinación o el sometimiento del administrado a la pretensión del denunciante (otorgamiento de medida correctiva reparadora), planteada en la denuncia, sin reconocer la veracidad de los hechos invocados por el denunciante.

Artículo 3°: El reconocimiento

Actuación procedimental por la cual el denunciado confiesa la certeza de lo que el accionante sostiene, aceptando la pretensión, admitiendo la veracidad de los hechos y de las imputaciones expuestas en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

Artículo 4°: Costos del procedimiento

Gastos en los que el consumidor haya incurrido en el interior del procedimiento, por concepto de los honorarios de su abogado, y que deberán ser reembolsados por la parte vencida, que solo podría ser el proveedor denunciado, cuando el Órgano Resolutivo

respectivo haya resuelto que incurrió en infracciones al Código de Protección y Defensa del consumidor.

Artículo 5°: Costas del procedimiento

Tasa administrativa que solo debe pagar el denunciante a lo largo de todo el procedimiento por el monto de S/. 36.00 soles, conforme lo ha establecido el TUPA de la Comisión de Protección al Consumidor y el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, y que también deberá ser reembolsada por la parte vencida, es decir el proveedor denunciado, cuando se haya determinado su responsabilidad por infracciones al Código de Protección y Defensa del consumidor.

Artículo 6°: La Acción tuitiva del Estado

Manifestación del principio de pro consumidor como principio rector de la política social y económica del Estado, a través del cual los poderes públicos respecto a toda creación, interpretación e integración legal en nuestro ordenamiento, ejercen protección en favor de los intereses del consumidor.

Artículo 7°: Teoría de los Actos Propios

Constituye una regla de derecho, que se deriva del principio de la buena fe y se sanciona como inadmisibles toda pretensión lícita pero objetivamente contradictoria con respecto al propio comportamiento anterior efectuado por la misma persona.

CAPITULO II

MODIFICACIÓN DEL NUMERAL 3°, PÁRRAFO TERCERO, ARTÍCULO 112° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, LEY 29571

Artículo 7° Modificación del numeral 3°, párrafo tercero, artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571; que quedará redactado en los siguientes términos:

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
 2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
 3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria.
- Si el allanamiento o reconocimiento se formula con la presentación de los descargos, el denunciado quedará exonerado del pago de costos del**

procedimiento, pero no de las costas; salvo que Indecopi deba condenarlo al pago de costos, cuando verifique su mala fe al concurrir las siguientes causales:

- a) Si antes de presentar la denuncia el consumidor hubiese formulado requerimiento fehaciente y justificado de solución a su reclamo.**
- b) Si el consumidor hubiese interpuesto un reclamo ante el SAC del Indecopi y se evidencie inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación y/o falta de propuesta conciliatoria**

Por otro lado, si el allanamiento se realiza después de la presentación de los descargos, el denunciado será condenado al pago de costos y costas del procedimiento.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primero. - La presente Ley entrara en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

Segundo. - A partir de la entrada en vigor de la presente Ley, se derogan toda norma que se oponga a la presente Ley.

Tercero. - Publíquese la presente Ley en el Diario Oficial Peruano para su mayor difusión.

Dando cuenta al Presidente del Congreso de la República, para su promulgación.

MARÍA DEL CARMEN ALVA PRIETO

Presidenta del Congreso de la República

CHIRINOS VENEGAS PATRICIA ROSA

Segundo Vicepresidente del Congreso de la República

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima a los....del mes de... del año...

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS PARA CONFIGURACIÓN DE PROPUESTA

El presente proyecto de ley, tiene como propuesta regular causales de procedencia para el pago de costos al consumidor, frente al allanamiento o reconocimiento presentado por el proveedor en la oportunidad de sus descargos dentro del PAS del Indecopi, a efectos de permitir la manifestación de la Acción tuitiva del Estado, en favor de los intereses del consumidor, evitando su menoscabo económico, otorgándole el desembolso de los gastos efectuados por asesoría legal para defender sus derechos, sobre todo en casos donde ya agotó los medios posibles para encontrar una solución al conflicto de consumo, es decir los MARCS, ello con base a la teoría de los actos propios.

Mediante D.L. N° 1308 el legislador modificó el CPDC en el año 2016, e insertó las figuras del allanamiento y reconocimiento, constituyéndolas como circunstancias que atenúan la sanción a imponer al denunciado, las cuales tenían por finalidad incentivar al proveedor a brindar respuestas y/o soluciones oportunas a los consumidores. No obstante, Alviar (2017), sugiere que:

“Estas figuras han sido recogidas del Código Procesal Civil Peruano (en adelante CPCP) y trasladadas al ámbito administrativo para los procedimientos de Protección al Consumidor, sin una adecuada regulación de los costos acorde a la naturaleza jurídica especial del conflicto de consumo, disponiendo la

exoneración de los costos al proveedor que haga uso de ellas en el plazo que posee para presentar descargos, restándole importancia al evidente perjuicio generado en desmedro del consumidor”.

En cuanto a la naturaleza jurídica del derecho del consumidor Durand (2007) opina que se trata de una disciplina jurídica autónoma especial, que se determina por un sistema de normas, instituciones, principios e instrumentos que el ordenamiento jurídico establece, con el fin de garantizar en beneficio del consumidor, un equilibrio dentro del mercado entre él como destinatario final de bienes y servicios, con los proveedores dentro de una relación de consumo.

Como se detalló en el párrafo anterior, para el caso del consumidor preexiste una disparidad en su enfrentamiento con el proveedor en el plano material, producto de la situación económica y social, especialmente identificada como asimetría informativa. Por ello, tanto la Constitución como las leyes deben tratar de darle protección al consumidor como la parte más débil de la relación de consumo, frente a la capacidad económica, de recursos, de abogados y de logística que pueda tener el proveedor; y legalmente hablando a través de la acción tuitiva del Estado, se intenta inclinar la balanza en favor del consumidor, a fin de brindarle condiciones y herramientas para la protección efectiva de sus derechos, lo cual no ocurre en el proceso civil donde subyacen las figuras de allanamiento y reconocimiento, debido a que su naturaleza es distinta y no existe la disparidad señalada, dado que los derechos en conflicto son equivalentes.

Es así como nace el principio pro consumidor en su vértice de acción tuitiva del Estado, según la cual toda creación, interpretación e integración legal en nuestro ordenamiento deberá hacerse en sintonía con este principio, siendo evidente que la

ley no incluye todas las posibilidades de protección a los consumidores, ni excluye la necesidad de promulgar otras leyes dirigidas específicamente a conseguir esa protección en cumplimiento del mandato constitucional. Por lo tanto, cualesquiera que sean las disposiciones legales que afecten los derechos del consumidor, generará que el Estado y la autoridad administrativa deba cambiar los criterios de aplicación a otros que se encuentren en sintonía con la vigencia del artículo 65° de la constitución.

Gómez (2019) señala atendiendo a la relevancia que tiene el consumidor y la protección de sus derechos para el Estado peruano, que en cumplimiento de dicha finalidad, es necesario que la protección que se le brinde a los consumidores sea integral, y en ese sentido, las ordenes de pagos de costas y costos, en los pronunciamientos administrativos que emite Indecopi tienen mucha trascendencia, en tanto, permiten a los consumidores recuperar u obtener el reembolso de los gastos efectuados justamente para obtener “protección de sus derechos” al haber planteado una denuncia administrativa, obteniendo mayor importancia la emisión de un correcto pronunciamiento acerca de dicha materia, el mismo que vaya acorde con su finalidad, y permita una protección efectiva de los intereses del consumidor, evitando generarle cualquier clase de menoscabo.

Amaya (2017), para el caso del consumidor precisa, que éste normalmente acude al Indecopi interponiendo una denuncia que da inicio al procedimiento administrativo sancionador, siendo una persona que ya agotó todos los medios posibles para encontrar una solución a su reclamo, es decir los MARCS, y no encuentra otra vía que la solución heterónoma del conflicto.

León (2018) refiere que si bien Indecopi no obliga contar con un abogado en particular para la defensa legal en el proceso; existen casos donde sí son necesarios si nos ponemos bajo el supuesto de que el consumidor viene a ser una persona que desconoce el funcionamiento del sistema jurídico del procedimiento administrativo, o se trate de un caso con relevancia económica considerable; de cualquier modo, lo innegable es que no se encuentra prohibido por la ley, por lo que el consumidor tiene la posibilidad de contratar un abogado y ponerse de acuerdo para fijar el monto de los honorarios conforme a la labor desplegada. Máxime, si como lo manifiesta Alviar (2017), las últimas modificatorias en cuanto a la denuncia administrativa en materia de protección al consumidor, demandan una serie de exigencias tales como adjuntar las pruebas, detallar imputaciones, levantar observaciones en caso de inadmisibilidad y una serie de requisitos que en caso el consumidor no cumpla, va a tener como consecuencia el archivo del expediente.

De esta manera advertimos que la normativa cuestionada que se propone modificar, le ha venido generando perjuicio de carácter económico al consumidor que ha contratado los servicios de asesoría legal de un abogado, entre otros motivos para la confección y presentación de una denuncia administrativa ante Indecopi, y cuyo desembolso no se le viene reconociendo en sede administrativa por parte del proveedor.

IMPACTOS EN LA LEGISLACIÓN

La presente propuesta legislativa pretende generar un impacto positivo en nuestro ordenamiento jurídico, a través de la modificatoria del numeral 3°, párrafo tercero del artículo 112° del CPDC, a efectos de fortalecer el sistema de protección

al consumidor, mediante el establecimiento de causales para la procedencia del pago de costos del procedimiento en favor del consumidor, frente al allanamiento o reconocimiento presentado por el proveedor en la oportunidad de sus descargos, al interior de un PAS iniciado por Indecopi; los cuales permitirán evitar un menoscabo económico en el consumidor, quien podrá obtener el desembolso de los gastos efectuados por asesoría legal para defender sus derechos, sobre todo en casos donde ya agotó todos los medios posibles para encontrar una solución al conflicto de consumo, es decir los MARCS; lográndose con ello que la acción tuitiva del Estado cumpla la finalidad de brindarle una protección integral al consumidor, garantizándole tutela jurisdiccional efectiva.

ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO

El proyecto de ley propuesto no produce gasto adicional al Estado del que ya realiza, sino que por el contrario, genera beneficios para el sistema de Protección al Consumidor; al brindarle mayor eficacia al Procedimiento de gestión de reclamos del SAC del Indecopi; al disminuir la carga procedimental en los Órganos Resolutivos, respecto de casos en los que el proveedor, luego de evaluar la pérdida del beneficio de la exoneración de costos dentro del PAS, empieza a brindar solución al conflicto de consumo mediante los MARCS; a la demanda en la contratación de abogados especialistas en materia de protección al consumidor; y principalmente, genera en favor del consumidor una protección integral por parte del Estado, evitando su menoscabo económico mediante el desembolso de lo gastado por concepto de asesoría Legal.

8.2. MODELO DE ENCUESTA

Encuesta

Sr./Sra./ Con motivo de desarrollar la Tesis intitulada: «Pago de Costos al Consumidor como manifestación de la Acción Tuitiva del Estado, en el marco normativo del allanamiento y reconocimiento. Análisis Casuístico de los años 2018-2019», para la obtención del Título de abogado por la Universidad Nacional del Santa. Se le solicita y agradece su colaboración y nos permitimos indicarle que la presente encuesta es confidencial, y sus resultados se darán a conocer únicamente en el desarrollo de nuestra Tesis.

Preguntas:

1. . ¿Alguna vez se ha sentido vulnerado en su derecho como consumidor durante la adquisición de un producto o servicio?
 - a) Si
 - b) No

2. De encontrarse disconforme con la adquisición de un producto o servicio, como primera reacción, ¿a dónde acudiría para buscar una solución?
 - a) Trato directo con el proveedor para arribar a una solución pacífica
 - b) Presentación de reclamo en el Libro de Reclamaciones
 - c) Presentar un reclamo ante el SAC del Indecopi
 - d) Presentar una denuncia administrativa ante el Indecopi

3. Considerando que, frente a un conflicto de consumo, en Indecopi se pueden presentar de manera rápida y gratuita reclamos ante el SAC, y además mediante el pago de una tasa de s/ 36.00 soles, se puede interponer una denuncia administrativa ante los Órganos Resolutivos, ¿Qué opción escogería?
 - a) Presentar un reclamo ante el SAC del Indecopi
 - b) Presentar una denuncia administrativa ante el Indecopi

4. De no arribar con el proveedor a un acuerdo conciliatorio a través del SAC del Indecopi. y tener que interponer una denuncia, ¿Cuál sería el principal motivo que dificultaría la presentación de esta ante Indecopi?
 - a) Plazo de tramitación
 - b) Desconocimiento jurídico
 - c) Pagar la tasa por derecho de trámite

5. En el entendido que, para presentar una denuncia administrativa, Indecopi no le exige contar con un abogado, pero considerando casos donde por la complejidad sea necesaria su contratación, y dicho gasto sea asumido por el denunciado, de demostrarse la validez de la pretensión, ¿Contrataría los servicios de un abogado?
 - a) Si
 - b) No

6. Tras haber presentado su denuncia administrativa ante Indecopi, ¿Cree que existiría un menoscabo económico para usted, si el proveedor decidiera allanarse (aceptar la pretensión de su denuncia) y se ordenase la exoneración del pago de costos (el proveedor ya no le reembolsa lo que gastó para pagar los honorarios de su abogado)?
 - a) Si
 - b) No

| MATRIZ OPERACIONAL DE LA VARIABLE | | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|--|--|--|
| VARIABLES | VARIABLE CUALITATIVA "X": Pago de Costos en el allanamiento y reconocimiento de la Ley N°29571 | DIMENSIONES | INDICADORES | SUB INDICADORES | ÍNDICES | TÉCNICAS/ INSTR. |
| | | - Allanamiento y Reconocimiento | - El Allanamiento en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. - Exoneración de costos al proveedor | ¿Cómo vienen resolviendo los Órganos Resolutivos del Indecopi frente a la formulación del allanamiento y reconocimiento por parte del proveedor a la denuncia del consumidor? - ¿Cree que existiría un menoscabo económico para usted, si el proveedor decidiera allanarse (aceptar la pretensión de su denuncia) y se ordenase la exoneración del pago de costos (el proveedor ya no le reembolsa lo que gastó para pagar los honorarios de su abogado)? | - Decreto Legislativo N° 1308 - Decreto Legislativo N° 1390 - Artículo 112° tercer párrafo, inc. 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor | <u>TÉCNICA</u> ANÁLISIS DE CASOS <u>INSTRUMENTO</u> GUÍA DE ANÁLISIS DE CASOS <u>TÉCNICA</u> ENCUESTA <u>INSTRUMENTO</u> CUESTIONARIO |
| - Costos procesales | - Teoría objetiva de los costos - Honorarios de abogado | - En el entendido que, para presentar una denuncia administrativa, Indecopi no le exige contar con un abogado, pero | - Art. 7 del Decreto Legislativo N°807 - Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI | | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|--|
| | | | | considerando casos donde por la complejidad sea necesaria su contratación, y dicho gasto sea asumido por el denunciado, de demostrarse la validez de la pretensión, ¿Contrataría los servicios de un abogado? | <ul style="list-style-type: none"> - Directiva N° 001-2017/TRI-INDECOPI - Artículo 412° del Código Procesal Civil | <p><u>TÉCNICA</u></p> <p>ENCUESTA</p> <p><u>INSTRUMENTO</u></p> <p>CUESTIONARIO</p> |
| | <p>VARIABLE CUALITATIVA “Y”:</p> <p>Acción tuitiva del Estado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Acción tuitiva del Estado | <ul style="list-style-type: none"> - Noción de vulnerabilidad del consumidor. - Teorías sobre la naturaleza jurídica del derecho del consumidor | <p>¿Considera necesario el establecimiento de causales de procedencia para el pago de costos en la regulación del allanamiento y reconocimiento a fin de fortalecer el principio de la acción tuitiva del estado?</p> <p>¿Alguna vez se ha sentido vulnerado en su derecho como consumidor durante la</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Artículo 65° de la Constitución Política del Perú - Tribunal Constitucional (Exp. N° 01865-2010-PA/TC) | <p><u>TÉCNICA</u></p> <p>ANÁLISIS DE CASOS</p> <p><u>INSTRUMENTO</u></p> <p>(GUÍA DE ANÁLISIS DE CASOS)</p> <p><u>TÉCNICA</u></p> <p>ENCUESTA</p> |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|--|
| | | | | adquisición de un producto o servicio? | | <u>INSTRUMENTO</u> CUESTIONARIO |
| | | - Mecanismos alternativos de resolución de conflictos | - Libro de Reclamaciones - Servicio de Atención al ciudadano | - ¿Por la disconformidad con la adquisición de un producto o servicio, cómo primera reacción a que MARCS acudiría para buscar una solución? - Considerando que en Indecopi se pueden presentar de manera rápida y gratuita reclamos ante el SAC, y además mediante el pago de una tasa de s/ 36.00 soles, se puede interponer una denuncia administrativa ante los Órganos Resolutivos, ¿Qué opción escogería? - De no arribar con el proveedor a un acuerdo conciliatorio a través del SAC del Indecopi. y debiendo interponer una denuncia, ¿Cuál sería el principal motivo que dificultaría la presentación de esta ante Indecopi? | - Artículo 24° y 150° de la Ley 29571- Código de Protección y defensa del consumidor | <u>TÉCNICA</u> ENCUESTA <u>INSTRUMENTO</u> CUESTIONARIO |

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Pago de Costos al Consumidor como manifestación de la Acción Tuitiva del Estado, en el marco normativo del allanamiento y reconocimiento.
Análisis Casuístico de los años 2018-2019

| Enunciado del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e Indicadores | Metodología |
|---|---|--|---|---|
| <p>¿Cómo el pago de costos en favor del consumidor en la regulación del allanamiento y reconocimiento previstas en la Ley N° 29571 garantiza el ejercicio de la acción tuitiva del Estado, dentro del Procedimiento administrativo sancionador del Indecopi-sede Chimbote y su análisis casuístico de los años 2018 - 2019?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>a. Establecer causales objetivas de procedencia para el pago de costos al consumidor en la regulación del allanamiento y reconocimiento, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de garantizar el ejercicio de la acción tuitiva del Estado en beneficio de los intereses del consumidor.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Demostrar que existe una deficiente regulación del Allanamiento y Reconocimiento en el Código de Protección y Defensa del consumidor, por contravenir el sentido de la acción tuitiva del Estado regulado en el artículo 65° de la Constitución.</p> <p>b. Evidenciar mediante la aplicación de Teorías económicas del derecho, que la</p> | <p>DADO QUE se observa la deficiente regulación del allanamiento y reconocimiento prevista en la Ley N° 29571, ES PROBABLE QUE estableciendo causales objetivas podamos mejorar el procedimiento de pago de costos al consumidor y como consecuencia garantizar el ejercicio de la acción tuitiva del Estado en beneficio del consumidor, dentro del procedimiento administrativo sancionador del Indecopi sede Chimbote y su análisis casuístico de los años 2018 – 2019.</p> | <p><u>Variable cualitativa “X”</u></p> <p>Pago de Costos en el allanamiento y reconocimiento de la Ley N°29571</p> <p><u>Variable cualitativa “Y”</u></p> <p>Acción tuitiva del Estado.</p> | <p><u>Tipo de Investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Básica - Según su naturaleza o profundidad: investigación descriptiva <p><u>Diseño de Investigación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Teoría fundamentada - Propositivo <p>Esquema: M → O → P M = Muestra O = Observación de variables P= Propuesta normativa elaborada por el tesista</p> <p><u>Población muestral</u></p> <p>Muestra teórica o conceptual Muestra por conveniencia Muestra: Cuatro (04) resoluciones tramitadas ante la Oficina Regional del Indecopi Ancash Sede Chimbote, de los años 2018-2020.</p> |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | <p>actual regulación del allanamiento en el Código de Protección y Defensa del consumidor genera menoscabo económico en el consumidor que previamente hizo uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos.</p> <p>c. Promover la eficacia de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos mediante el establecimiento de causales de procedencia de pago de costos al consumidor, en aplicación de la teoría de los actos propios.</p> <p>d. Proponer la modificatoria normativa del numeral 3°, párrafo tercero del artículo 112° de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley 29571, consistente en regular las causales de procedencia de pago de costos al consumidor, con base en la Teoría de los Actos Propios, para permitir la vigencia de la acción tuitiva del Estado.</p> | | | <p><u>Métodos de Investigación Jurídica</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Método Dogmático - Método Hermenéutica - Método Sistemático |
|--|---|--|--|--|

DATOS GENERALES DEL CASO

- N.º de expediente: N° 0030-2019/PS0-INDECOPI-CHT
- Denunciante: Elena Zoila Fuentes Villafane (Señora Fuentes)
- Denunciado: Caja Rural De Ahorro y Crédito Cat Perú S.A. (La Caja)
- Fecha de presentación de denuncia: 25 de enero de 2019
- Órgano resolutorio de primer grado: Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos De Protección Al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Áncash Sede Chimbote (ORPS)
- Órgano resolutorio de segundo grado: Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Áncash Sede Chimbote (La Comisión)
- Materia: Cobros indebidos – Falta de Información

ANÁLISIS DEL CASO

| Breve exposición del caso | Resolución de Primera Instancia | Resolución de Segunda Instancia |
|---|--|---|
| <p>El 25 de enero de 2019, la señora Fuentes denunció a la Caja ante el ORPS, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) en tanto:</p> <p>-El 28 de enero de 2017 interpuso un reclamo ante la Caja por el cobro de una deuda de S/ 217,70 por concepto de membresía y penalidad en su tarjeta de crédito.</p> <p>-La Caja dio respuesta al reclamo señalando su improcedente, toda vez que, habían informado con éxito el cobro de dicha membresía, el 15 de junio de 2016;</p> <p>-La señora Fuentes reiteró su reclamo mediante la presentación de un reclamo ante el SAC, solicitando la devolución del monto ya cancelado en tanto indicó no</p> | <p>El ORPS, mediante Resolución Final N° 0157-2019/PS0-INDECOPI-CHT de fecha 17 de abril de 2019, dispuso lo siguiente:</p> <p>Sancionar a la Caja con amonestación, en tanto, se acreditó que cargó indebidamente a la tarjeta de crédito N° 5505*****6750 de titularidad del denunciante el importe de S/ 49,00 por concepto de membresía, generándose una deuda de S/ 219,70 y ordenó le ordenó como medida correctiva devolver a favor de la señora Fuentes todos los importes cancelados en relación a la membresía y los demás cargos que dicha comisión generó.</p> <p>Asimismo, ordenó que la Caja únicamente asuma el pago de las costas del procedimiento del importe de</p> | <p>Mediante Resolución Final N° 0153-2019/INDECOPI-CHT de fecha 25 de julio de 2019 la Comisión dispuso confirmar la Resolución Final N° 0157-2019/PS0-INDECOPI-CHT del 17 de abril de 2019, en el extremo que denegó al Banco Cencosud S.A. el pago de los costos del procedimiento a favor de la señora Fuentes.</p> <p>En tanto el artículo 331 del Código Procesal Civil, establece que el demandado puede allanarse (o reconocer) a la demanda en cualquier estado del proceso, previo a la sentencia.</p> <p>Y el artículo 112 del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, señalaba que, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>haber sido notificada con dicha comunicación electrónica, sin embargo; la Caja nuevamente comunicó la improcedencia del reclamo.</p> | <p>S/ 36,00, exonerándolo de los costos del procedimiento.</p> <p>Dentro del desarrollo de la primera instancia, la exoneración del pago de multa y de los costos del procedimiento fue realizado a razón de que la Caja con fecha 13 de marzo de 2019, formuló allanamiento a las imputaciones realizadas mediante denuncia, solicitando que de conformidad con el artículo 112 del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, sea amonestada y exonerada de los costos del procedimiento.</p> | <p>costos del procedimiento, pero no de las costas</p> <p>Por lo que, de la revisión del expediente, se advirtió que el denunciado, dentro del plazo legal otorgado por el ORPS, presentó su escrito de descargos, el 13 de marzo de 2019, mediante el cual expresamente formuló allanamiento respecto a la imputación del presente procedimiento; en consecuencia, la Comisión consideró aplicar los efectos legales del allanamiento contemplados en la Directiva.</p> |
|---|---|--|

CONCLUSIONES

Según Espinoza (2011), el proveedor es el primer sujeto de la relación de consumo en ser confrontado por el usuario adquiriente de un producto o servicio del cual no se siente satisfecho, por lo que este se encuentra en mejor posición de brindar una respuesta expeditiva y beneficiosa, a fin de que no se genere un mayor perjuicio al consumidor.

La señora Fuentes se comunicó inicialmente con el proveedor, presentando un reclamo en el Libro de Reclamaciones el 28 de enero del 2017, argumentando que nunca le habrían informado sobre la variación de los términos y condiciones del contrato donde se consignaba el cobro de la membresía, al respecto el proveedor tenía dos opciones; 1.- Aceptar la solicitud presentada por la consumidora, anulando el cargo cuestionado o; 2.- Brindarle una respuesta negativa acompañado de un medio probatorio acreditando que había sido válidamente notificada con la variación de los términos y condiciones.

No obstante, con fecha 28 de febrero del año 2017, el Banco adujo que el cobro fue informado con éxito mediante correo electrónico desde el 15 de junio de 2016 limitándose a rechazar su solicitud, sin adjuntar evidencia que acredite lo señalado.

Así, en el caso analizado se verifica que la denunciante presentó ante el SAC el reclamo N°429-2017-SAC-CHT/RC, con fecha 29 de marzo del 2017, y sin embargo, el Banco no le brindó la atención debida, esperando la interposición de una denuncia administrativa en su contra, para recién pronunciarse positivamente respecto a lo reclamado por la denunciante, decidiendo formular allanamiento con la presentación de sus descargos, en la fecha 13 de marzo del 2019, con la finalidad de ser solamente amonestado y exonerado de los costos procesales.

Si nos detenemos a evaluar la funcionalidad del allanamiento podemos concluir que esta figura incentiva al proveedor (en teoría) a buscar respuestas y/o soluciones oportunas para los consumidores; sin embargo, como advierte Monroy (2016), “una demanda casi siempre obedece a frustrados intentos de evitar el litigio”, lo cual ocurre en el presente caso donde la denunciante decidió solicitar tutela jurisdiccional administrativa, interponiendo una denuncia tras la resistencia del proveedor a acceder a sus solicitudes de solución, por lo que en ese sentido, cabría cuestionar si resulta conveniente liberar y/o exonerar al allanado de la condena de costos.

Frente a esta cuestión, Amaya (2017) refiere que el consumidor que se asesora por un abogado, debido a las nuevas normas de allanamiento y reconocimiento, se ve expuesto a tener que asumir sus costos por los honorarios profesionales o bien a tener que implementar una vía judicial posterior para que el proveedor le resarza por dichos conceptos que no podrán ser reconocidos en sede administrativa.

De esta manera, la primera instancia (ORPS) dispuso la exoneración de los costos, y así también lo hizo la segunda instancia (Comisión) en el marco de sus facultades, puesto que así lo establece el artículo 112° del CPDC al regular al allanamiento y reconocimiento, sin contar con que en el recurso de apelación presentado por la consumidora, se podía verificar que esta se había sometido a un largo procedimiento, toda vez que desde la fecha de la primera respuesta presentada por el banco, a la fecha en la que aceptó la pretensión de la denuncia, habían transcurrido 2 años y 12 días, lo cual se pudo haber evitado si la Entidad Bancaria hubiese solucionado la controversia oportunamente.

El escenario descrito, nos evoca la idea de mala fe, planteada por Silvosa (2008), descrita como la conducta a través de la cual el demandado fuera conocedor por cualquier conducto sobre la pretensión ejercitada contra él mismo y tuviera la posibilidad de poner término a la situación que su conducta antijurídica ha creado.

Por ello, los tesisistas no estamos en contra de que la entidad Bancaria mediante el allanamiento acepte la pretensión de la consumidora y con ello concluya el procedimiento, lo que si cuestionamos es que el Banco pese al conocimiento previo de lo pretendido por la actora, se subordine al petitorio recién con el inicio del PAS, y que la actual regulación del allanamiento le otorgue un beneficio que incide en lo que gasta y asume la señora Fuentes para la contratación de un abogado que pueda proteger sus intereses.

Finalmente, atendiendo a la relevancia que tiene el consumidor y la protección de sus derechos para el Estado peruano, es necesario que la protección que se le brinde a los consumidores sea integral, y en ese sentido, las ordenes de pagos de costas y costos, en los pronunciamientos administrativos que emite Indecopi tienen mucha trascendencia, toda vez que permiten a los consumidores recuperar u obtener el reembolso de los gastos efectuados justamente para obtener “protección de sus derechos” al haber planteado una denuncia administrativa

DATOS GENERALES DEL CASO

- N.º de expediente: N° 0178-2019/PS0-INDECOPI-CHT
- Denunciante: Carlos Alberto Pardo Chávez (Señor Pardo)
- Denunciado: Financiera Oh! S.A. (La Financiera)
- Fecha de presentación de denuncia: 24 de mayo de 2019
- Órgano resolutorio de primer grado: Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos De Protección Al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Áncash Sede Chimbote (ORPS)
- Órgano resolutorio de segundo grado: Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Áncash Sede Chimbote (La Comisión)
- Materia: Operaciones con tarjeta no reconocidas

ANÁLISIS DEL CASO

| Breve exposición del caso | Resolución de Primera Instancia | Resolución de Segunda Instancia |
|--|---|--|
| <p>El 24 de mayo de 2019, subsanado, el señor Pardo denunció a la Financiera ante el ORPS, por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 26 de agosto de 2018, se efectuaron operaciones no reconocidas con su Tarjeta de Crédito N° 4040-****-****-1944 robada, en el mismo establecimiento denominado “Brandon_móviles” en los vouchers de consumo de S/ 400,00; S/ 200,00 y; S/ 200,00. - la Financiera no le brindó la información referida al RUC y la dirección del establecimiento donde se efectuaron los consumos cuestionados; | <p>El ORPS, mediante Resolución Final N° 0293-2019/PS0-INDECOPI-CHT de fecha 23 de agosto de 2019, dispuso lo siguiente:</p> <p>Sancionar a la Financiera OH! S.A. con amonestación, toda vez que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - no adoptó las medidas de seguridad necesarias de monitoreo, a fin de evitar el cargo de tres (03) operaciones a la cuenta de la Tarjeta de Crédito N° 4040 **** ***** 1944 de titularidad del denunciante, las cuales no reconoce y no pertenecen a su comportamiento habitual - brindó respuesta incompleta a su Reclamo N° 1444359 que presentó el 30 de agosto del 2018 - no brindó respuesta al reclamo que presentó el denunciante el 20 de mayo del 2019 | <p>Mediante Resolución Final N° 0246-2019/INDECOPI-CHT de fecha 19 de noviembre de 2019 la Comisión dispuso confirmar la Resolución Final N° 0293-2019/PS0-INDECOPI-CHT del 23 de agosto de 2019, en el extremo que sancionó a la Financiera OH! S.A. con amonestación, al no adoptar las medidas de seguridad necesarias de monitoreo, a fin de evitar el cargo de tres (03) operaciones a la cuenta de la Tarjeta de Crédito N° 4040 **** ***** 1944 de titularidad del denunciante, las cuales no reconoce y no pertenecen a su comportamiento habitual</p> <p>Sin embargo, declaró de oficio la nulidad parcial de la misma resolución, al no haberse incluido como parte denunciada al proveedor donde se realizaron los tres (3) consumos cuestionados y se declaró la nulidad en el</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>- su denuncia también la dirige en contra del establecimiento denominado “Brandon_móviles”, sin embargo, al no contar con la dirección del proveedor, solicitó el apoyo con dicha información, y;</p> <p>- la denunciada no cumplió con brindar respuesta a su reclamo N° 1666369 del 20 de mayo de 2019, dentro del plazo legal establecido.</p> | <p>Asimismo, ordenó extornar y/o devolver (si es que corresponde) la deuda equivalente al cargo de tres (03) operaciones realizadas con la Tarjeta de Crédito N°4040 **** * 1944 del señor Pardo y únicamente el pago de las costas del procedimiento por el importe de S/ 36,00, exonerándolo de los costos del procedimiento.</p> <p>Dentro del desarrollo de la primera instancia, la exoneración del pago de multa y de los costos del procedimiento fue realizado a razón de que la Financiera con fecha 06 de agosto de 2019, formuló allanamiento a las imputaciones realizadas mediante denuncia, solicitando que de conformidad con el artículo 112 del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, sea amonestada y exonerada de los costos del procedimiento.</p> | <p>extremo de la medida correctiva ordenada.</p> <p>Respecto al extremo del pago de los costos, este fue exonerado al proveedor, en tanto el artículo 112 del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, señalaba que, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas</p> |
|--|---|--|

CONCLUSIONES

El 30 de agosto de 2018, el señor Pardo presentó un reclamo (N°1666369) ante la Financiera, a fin de que se extornen los consumos no reconocidos o se le brinden los datos del establecimiento comercial donde se realizaron las operaciones cuestionadas para así poder iniciar acciones legales en contra de esta; sin embargo, la Financiera no cumplió con atender debidamente dicho requerimiento de conformidad a lo señalado en el artículo 24 del CDPC. Al respecto, López (2017) nos indica que, ante la expresión plasmada en la hoja del Libro de Reclamaciones, el consumidor espera que el proveedor cumpla con atender y dar respuesta en un plazo determinado, asimismo la particularidad del reclamo subyace en que tiene una pretensión concreta que busca ser atendida. Es decir, ante el reclamo la Financiera pudo haber actuado de las siguientes formas a fin de brindar una atención oportuna y concreta:

- 1.- Solicitar al consumidor un plazo ampliatorio para que pueda recabar evidencias y brindarle una respuesta sustentada;

- 2.- Explicar de forma detallada porque no sería posible atribuirle la responsabilidad sobre el cargo de los consumos no reconocidos a la tarjeta de crédito del señor Pardo u ofrecer una propuesta conciliatoria a fin de que la controversia culmine anticipadamente; o
- 3.- Brindar la información solicitada dentro del plazo normado.

Sobre lo ya mencionado, consideramos que lo más importante radicaba en la información que debía ser brindada al consumidor, a fin de no generar un mayor perjuicio al señor Pardo, sin embargo, la Financiera no adoptó ninguna de las medidas señaladas anteriormente.

De conformidad al artículo 13° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (D.S. 0011-2011), la formulación del reclamo no supone un requisito previo para interponer su denuncia ante el Indecopi, por ello el Señor Pardo, no se encontraba obligado a esperar al proveedor a que le brinde una respuesta cuando lo estime necesario, ni tampoco le era obligatorio acudir al SAC del Indecopi.

En ese sentido, el inicio del procedimiento era válido, sin embargo, este solamente pudo ser iniciado contra la Financiera, en la medida que el consumidor poseía su número de RUC, su denominación o razón social, y domicilio fiscal, requisitos mínimos para iniciar un PAS, esto de conformidad a lo señalado en la Directiva que Regula los Procedimientos en Materia de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI).

Por otro lado, consideramos que no es responsabilidad del señor Pardo el poder contar con la información del establecimiento donde se realizaron los consumos, toda vez que es la misma Financiera quien se encuentra en mejor posibilidad de poseer ese conocimiento, según lo dispuesto en el título V, del Título Preliminar del CPDC, donde se detalla que, debido a la asimetría informativa, es el proveedor quien tiene más información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado.

Hasta el momento, hemos podido observar que el inicio de un PAS pudo o puede ser evitable toda vez que los MARCS buscan generar distintos modos de acercamiento entre las partes para obtener un mutuo entendimiento, debiendo de intervenir la autoridad jurisdiccional respecto a casos que realmente merecen una intervención y una decisión. (Espinoza, 2011). Además, entendemos que tanto los MARCS, como la figura del allanamiento buscan incentivar que el proveedor le brinde sus descargos al consumidor, para el esclarecimiento de los hechos o se brinde la información necesaria, con el fin de evitar el uso de la vía contenciosa, que muchas veces se encuentra compuesta de procesos engorrosos y costosos para el Estado y las partes litigantes (San Cristóbal, 2013).

Otro punto cuestionable del presente caso es que, mediante escrito del 06 de agosto de 2019 la Financiera, presentó sus descargos allanándose a las imputaciones en su contra; las cuales eran: (i) no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar la realización de tres 03 consumos cargados a la Tarjeta de Crédito N° 4040-*-*-1944, de titularidad del enunciante; que no reconoce; y, que no corresponden a su comportamiento habitual de consumo; (ii) habría brindado respuesta incompleta a su Reclamo N° 1444359 que presentó el 30 de agosto de 2018, en tanto, no brindó la razón social, RUC y dirección de los consumos

fraudulentos cuestionados pese a que, en su respuesta del 13 de noviembre de 2018, le informó que se lo estaría proporcionando dicha información y; (iii) no habría brindado respuesta a su Reclamo N° 1666369 presentado el 30 de agosto del 2018, dentro del plazo legal establecido.

En relación a lo anterior, Montero, et al. (2012) nos señala que el allanamiento es un acto procesal del cual puede hacer uso el demandado, manifestando su voluntad de aceptar la pretensión del actor o de abandonar alguna defensa que se haya interpuesto, así como, la voluntad de satisfacer el interés del demandante, generando que el proceso concluya con la emisión de una sentencia.

Así, en el entendido de que el proveedor tiene conocimiento de lo que implica el uso de dicha figura procesal y de las consecuencias que genera, se evidencia en el caso analizado que la Financiera hace mal uso del allanamiento, toda vez que con fecha 26 de setiembre del 2019 presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final N°0293-2019/PS0-INDECOPI-CHT cuestionando la medida correctiva impuesta por el ORPS, en tanto señaló que, de conformidad al reglamento de tarjetas de crédito y débito, el dueño del establecimiento comercial no habría sido incluido en el proceso.

Desde el punto de vista de la buena fe, consideramos perjudicial la conducta de la Financiera, en tanto durante todo el proceso tuvo tiempo suficiente para brindar la información necesaria que permitirá iniciar el procedimiento en contra del dueño del establecimiento donde se realizaron los consumos, sin embargo, no se pronunció sobre ello hasta después de la emisión de la resolución final del ORPS.

Por otro lado, consideramos que la Comisión pudo haber adoptado ciertas posiciones respecto al recurso de apelación presentado, los cuales pudieron ser las siguientes, 1.- Admitir el recurso de apelación interpuesto por el proveedor, pero revocando la exoneración de costos sobre los hechos declarados fundados en primera instancia, toda vez que no existía ningún sometimiento o aceptación de su parte sobre la pretensión del consumidor, dejando de lado su inicial abandono a su derecho de defensa, 2.- La Comisión pudo confirmar la Resolución Final N°0293-2019/PS0-INDECOPI-CHT emitida por el ORPS, en tanto como se ha podido advertir, la Financiera tuvo tiempo suficiente, desde la presentación del reclamo hasta la fecha de la emisión de la Resolución Final para remitir la información necesaria sobre el establecimiento comercial, y así incluirlo en el PAS, sin embargo lo que hizo la Comisión fue declarar nulo el extremo de la medida correctiva ordenando al ORPS, que emita un nuevo pronunciamiento sobre este.

Cabe precisar que debido a que el procedimiento fue declarado nulo en parte, el consumidor tuvo que estar sometido a un largo procedimiento que concluyó el 08 de julio del 2020, es decir luego de 1 año 2 meses, perdiendo así la figura del allanamiento su esencia de concluir anticipadamente el procedimiento con pronunciamiento sobre la responsabilidad del denunciado; y por el contrario demostrando lo beneficiosa que puede ser para el proveedor, en desmedro de los intereses económicos del consumidor que como ya pudimos vislumbrar no podrá recuperar lo que gastó por concepto del pago de honorarios a su abogado.

DATOS GENERALES DEL CASO

- N.º de expediente: 0005-2017-IAC-SAC/OPS-INDECOPI-CHT
- Denunciante: Guillermo Medina Sanjinés (Señor Medina)
- Denunciado: Neo Motors S.A.C. (Neo Motors)
- Fecha de presentación de denuncia: 02 de noviembre de 2017
- Órgano resolutorio de primer grado: Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos De Protección Al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Áncash Sede Chimbote (ORPS)
- Órgano resolutorio de segundo grado: Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Áncash Sede Chimbote (La Comisión)
 - Materia: Incumplimiento De Acuerdo Conciliatorio - SAC

ANALISIS DEL CASO

| Breve exposición del caso | Resolución de Primera Instancia | Resolución de Segunda Instancia |
|--|---|---|
| <p>Mediante Resolución N° 01 del 02 de noviembre del 2017, por el incumplimiento de acuerdo conciliatorio celebrado con el señor Medina, el ORPS emitió Resolución Final N° 0403-2017/PS0-INDECOPI-CHT el 20 de diciembre del 2017, sancionando a Neo Motors con multa de una (1) UIT, declarándose consentida dicha resolución.</p> <p>Mediante escrito del 22 de febrero del 2018, el señor Medina nuevamente denunció que Neo Motors S.A.C. habría incumplido el acuerdo conciliatorio arribado el 29 de setiembre del 2017 en el marco del trámite del Reclamo N° 01295-2017/SAC INDECOPI-CH, el cual consistía en que Neo Motors debía de emitir un informe técnico el 03 de octubre del 2017, a fin de determinar las fallas de su vehículo.</p> | <p>Mediante Resolución Final N°0110-2018/PS0-INDECOPI-CHT del 19 de abril de 2018, el ORPS decidió sancionar a Neo Motors con multa de una (1) UIT, por haber infringido el artículo 144 del Código en tanto no acreditó el cumplimiento de acuerdo, asimismo ordenó como medida correctiva su cumplimiento y, únicamente dispuso el pago de costas del procedimiento en base al allanamiento formulado por Neo Motors mediante sus descargos del 19 de marzo del 2018.</p> | <p>El 15 de mayo de 2018, el señor Medina presentó recurso de apelación contra la Resolución Final N°0110-2018/PS0-INDECOPI-CHT del 19 de abril de 2018, solicitando se revoque el extremo de exonerar el pago de costos al denunciado, empero mediante Resolución Final 0000048-2018/INDECOPI-CHT del 03 de agosto del 2018 la Comisión declaró improcedente el recurso de apelación debido a que se consideró que la denuncia formulada por el señor Medina no evidencia agravio en tanto fue declarada fundada.</p> <p>Respecto al extremo del pago de los costos, este fue exonerado al proveedor, en tanto el artículo 112 del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, señalaba que, en todos los supuestos de allanamiento y</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>El 03 de marzo de 2018 se admitió a trámite la denuncia administrativa por presuntas infracciones a la Ley N°29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor interpuesta por el señor el señor Medina Neo Motors ante el ORPS.</p> | | <p>reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas</p> |
|--|--|---|

CONCLUSIONES

De la revisión del presente caso, se puede evidenciar que como opción para solucionar el conflicto de consumo, el Señor Medina pacíficamente presentó un reclamo ante el SAC del Indecopi en contra del proveedor Neo Motors, y ambos arribaron a un acuerdo conciliatorio, respecto a los hechos consignados en el reclamo N° 01295-2017/SAC-INDECOPI-CHT de fecha 29 de setiembre del 2017, constando en acta que ambos concertaron en que el vehículo adquirido ingrese al área del servicio técnico de su representada a fin de poder determinar la falla del vehículo, así como que se emita un informe técnico el día martes de 03 de octubre del 2017, donde se determinará las fallas y las posibles soluciones para su reparación.

Referente a lo anterior, opina Durand (2007) que técnicamente la Gestión de un Reclamo ante el SAC, es un sistema que en el fondo constituye una especie muy sui generis de mediación y/o conciliación de consumo, debido a que en esta etapa ambas partes pueden exponer libremente y sin presiones sus puntos de vista sobre la eventual violación de los derechos del consumidor y pueden poner término al entredicho mediante un acuerdo.

Así retomando los hechos del presente caso, al existir por parte de Neo Motors, un incumplimiento del acuerdo conciliatorio en el marco del trámite del Reclamo N° 01295-2017/SAC-INDECOPI-CH, al que se había arribado, el señor Medina se encontraba habilitado para denunciar ese hecho en la vía administrativa, al no haber cumplido la empresa con emitir el informe técnico el día martes de 03 de octubre del 2017, determinando las fallas y las posibles soluciones para su reparación.

Al respecto, De la Cruz (2019) sostiene que con la reciente modificatoria del Código, mediante el D.L. N°1308, se ha dispuesto en sus artículos 106° y 108°, que el proveedor incurrirá en una infracción administrativa, si incumple sus acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia de consumo, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin embargo, lo más resaltante en el presente caso fue que Neo Motors S.A.C., formuló un allanamiento el 19 de marzo del 2018, en el plazo de la presentación de sus descargos, respecto a la denuncia administrativa interpuesta en su contra, lo cual como lo menciona Villar (2018), debido a la regulación actual del allanamiento y reconocimiento en el CPDC, se activó la regla en Indecopi correspondiente a que de presentar el proveedor su allanamiento a la denuncia, una vez iniciado el procedimiento administrativo sancionador, se dará por concluido el procedimiento, y si el allanamiento o reconocimiento se realiza dentro del plazo otorgado al proveedor para la presentación de descargos, se le exonerará al proveedor del pago de costos del procedimiento.

Es por ello, que los cuestionamientos de la apelación interpuesta por el señor Medina, respecto a la Resolución Final N°0110-2018/PS0-INDECOPI-CHT emitida del 19 de abril de 2018, pese a que declararon fundada su denuncia ordenando una medida correctiva y una sanción para Neo Motors, versan sobre la exoneración de los costos a favor de la denunciada que ordenó el ORPS en base al allanamiento del proveedor, toda vez que dicha medida como lo señala Alviar (2017), generan que en ocasiones al consumidor no le quede más remedio que asesorarse, es decir contratar a un abogado cuando obviamente desea reclamar algo que vale la pena y con la confianza de conseguir lo pretendido, sin embargo, debido a las dificultades creadas en el procedimiento en desmedro de los consumidores, se presentarán supuestos en los que de haber presentado una denuncia deberá atenerse a la consecuencia de no recuperar los gastos por los honorarios del abogado que contrató.

De esta manera, el recurso de apelación interpuesto por el señor Medina en contra de la Resolución Final N°0110-2018/PS0-INDECOPI-CHT para solicitar que se revoque el extremo de exonerar el pago de costos al denunciado, no hace otra cosa más que evidenciar el descontento del denunciante en mención, quien al haber tenido que esperar cerca de 10 meses y 3 días para que Neo Motors cumpla con el acuerdo conciliatorio, ya no le satisface la simple orden de una medida correctiva, ni la imposición de una sanción para el denunciado, toda vez que fuera de lo ya otorgado en dicha resolución, aparece otro tipo de afectación correspondiente a que lo gastado por concepto de los honorarios del abogado que contrató para proteger su derecho como consumidor, no le será reembolsado en la vía administrativa.

Así en base a lo ya mencionado, la apelación del señor Medina en la inútil búsqueda de lograr la condena de costos al proveedor, cuestiona que Neo Motors postulouse en la sumilla el detalle “presentamos descargos” destinado a cuestionar los hechos denunciados, así como, a contradecir el petitorio de la denuncia; cabe precisar que los descargos y el allanamiento son contradictorios entre sí, pues quien presenta descargos y luego formula allanamiento, ciertamente no lo hace.

Lo cual coincide con lo que postula Asencio (2008) quien refiere que el allanamiento constituye una modalidad de contestación, definida como el acto jurídico procesal unilateral de la parte allanada, que importa una aceptación del petitorio expresada en la demanda dirigida contra él, abdicando con ello al ejercicio de su derecho de defensa.

Finalmente, lo cierto y cuestionable fue que el ORPS aceptó el allanamiento de Neo Motors a pesar de que para sancionarlo consideró sus argumentos; y al desarrollar los costos del procedimiento lo exoneró de su pago en favor del señor Medina; mientras que por su parte, mediante Resolución Final 0000048-2018/INDECOPI-CHT del 03 de agosto del 2018, La Comisión (segunda instancia) declaró improcedente el recurso de apelación, debido a que consideró que la denuncia formulada por el señor Medina, en teoría no evidencia agravio en tanto ha sido declarada fundada, sin embargo como se puede constatar en la realidad de los hechos, los procedimientos en mención generaron menoscabo económico en el consumidor quien se encuentra impedido de poder recuperar en la vía administrativa el gasto efectuado por los honorarios de su abogado, máxime si Neo Motors fue denunciado por el señor Medina hasta en dos oportunidades, por incumplimiento de acuerdo conciliatorio respecto a los mismos hechos reclamados (Resolución Final N° 0403-2017/PS0-INDECOPI-CHT del 20 de diciembre del 2017 y Resolución Final N° 0110-2018/PS0-INDECOPI-CHT del 19 de abril de 2018).

DATOS GENERALES DEL CASO

- N.º de expediente: EXPEDIENTE N° 011-2019/CPC-INDECOPI-ANC
- Denunciante: Miguel Ángel Rurush Minaya (en adelante Señor Rurush)
- Denunciado: Scotiabank Perú S.A.A (El Banco)
- Fecha de presentación de denuncia: 01 de abril de 2019
- Órgano resolutorio de primer grado: Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi Áncash Sede Chimbote (La Comisión)
- Materia: Negativa injustificada de la prestación del servicio.

ANÁLISIS DEL CASO

| Breve exposición del caso | Resolución de Primera Instancia | Resolución de Segunda Instancia |
|--|--|---|
| <p>Mediante escrito del 01 de abril de 2019, el señor Rurush denunció al Banco por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) afirmando que en reiteradas oportunidades solicitó al denunciado la apertura de su cuenta sueldo; sin embargo, estos pedidos fueron negados, informando el Banco que no le podía atender su pedido porque tenía un proceso judicial abierto, presentando el denunciante copia de una sentencia judicial aclarando que el proceso estaba cerrado y que el no contar con su cuenta sueldo le estaba ocasionando perjuicio.</p> <p>El 01 de abril de 2019 se admitió a trámite la denuncia administrativa por presuntas infracciones a la Ley N°29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, interpuesta por el señor Rurush en contra de Scotiabank (en adelante el</p> | <p>Mediante Resolución Final N° 0159-2019/CPC-INDECOPI-ANC, del 25 de julio de 2019, la Comisión decidió declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Rurush y sancionar al Banco con amonestación por haber incurrido en infracción a lo establecido en el Código, en tanto le negó al denunciante indebidamente la apertura de una cuenta sueldo, ordenando como medida correctiva que el Banco cumpla con efectuar la apertura correspondiente, exonerándolo del pago de costos al haberse allanado a la imputación de conducta infractora.</p> <p>Respecto al extremo del pago de los costos, este fue exonerado al proveedor, en tanto el artículo 112 del Código, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, señalaba que, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al</p> | <p>No existió recurso impugnatorio a fin de que el superior jerárquico se pronuncie sobre los hechos.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| Banco) ante la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante CPC). | denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas | |
| El 21 de mayo del 2019 el Banco presento sus descargos y se allanó a la imputación de los cargos aceptando que se habría negado indebidamente a la apertura de una cuenta sueldo al denunciante, en aplicación del artículo 3 del artículo 112 del Código, modificada por Decreto Legislativo N°1308 | | |

CONCLUSIONES

Respecto a los hechos denunciados que versan sobre el expediente 0011-2019/CPC-INDECOPI-CHT, verificamos que, como denominador común respecto a los casos anteriores, el consumidor en un primer momento, casi siempre le realiza reclamos directos al proveedor, a efectos de hallar soluciones céleres, pacíficas y gratuitas.

Lo anterior guarda sentido con lo sostenido por Espinoza (2011) quien manifiesta que la puesta a disposición de mecanismos dentro de la empresa proveedora para que los consumidores puedan expresar sus quejas o reclamos constituye una manera de contener la comunicación interpersonal negativa, así como una oportunidad para retenerlos y prevenir que el problema se extienda en el futuro a otros clientes, muchos de los cuales se habrían ido de la empresa sin quejarse previamente. Los proveedores se convierten en una especie de primera instancia para las soluciones de controversias y están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

Sin embargo, lo que también resulta muy común es que los proveedores suelen retardar e incluso denegar los reclamos sin fundamento fehaciente, esperando a que el consumidor interponga una denuncia administrativa ante el Indecopi, para recién empezar a evaluar positivamente los hechos reclamados, luego de haberle negado en reiteradas oportunidades la atención debida a su solicitud, tal y como puede verificarse en el presente caso donde al Señor Rurush se le denegó la apertura de su cuenta sueldo bajo el argumento de que tenía un proceso judicial abierto, lo cual el denunciante raudamente pudo refutar presentando copia de sentencia judicial donde aclaraba que tal proceso estaba archivado, y sin embargo de todas maneras el Banco le continuó negando lo reclamado.

Frente a ello, al señor Rurush no le quedó más remedio que interponer una denuncia administrativa a fin de dar inicio a un procedimiento a través del cual pueda por fin obtener lo pretendido. Al respecto Cuyutupa (2017) refiere que el procedimiento administrativo sancionador, es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el CPDC, y también para el control que sobre estos son exigibles en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores.

Finalmente, podemos puntualizar que la circunstancia descrita generó que el consumidor inicie un procedimiento administrativo sancionador, y bajo el razonamiento de que como a nivel pre procedimental su reclamo ha sido constantemente denegado, con la finalidad de vincular a la Autoridad administrativa a que emita una resolución final favorable, decide contratar a un abogado para que pueda imputar correctamente la infracción administrativa en la que incurrió el proveedor; pero no calcula que el esfuerzo desplegado termina siendo innecesario y hasta perjudicial, en tanto a que con la actual regulación del allanamiento, se terminan emitiendo resoluciones que si bien en algunos casos concluyen prontamente los procedimientos (ya vimos que no siempre es así), imponen sanciones y ordenan reponer la situación del consumidor al estado anterior a la infracción, olvidando que de no haber existido una infracción sancionada en el marco de un procedimiento administrativo, el consumidor no habría efectuado gastos para la contratación de un abogado que lo pueda proteger de manera efectiva, razón por la cual dicho concepto debería incluirse dentro del “estado anterior a la infracción” y por tanto, para supuestos en los que existieron requerimientos idénticos y previos a la denuncia, poder ser reconocido y desembolsado en favor del consumidor.



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Cristhian Jose CACHIQUE ZAFRA
Título del ejercicio: TESIS
Título de la entrega: PAGO DE COSTOS AL CONSUMIDOR COMO MANIFESTACIÓN ...
Nombre del archivo: FORME_DE_TESIS_-_18-02-2022-_LEVANTAMIENTO_DE_OBSER...
Tamaño del archivo: 1.32M
Total páginas: 235
Total de palabras: 58,248
Total de caracteres: 320,637
Fecha de entrega: 18-feb.-2022 01:30p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1736361328

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y
CIENCIAS POLITICAS



“PAGO DE COSTOS AL CONSUMIDOR COMO MANIFESTACIÓN DE LA
ACCIÓN TUTIVA DEL ESTADO, EN EL MARCO NORMATIVO DEL
ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO. ANÁLISIS CASUÍSTICO DE
LOS AÑOS 2018-2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

TESISTAS:

Bachiller: ARMESTAR MONTALBAN, Jessica Almendra DNI N° 48200824
Bachiller: CACHIQUE ZAFRA, Cristhian Jose DNI N° 70223165

ASESOR:

DR. NOEL OBDULIO VILLANUEVA CONTRERAS

NUEVO CHIMBOTE- PERÚ

2022

PAGO DE COSTOS AL CONSUMIDOR COMO MANIFESTACIÓN DE LA ACCIÓN TUITIVA DEL ESTADO, EN EL MARCO NORMATIVO DEL ALLANAMIENTO Y RECONOCIMIENTO. ANÁLISIS CASUÍSTICO DE LOS AÑOS 2018-2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | laley.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 1% |
| 6 | www.scribd.com Fuente de Internet | 1% |
| 7 | www.ripj.com Fuente de Internet | 1% |
| 8 | aplicaciones.indecopi.gob.pe Fuente de Internet | 1% |

| | | |
|----|--|------|
| 9 | ezproxybib.pucp.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 10 | cdn.www.gob.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 11 | cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet | 1 % |
| 12 | Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante | 1 % |
| 13 | docplayer.es Fuente de Internet | 1 % |
| 14 | tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | lpderecho.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 16 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 17 | www.linaresabogados.com.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 18 | Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante | <1 % |
| 19 | spij.minjus.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 20 | www.informatica-juridica.com Fuente de Internet | <1 % |
| 21 | repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | www.teleley.com Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | slideplayer.es Fuente de Internet | <1 % |
| 24 | tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 25 | Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante | <1 % |
| 26 | qdoc.tips Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | www.indecopi.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 28 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | <1 % |
| 29 | servicio.indecopi.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | www.demandasperu.com Fuente de Internet | <1 % |
| 31 | vsip.info Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 32 | www.revistas.upagu.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 33 | html.rincondelvago.com Fuente de Internet | <1 % |
| 34 | repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 35 | cursoderechoperuano.blogspot.com Fuente de Internet | <1 % |
| 36 | sistemas.indecopi.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 37 | www.itaiusesto.com Fuente de Internet | <1 % |
| 38 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 39 | revistas.pucp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 40 | prcp.com.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 41 | repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 42 | static.legis.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 43 | elgranangular.com Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 44 | repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 45 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 46 | www.cejamericas.org Fuente de Internet | <1 % |
| 47 | blog.pucp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 48 | creativecommons.org Fuente de Internet | <1 % |
| 49 | repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 50 | www.clubensayos.com Fuente de Internet | <1 % |
| 51 | www.uit.br Fuente de Internet | <1 % |
| 52 | Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante | <1 % |
| 53 | es.scribd.com Fuente de Internet | <1 % |
| 54 | myslide.es Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|---|------|
| 55 | Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante | <1 % |
| 56 | biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet | <1 % |
| 57 | pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 58 | viperije20.files.wordpress.com Fuente de Internet | <1 % |
| 59 | biblioteca.ineaf.es Fuente de Internet | <1 % |
| 60 | libros.cecar.edu.co Fuente de Internet | <1 % |
| 61 | repositorio.uchile.cl Fuente de Internet | <1 % |
| 62 | www.researchgate.net Fuente de Internet | <1 % |
| 63 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 64 | tesis.pucp.edu.pe:8080 Fuente de Internet | <1 % |
| 65 | Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante | <1 % |
| 66 | www.cesdepu.com | |

Fuente de Internet

<1 %

67

pt.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

68

repositorio.indecopi.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

69

archivos.juridicas.unam.mx

Fuente de Internet

<1 %

70

andina.pe

Fuente de Internet

<1 %

71

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

72

www.tirantonline.com

Fuente de Internet

<1 %

73

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

74

tc.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

75

www.sc.ehu.es

Fuente de Internet

<1 %

76

iriartelaw.com

Fuente de Internet

<1 %

77

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

| | | |
|----|--|------|
| 78 | www.convenioandresbello.org Fuente de Internet | <1 % |
| 79 | boa.tirantonline.com Fuente de Internet | <1 % |
| 80 | repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 81 | secretariojudicial-banon.info Fuente de Internet | <1 % |
| 82 | www.studocu.com Fuente de Internet | <1 % |
| 83 | 1library.co Fuente de Internet | <1 % |
| 84 | Odavia Bueno Díaz, Marco B. M. Loos. "Text of Articles", Walter de Gruyter GmbH, 2012 Publicación | <1 % |
| 85 | doku.pub Fuente de Internet | <1 % |
| 86 | www.ararteko.net Fuente de Internet | <1 % |
| 87 | www.carbonell-law.org Fuente de Internet | <1 % |
| 88 | img.lpderecho.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 89 | noticia.educacionenred.pe | |

Fuente de Internet

<1 %

90

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

<1 %

91

revistas.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

92

www.biotech.bioetica.org

Fuente de Internet

<1 %

93

www.protecciondedatos.com.ar

Fuente de Internet

<1 %

94

moam.info

Fuente de Internet

<1 %

95

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

96

www.derecho.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

97

iucn.org

Fuente de Internet

<1 %

98

portal.regioncajamarca.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

99

www.ciberdocencia.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

100

www.secretariasenado.gov.co

Fuente de Internet

<1 %

101

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

102

repositorio.udl.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo