

Buenos consumidores hacen mejores productos



CECILIA O'NEILL DE LA FUENTE

ABOGADA POR LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. MASTER EN DERECHO POR UNIVERSITY OF PENNSYLVANIA. JEFA DEL DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO.

Desde octubre del 2010, rige la Ley N° 29571, que aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor (“Código del Consumidor”).

Es recomendable que los consumidores tratemos de mejorar. De esa forma, quedaremos más satisfechos con los productos o servicios que compremos, y tendremos menos reclamos que hacer a los proveedores.

Veamos cuáles son los principales derechos de los consumidores, qué pueden reclamar y cómo deben hacerlo.



¿Quiénes son consumidores?

Personas o empresas que compren bienes o servicios para su uso final, siempre que éste no sea empresarial o profesional. Ejemplos:

Sí es consumidor: persona que va a un restaurante; o microempresa que compra panetones para sus trabajadores.

No es consumidor: persona que compra una fotocopiadora para hacer un negocio; microempresa de lavandería que compra una lavadora.



¿Cuáles son los principales derechos de los consumidores?

Información. ¿De todas las características de los productos o servicios? No. Sólo de las más relevantes para su adecuado uso o consumo. La relevancia se analiza caso por caso, dependiendo del bien o servicio. La información debe ser veraz, clara, suficiente y oportuna.

No ser discriminados. Aunque sí puede haber trato diferenciado entre consumidores, el motivo de la diferencia no puede ser origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de otra índole.

Protección contra riesgos para la vida o salud. Los productos o servicios, en condiciones normales de uso, no deben conllevar riesgos injustificados o no advertidos.



UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO

50 AÑOS
1962 - 2012

NO ENVIAR PUBLICIDAD A QUIENES SE REGISTREN EN “GRACIAS, NO INSISTA”, DE INDECOPI

Protección contra métodos comerciales coercitivos. No condicionar la venta de un producto a otro, no presumir el silencio como aceptación, no completar letras o pagarés de forma distinta a la pactada, no enviar publicidad a quienes se registren en “Gracias, no insista”, de INDECOPI, para no recibir promociones (para el registro: <http://systems.indecopi.gob.pe/noinsista/home.seam>).

¿Los consumidores tenemos deberes?

Sí. Debemos leer lo que firmamos, leer las advertencias de los productos que compramos y sus instrucciones de uso, preguntar al vendedor por las características y funciones más importantes de los bienes que compramos, entender qué podemos esperar del servicio que se nos va a brindar, y comparar antes de comprar.

¿Qué podemos esperar del producto o servicio?

El producto o servicio debe ser idóneo o adecuado para los fines para los que se adquirió. Se debe recibir lo que la ley exige, lo que el proveedor ofreció o lo que razonablemente puede esperarse del producto o servicio.

¿Tenemos derecho a garantía del producto o servicio?

Sí. Las garantías están relacionadas con lo que el consumidor debe esperar del bien o servicio.

Algunas reglas de garantías son muy rígidas; por ejemplo: el período de garantía se suspende mientras el producto se está reparando, y si el producto es cambiado por otro, la garantía debe renovarse (volver a cero). Esto parece razonable, pero sería mejor que el consumidor tenga la opción, si así lo prefiere, de gozar de otros beneficios: en vez de ampliar la garantía del auto por el tiempo que se estaba reparando, que algunos servicios de mantenimiento sean gratis, por ejemplo.

¿Podemos reclamar si somos imprudentes en el uso del producto?

No. Se deben analizar las circunstancias caso por caso.

¿Cuáles son los reclamos más comunes?

Los referidos a servicios bancarios y financieros, como tarjetas de crédito, por ejemplo.

¿Los bancos pueden cobrar deudas debitando las cuentas de pago de remuneraciones?

Sí. Las cuentas de remuneraciones no son embargables cuando no superan un monto mínimo fijado por ley (al 2012, aproximadamente S./ 1800), pero los bancos sí pueden debitar de dichas cuentas los montos que se les debe cuando el cliente ha aceptado voluntariamente.

¿Se pueden vender productos defectuosos?

Sí. Siempre que el consumidor lo sepa y no se ponga en riesgo su salud.

¿Cómo podemos reclamar?

- Las empresas deberán tener un Libro de Reclamaciones. Deben exhibirlo a INDECOPI cuando éste lo pida.
- Los consumidores podemos iniciar un procedimiento ante INDECOPI, denunciando al proveedor. Para conocer los requisitos: http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=8&JER=213
- Si el valor del producto o servicio reclamado no excede 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), (para el 2012, S./ 3650.00), se puede iniciar un procedimiento “sumarísimo” en INDECOPI.
- Los consumidores podemos iniciar un proceso judicial. Usualmente no es recomendable, por ser largo y costoso.



50 AÑOS TRANSCURRIDOS Y 50 SABERES
PARA COMPARTIR



LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO ES UNA
ORGANIZACIÓN LÍDER, ESPECIALIZADA Y
RECONOCIDA INTERNACIONALMENTE, QUE DA
RESPUESTA A LAS NECESIDADES Y DEMANDAS DE
LA SOCIEDAD.

DIRECCIÓN: AV. SALAVERRY 2020, JESÚS MARÍA,
LIMA, PERÚ

TEL. +51 1 2190100

WWW.UP.EDU.PE



¿Cuál es el plazo para acudir al INDECOPI?

Dos años desde que se cometió la infracción o desde que cesó, si fuera continuada.



¿INDECOPI puede ordenar indemnizaciones?

No. Eso sólo puede hacerlo un Juez.



¿Qué puede hacer INDECOPI?

- Poner multas de hasta 450 UIT (si la infracción es muy grave).
- Dictar “medidas correctivas”: reparar o cambiar productos, devolver el precio pagado, decomisar o destruir mercadería, ordenar la clausura temporal del establecimiento, publicación de avisos rectificatorios, etc.

Referencias

BULLARD, Alfredo

2006 Derecho y Economía. El análisis económico de las instituciones legales. Lima: Palestra Editores, pp. 497-666.

KRONMAN, Anthony

2007 Error, deber de revelar información y derecho de contratos. En: THEMIS, Revista de Derecho. Lima: Estudiantes de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

SILVY, Myriam

2011 “Análisis del comportamiento del consumidor peruano relacionado con el nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor”. En: Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú. Editor: Oscar Súmar. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico.

PATRÓN, Carlos

2001 ¿Mentiras Verdaderas?: Reflexiones en Torno a la Regulación del Derecho Contractual. En: CANTUARIAS, Fernando (Editor). ¿Por Qué Hay Que Cambiar el Código Civil? Lima: Fondo Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Ley N° 29571, que aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor.