

# jurídica

SUPLEMENTO DE ANÁLISIS LEGAL DE *EL PERUANO*

N°  
679



**ESPECIAL**

## CONSUMIDORES Apuntes para decisiones mejor informadas

**Págs. 2-3**

**DERECHOS.** La fuerza y el poder de la libertad de elección. Indecopi, el cine y las relaciones de consumo. **Oscar Alberto Uribe Amorós**

**Págs. 4, 5 Y 6**

**EN DEBATE.** El consumidor sobreendudado: hacia una respuesta eficiente desde el derecho de la insolvencia. **Esteban Carbonell O'Brien**

**Pág. 7**      **Pág. 8**

**RECOMENDACIONES.** Adopte planes para mitigar riesgos y evitar sanciones del Indecopi. Proveedores y las estrategias de defensa. **Angella Navarro Herrera**

**TRANSPARENCIA.** Los 15 años del SPIJ y la cultura hacia la legalidad. La sistematización jurídica. **Miriam Peña**

## LA FUERZA Y EL PODER DE LA LIBERTAD DE ELECCIÓN

## Indecopi, el cine y las relaciones de consumo



ÓSCAR ALBERTO  
URIBE AMORÓS

**Abogado.** Profesor de Derecho. Posgrado en Contratación Comercial, Financiera e Internacional en la Universidad Castilla La Mancha – Toledo - España.

Mediante dos resoluciones de reciente publicidad, la Resolución N° 0219-2018/SPC-INDECOPI y la Resolución N° 0243-2018/SPC-INDECOPI, del 2 y 7 de febrero pasado, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi ha resuelto declarar que la restricción que imponían los proveedores del servicio de reproducción de películas cinematográficas era una cláusula abusiva y, por tanto, ha determinado su ineficacia absoluta, toda vez que con su práctica limita los derechos de los consumidores, de conformidad con los artículos 49.1 y 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Las resoluciones tienen muchos aspectos a analizar entre los cuales podemos resaltar el que se parte de la premisa de que ningún ente público, salvo el caso de un servicio público, puede determinar los precios de los productos que expende en sus locales comerciales, en virtud con el derecho a la libre contratación, libre iniciativa privada y libertad de empresa (considerando 22 y considerando 27 de las resoluciones aludidas).

Por otro lado, la restricción del ingreso de alimentos adquiridos a un proveedor distinto al titular del establecimiento, ha sido calificado

## Justifican medidas correctivas

En aclaración, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del Indecopi resolvió los pedidos de aclaración formulados por Cineplex S.A. (Cineplanet) y Cinemark del Perú S.R.L., respecto de las medidas correctivas ordenadas a dichas empresas mediante las Res. 0219-2018/SPC-INDECOPI y 0243-2018/SPC-INDECOPI, las cuales consistieron en que dichos cines deben permitir a los consumidores el ingreso en sus salas con productos iguales y/o de similares características a los que venden en sus locales.

La decisión de la SPC, agrega, no fija precios ni controla la oferta de Cineplanet y Cinemark, es decir, no prohíbe que estos

continúen vendiendo sus productos en los términos y condiciones comerciales que consideren más adecuados.

Los usuarios además pueden ingresar en las salas de cine con los mismos alimentos y bebidas que se venden en las confiterías de ambas cadenas. Por ejemplo, si vendieran cancha salada, cancha dulce, gaseosas, sándwiches de hot dog y helados, por citar algunos productos, los consumidores podrán ingresar con dichos alimentos provenientes del exterior de los locales, entre otros.

Respecto de las salas tipo Prime, si bien en las denuncias y en las resoluciones no se hace mención expresa so-

bre dichos tipos de salas, la SPC aclara que las medidas correctivas ordenadas no alcanzan a dicho formato, por tratarse de un modelo de negocio distinto de las salas de cine regulares.

Corresponderá también a ambas cadenas de cine establecer los mecanismos idóneos para ejecutar las medidas correctivas de la manera más óptima. Por ejemplo, podrían elaborar y publicar en sus páginas web, así como en la entrada de sus salas de cine, una lista de todos los alimentos y bebidas que comercializan, para así informar claramente al público cuáles son aquellos productos que permitirán ingresar en sus salas de cine, de manera indefectible.

–jurídicamente– por el Tribunal del Indecopi, únicamente, como una infracción de los artículos 49.1 y 50 inciso e) del Código de Defensa del Consumidor, referida a la presunta existencia de cláusulas abusivas mas no como una infracción del artículo 58.1 del indicado Código, esto es, como un método comercial coercitivo o engaño-

so, a través de figuras como: el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo, como lo había expuesto el peticionario del procedimiento.

También es importante resaltar que las resoluciones analizadas citan realidades foráneas (Argentina, Bolivia, Chile, Brasil, México y España), para evaluar, contextualmente, su futura

decisión, sobre las restricciones al ingreso de alimentos en estos establecimientos, concluyendo que no existe una posición unánime, y por tanto, uniforme, “respecto de la licitud o no de la conducta materia de denuncia a nivel internacional”, sin embargo, es ya rescatable esta forma de sustentación de la resolución administrativa, esto es, empleando instrumentos de comparación legislativa, dado que su uso pone en evidencia que existía en el Colegiado del Tribunal del Indecopi una seria necesidad de tener una evaluación completa de los hechos, no solo en su realidad, sino en realidades ajenas, que le permitan la toma de una decisión objetiva.

Por lo demás, es preciso anotar que el Tribunal del Indecopi indica que “(…) en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva (a la que pertenece este contrato de adhesión) se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción (tal como sucede en el mercado inmobiliario). Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (la que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (la que redactó el contrato) (…)”. (Considerando 49 y 54, respectivamente)

Este examen le permite justificar su intervención en la calificación de las cláusulas abusivas o vejatorias, dentro de un contrato de adhesión, al sostener que “(…) en estos casos los consumidores solo tienen la libertad de contratar, esto es, la capacidad de elegir con qué proveedor contratan, mas no con libertad contractual; es decir, la potestad lícita de establecer el contenido del



contrato, la cual está reservada exclusivamente a los proveedores, no existiendo negociación alguna (...), que es lo mismo que decir que puedo elegir con quien contrato (identificando la parte contractual), pero no como he de contratar o en qué condiciones he de contratar, lo cual, objetivamente, podría generar un desequilibrio en la relación jurídica.

Así, al amparo del artículo 49.1 del Código de Defensa del Consumidor declara que en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideraran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles, todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos, teniendo en cuenta que para valorar una cláusula abusiva como tal, se requerirá tener presente la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, así como todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado y todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

Es más, el Tribunal del Indecopi llega a fijar los requisitos necesarios para determinar si estamos ante una cláusula abusiva, señalando que estos son: (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe desestimarse; y, (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.

Es así que concluye que la restricción al ingreso de alimentos es una prohibición que no está en un contrato escrito, sino en uno verbal y, por tal razón, es una condición o cláusula contractual verbal, la cual es aplicada a la relación de consumo establecida entre las partes. Asimismo, también califica al contrato que celebran las partes, esto es, el consumidor y el proveedor, como uno de adhesión.

Al proseguir con su razonamiento, afirma que, legalmente, está reconocido el derecho del consumidor a elegir entre productos y servicios idóneos y de calidad,

que se ofrecen en el mercado, basado esto en que es el consumidor quien conoce (o debería de conocer) los productos o servicios que le resultan más convenientes en función de sus intereses y necesidades, asumiendo un rol activo, siendo correlato de esta actividad el deber del proveedor de no realizar prácticas que afecten la libertad de elección del consumidor o que mermen de manera significativa dicha libertad de elección. Siendo ello así, esta práctica restrictiva vulnera el derecho de los consumidores a elegir libremente los productos y servicios que se ofrecen en el mercado, así como el lugar donde desea comprarlos, agravándose aún más la situación objetiva si se analizan criterios de calidad del producto y costo del mismo.

Es con estos argumentos que dicta, como medida correctiva, luego de sancionar con una amonestación a los proveedores, que se abstengan de aplicar, en contra de sus clientes, cláusulas limitativas como esta y les ordenó retirar de sus establecimientos comerciales (salas de cine), en un plazo de 10 días hábiles, luego de haber sido notificadas, el aviso donde informan la prohi-

## LA DECISIÓN ES UN PASO IMPORTANTE Y FUNDAMENTAL PARA LA FORMACIÓN DE UNA VERDADERA CULTURA DEL CONSUMIDOR Y UN HITO HISTÓRICO NECESARIO EN EL DESARROLLO DE LAS RELACIONES DE CONSUMO ENTRE LOS PERUANOS.

bición del ingreso con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de su establecimiento.

Pero la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi ha ido más allá y en su decisión ha establecido que para evitar que los consumidores puedan ingresar en las salas de cine con productos alimenticios que, por razones de higiene, seguridad, u otros, causen un daño a la infraestructura de los locales o un perjuicio a los demás consumidores, los alimentos que se ingresen serán aquellos iguales y/o de similares características a los que se vendan en dichos locales, de acuerdo a los usos y costumbres del mercado.

Ciertamente, esta última es una medida y directriz bastante genérica que provocará, no cabe duda, más de un conflicto en las futuras semanas, si es que el consumidor no internaliza este lineamiento abstracto y no basa sus decisiones en un criterio básico de comunidad, racionalidad, prudencia y, sobre todo, hondo respeto hacia los demás consumidores con quien comparte el ambiente.

Queda todavía, para un futuro análisis, cómo reaccionarán los proveedores ante esta decisión, quienes, posiblemente, opten por continuar litigando, en la vía contencioso-administrativa y aplicando métodos cautelares de retardo en la aplicación de la medida, las cuales, estratégicamente, suelen ser dilatorias, costosas y poco

efectivas para con el mercado, o quizás, incrementen el valor de la entrada, para “justificar” el desequilibrio de su estructura de costos, aun cuando ello puede implicar una reducción en el consumo de su servicio, o la reducción de su personal, medida casi siempre irracional y efectivista que adopta todo empleador escaso de creatividad o, todavía menos probable, la aplicación de una restricción plana y general, que termine exacerbando un conflicto entre proveedor y consumidor.

Bajo todo supuesto y consideración, la decisión es un paso importante y fundamental para la formación de una verdadera cultura del consumidor y un hito histórico necesario en el desarrollo de las relaciones de consumo entre los peruanos. ▀



## UNA PROPUESTA DESDE EL DERECHO DE LA INSOLVENCIA

## El consumidor sobreendeudado



ESTEBAN  
CARBONELL  
O'BRIEN

Abogado. Doctor en Derecho (España). Catedrático universitario.

El sobreendeudamiento del consumidor constituye un fenómeno distinto al de la crisis de la empresa, por tanto carece de un marco normativo específico y solo se da en nuestro país en el contexto del artículo 65 de la Carta Magna, que establece una serie de reflexiones sobre los derechos de los consumidores, básicamente en lo referido al derecho de información sobre los productos y servicios en el mercado.

Tenemos además que, el endeudamiento del consumidor se define como un estado de exceso de deudas, que no implica necesariamente el incumplimiento de sus obligaciones que llevan a situaciones de ingresos insuficientes para cubrir necesidades básicas. Mientras que, la condición del consumidor sobreendeudado se da por encontrarse en crisis o bancarota, siendo que su salario se

ve mermado con retenciones diversas, resultando el remanente insuficiente para solventar sus necesidades vitales diarias.

Consumo y producción son dos polos de tensión, armonía, supervivencia y depende de los avances económicos, pero las crisis de sus protagonistas, consumidor-productor, son tan distintas como sus propios sujetos.

Ahora veamos, el sobreendeudamiento no se encuentra definido en ninguna norma, si bien hace tiempo que está a la búsqueda de un concepto unitario, que sea comúnmente aceptado, tanto que se ha justificado por la dimensión europea, que se presenta el fenómeno y hace escala a nivel mundial entre la dificultad que se da, sobre lo cual se ofrece una descripción precisa del sobreendeudamiento, el mismo que ocupa un lugar importante ante la falta de acuerdo y los indicadores que deberán emplearse para medir las dificultades financieras en un sujeto:

así sea por una familia o una persona que esté sobreendeudada, cuando sus atrasos son estructurales o están en riesgo de convertirse en estructurales.

Mientras que, en otros documentos, se apunta a que el sobreendeudamiento es aquella situación en que la ratio de endeudamiento de un particular de una familia excede de una forma clara y a lo largo del plazo de su capacidad de pago. Se aprecia, por tanto, que no es tarea fácil encontrar una definición única para este fenómeno, si bien la mayoría sugiere que, en un elemento de consumo, hace mención a un aspecto subjetivo (consumidor, persona física no empresario, unidad familiar) o la referencia a la dificultad para pagar deudas contraídas ejempladas

en sus retrasos normalmente estructurales en su abono.

En los últimos años, se encuentra como recomendación los elementos que deberían figurar en la definición armonizada del sobreendeudamiento, que son los siguientes: a) hogar como unidad de medida apropiada para cuantificar el sobreendeudamiento; b) los compromisos financieros adquiridos

(entre los que deben incluirse los créditos hipotecario o para consumo de las facturas de servicio básico); c) el compromiso informal adoptado por una familia o una comunidad; d) la incapacidad de pago referido a gasto corriente de compromisos adquiridos e informales; e) el sobreendeudamiento estructural que hace re-



# udado

ferencia de la continuidad y persistencia de los problemas financieros; f) el mantenimiento del nivel de vida digno, permitiendo compatibilizar

el compromiso financiero, sin reducir los gastos mínimos vitales; g) la insolvencia que se presentará cuando la unidad familiar no pueda resolver la situación financiera mediante sus activos financieros y de otro tipo.

En la consecuencia negativa de la falta de concepto unitario se señala que una parte de la evaluación de la política es adoptada para mejorar las posiciones de los deudores de otras dificultades y, por ende, los intentos de llevar a cabo el debate bien fundado sobre la medida efectiva con el tema del endeudamiento.

## Clases

Para ofrecer un panorama completo respecto al tema de sobreendeudamiento, este nuevo fenómeno se presenta en las crisis, y, por tanto, es preciso señalar que se expone de forma distinta y se da en dos criterios: el sobreendeudamiento activo y pasivo, que se diferencian por las causas que dan lugar a un excesivo endeudamiento (esto provoca además, y como se comprenderá, diferencia de trato entre uno y otro). El primero es el que se asocia como tema de exceso en el importe de las deudas, que hace referencia

a un consumidor que no atiende su nivel de renta, ni posibilidad de pago y que se vincula su adición de consumo o, al menos, a un consumo irreflexivo estimulado por publicidad inmediata de financiación a través de un medio de pago: la tarjeta de crédito. Mientras que el sobreendeudamiento pasivo no se debe a un comportamiento irresponsable del deudor, si no a la incapacidad para hacer frente a los créditos debido a circunstancias sobrevenidas y en gran parte imprevisibles (muerte, enfermedad grave,

separación o divorcios, partos múltiples o pérdida de empleo), que generan aumento y disminución de ingresos propios. Por otra parte, en atención a los tipos de indicadores de los empleados, se puede definir el sobreendeudamiento y se podría distinguir entre sobreendeudamiento subjetivo y objetivo. El primero es el que se da, cuando el consumidor se siente capaz de hacer frente al pago de deudas, mientras que el segundo es en el caso de concurso de persona física no empresario.

De lo dicho hasta ahora podría entenderse, que más distinción en sí, el *momen iuris* que se da en uno u otro fenómeno, y se ofrece el interés en averiguar si el sobreendeudamiento e insolvencia merecen un mismo trato, bien tratándose de fenómenos distintos, aunque estrechamente conectados cada uno de ellos y si deben contar con sus propios mecanismos de solución en cuestión sobre la que se volverá con más detalles.

## Tratamiento

Como parte de su tratamiento, el debate actual es si se requiere una solución específica o una adaptación de la normativa concursal.

En efecto, decíamos que probablemente la principal utilidad de la distinción entre sobreendeudamiento e insolvencia radica en la proyección que deba darse a uno u otro fenómeno. ¿Conviene pensar en el marco de la legislación concursal, ya que la insolvencia se da en el sobreendeudamiento hacia la aplicación de la normativa concursal con la tremenda desventaja para el deudor-persona física no empresario, que ello se comporte o es mejor optar por soluciones diferenciadas para cada uno? A esta interrogan-

te, se conecta con otra formulada hace tiempo por un sector de la doctrina, entre otros por el profesor Carrasco Perrera.

Para el tema de sobreendeudamiento en el concurso mercantil, en realidad podemos entender lo referido a la discusión sobre el endeudamiento excesivo y la insolvencia, puesto que el citado autor plantea esta cuestión de sobreendeudamiento y el presupuesto objetivo del concurso, que en realidad es un debate sobre conveniencia y razonabilidad de arbitrar soluciones concursales o para-concursales específicas para consumidores sobreendeudados.

## Remedios al sobreendeudamiento

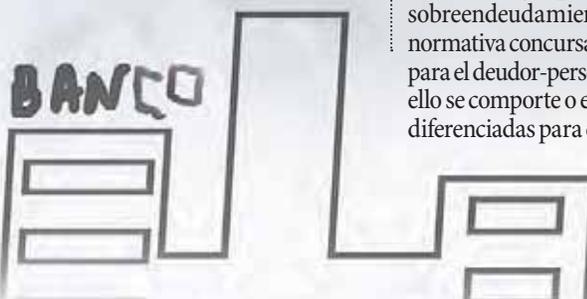
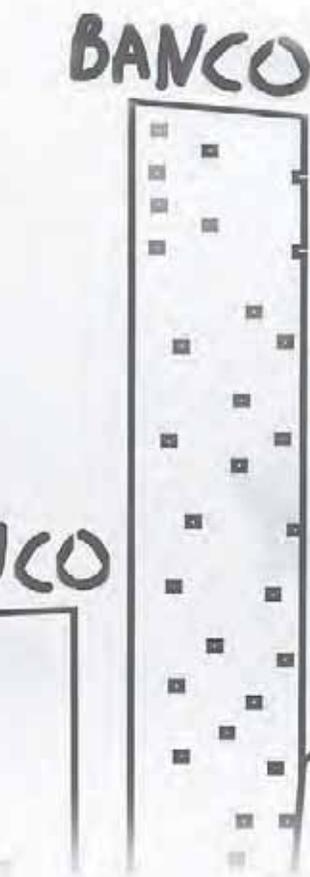
Para dar una respuesta adecuada a la cuestión planteada, recuérdese que se refiere a la convivencia o no, siendo que las soluciones particulares son distintas de las dispensadas a la insolvencia, cuyo fenómeno del sobreendeudamiento del consumidor considero, que habrían de tenerse en cuenta, como mínimo los dos factores siguientes:

► **Primero:** que el sobreendeudamiento es una situación que, según la mayoría de la doctrina, aparece antes de la insolvencia y que si no es adecuadamente atendida desembocarán en un estado de insolvencia.

► **Segundo:** que la insolvencia es un estado en el que puedan incurrir tanto persona física como personas físicas no empresarias, consumidores o unidades familiares, mas no se predica en ningún caso, de las empresas ni de las personas jurídicas de otra naturaleza.

Respecto a la primera circunstancia, aparece como correcto tratamiento el poner énfasis con el empleado en la medida que asuma más deudas de las que se pueda razonablemente atender y por tanto, que eviten llegar a la situación de imposibilidad de cumplir regularmente sus obligaciones exigibles, diseñando, por lo tanto, un régimen que podría denominarse de prevención del sobreendeudamiento (para evitar la insolvencia) del deudor consumidor.

Pasa a la pág. 6



Tal como ya se dio en el segundo factor se debe contemplar para abordar correctamente la cuestión planteada lo referido al elemento o presupuesto subjetivo del sobreendeudamiento: mientras que puedan encontrarse en un estado de insolvencia, tanto las personas físicas como jurídicas, con independencia de la actividad económica desarrollada del sobreendeudamiento que predica el consumidor.

En atención a lo expuesto hasta aquí, el modo más razonable para abordar la situación del sobreendeudamiento es la que presupone, en primer lugar, la preventiva y evitar al consumidor (particular no empresario) que llegue a una situación de excesiva dificultad para abonar en plazo los pagos debidos.

Este régimen estaría conformado por los tres pilares de protección del consumidor; esto es: (i) La obligación de proporcionar información precontractual del particular, con énfasis en la parte normativa comunitaria; (ii) La exigencia del establecimiento de medidas y reglas que garanticen prácticas responsables, una vez evaluada la solvencia del deudor en el momento de mayor nitidez; y, (iii) El reconocimiento del derecho del desistimiento del contrato de crédito sin penalización.

Puede afirmarse, en conclusión, que la finalidad principal en la norma consiste en garantizar una contratación responsable de los créditos (créditos garantizados con hipoteca u otra garantía comparable y créditos destinados a adquirir o conservar derecho propiedad sobre las fincas o edificios construidos o por construir).

### La normativa concursal

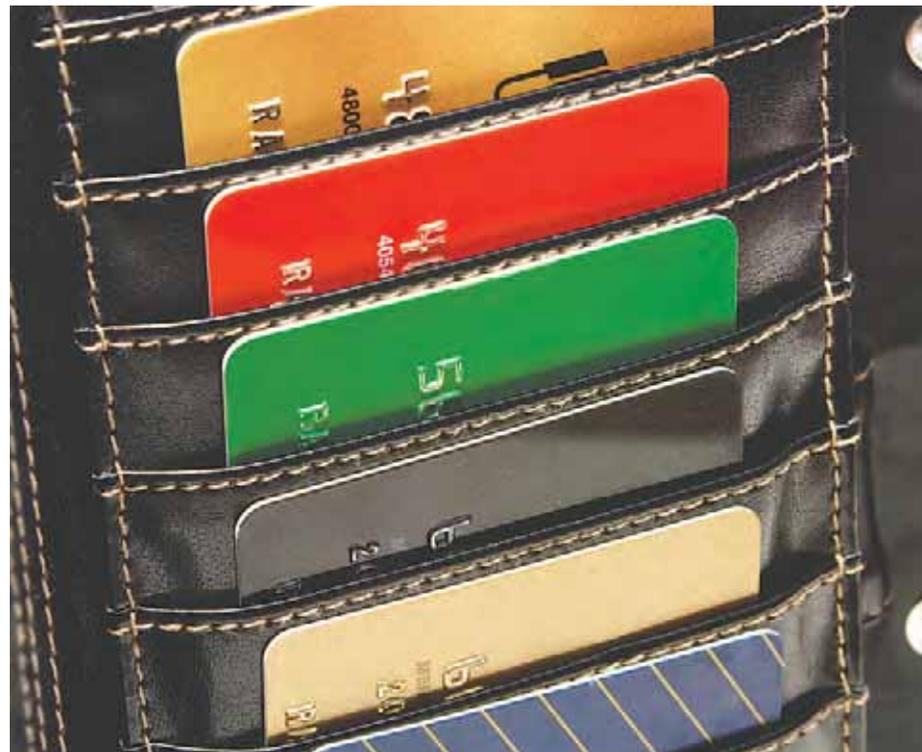
Una vez expuesta, las posibilidades de dar tratamiento a las dificultades financieras del consumidor (en un caso, de las unidades financieras) se podría considerar una fase embrionaria (el sobreendeudamiento) hasta la insolvencia definitiva, vale decir, es el enunciado para dar paso a un gran número de posibilidades y soluciones, y, por tanto, habría que plantearse cuál sería el camino para seguir cuando ninguno de los instrumentos anteriores ha dado resultado, siendo que el deudor no ha llegado a su estado de insolvencia. Por tanto, será precisamente el momento cuando se plantee, la disyuntiva sobre si acudir o no al procedimiento concursal.

El problema que se da –muy numeroso– son los inconvenientes que se presentan en el procedimiento concursal, a la hora de la aplicación de la persona física con dificultades financieras que han sido denunciadas por la doctrina, reiteración que se podría dar (sin carácter exhaustivo) en los casos siguientes:

► En primer término, se apunta tanto en la complejidad de los elevados costes económicos y temporales del concurso, en proporción de sus posibilidades.

► En segundo término, la inadecuación de algunos efectos de la declaración del concurso del consumidor e ineficiente de la pública declaración de concurso en general.

En concreto, se califica de desproporcionada e ineficiente la publicación de la declaración de concurso del consumidor, ya que el sometimiento del patrimonio de este pequeño deudor o la intervención y administración, sin reconocer la posibilidad de recurrir al asesoramiento y apoyo del órgano público específico (por ejemplo, los de consumo) y las posibilidades de limitar algunos derechos fundamentales, verbigracia el artículo 65 de la Carta Magna peruana, del particular no empresario, sin afirmar su carácter excepcional.



## Conclusiones

► Llegamos a la conclusión que conforme el tema de sobreendeudamiento es un tópico preocupante para la sociedad, esto es que la insolvencia de la persona física no se desarrolla en una plena actividad empresarial, pues básicamente está integrado, como ya se expuso, por los trabajadores y/o la familia nuclear, quienes son receptores directos de los perjuicios, que se dan en el proceso preconcursal.

► Que cambia la relevancia del proyecto pues aborda en la actualidad y destaca el realismo del problema del sobreendeudamiento del trabajador y/o consumidor-usuario, el cual desempeña diferentes actividades, y en aquellos sectores donde es más vulnerable, siendo la población la más afectada por las crisis económicas y financieras.

► El procedimiento de saneamiento en la

economía familiar viene de una nueva visión normativa, la misma que deben asumir tanto la autoridad concursal como el conciliador o la autoridad judicial, en el caso peruano, siendo los facilitadores y promotores de futuros acuerdos, dotando al órgano jurisdiccional de la facultad de imponer este último, la imposición de una solución equitativa que respete el principio del esfuerzo compartido.

miento del patrimonio de este pequeño deudor o la intervención y administración, sin reconocer la posibilidad de recurrir al asesoramiento y apoyo del órgano público específico (por ejemplo, los de consumo) y las posibilidades de limitar algunos derechos fundamentales, verbigracia el artículo 65 de la Carta Magna peruana, del particular no empresario, sin afirmar su carácter excepcional.

En atención a las consideraciones expuestas y, en particular, a la envergadura de los problemas apuntados, estamos en condición de elaborar la interrogante formulada en el título epígrafe anterior, que planteaba la disyuntiva entre articular un mecanismo autónomo, para remediar el sobreendeudamiento ahora convertido en insolvencia del consumidor, o bien resolver esta situación en el marco del concurso mediante articulación de un procedimiento concursal específico, al haberse entendido que sería insuficiente enmendar la vigente legislación concursal.

### Alternativas de saneamiento

El fenómeno de consumo en la sociedad tiene un medio capitalista. El consumo es fomentado por todos los medios y se incentiva fuera de la capacidad de pago del sujeto consumidor.

Señalamos que al uso de un crédito se pueda acceder mediante bienes y/o servicios que seducen y convocan a las economías familiares, muchas veces, resignando el ahorro y afectando los ingresos normales. De tal modo, que al consumidor seducido le otorgan una línea de crédito a consecuencia de la publicidad, y llega a endeudarse a niveles que comprometen sus posibilidades de pago y la forma configura un exceso de deuda en donde la responsabilidad de los dadores de crédito aparece hasta cierto punto configurada o preestablecida.

En general de los estudios del medio de consumo se verifica una notable desatención a los problemas que se dan en millones de familias de todo mundo, tanto en los Estados

EL SOBREENDEUDAMIENTO DEL CONSUMIDOR CARECE DE UN MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO Y SOLO SE DA EN NUESTRO PAÍS EN EL CONTEXTO DEL ARTÍCULO 65 DE LA CARTA MAGNA, QUE ESTABLECE UNA SERIE DE REFLEXIONES SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, BÁSICAMENTE EN EL DERECHO DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL MERCADO.

Unidos de América como en Europa. Así se puede observar los medios financieros, que se dan en el mundo y puede observarse, como un fenómeno de crédito de consumo, que se da en muchas ocasiones con financieras ilegales que actúan al margen del control del Banco Central y que explotan el salario de forma ilegal, poniendo en alto riesgo el sector crediticio.

Desde la otra orilla también existe otro estilo del consumista, que propone la gratificación ahora versus una posición financiera futura y, por otra parte, se ha modificado, el estatus económico de los consumidores, verbigracia, el alza de los costes, los sistemas de salud, transporte etcétera. Aquí se plantea el dilema (1).

### La problemática

En consecuencia, para evitar el sobreendeudamiento del consumidor tanto en el derecho comparado como en nuestro país, se advierten dos niveles de respuesta absolutamente imprescindible que deben ponderarse.

Desde otras expectativas, los mecanismos regulados en las principales leyes de concursos y quiebras son insuficientes para solucionar el sobreendeudamiento de los consumidores y resulta necesaria una legislación especial, que implemente el principio del Derecho del Consumidor que aborde los casos saneamiento, reparación, prevención y rehabilitación para el caso de sobreendeudamiento de los consumidores y que incorporen los códigos de procedimiento como normas de carácter procesal para su implementación.

Finalmente, para crear un Registro Nacional de Crédito que le permita al acreedor evaluar los riesgos que asume y de hacerlo será bajo su entera responsabilidad, no pudiendo ejecutar sobreendeudado y estableciendo un sistema unificado único universal y obligatorio de scoring crediticio.►



HOY POR HOY, LOS CONSUMIDORES TIENEN MÁS CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS, Y CON LAS MODIFICACIONES HECHAS A LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, LOS PROVEEDORES TIENEN TAMBIÉN MAYORES INCENTIVOS PARA BRINDAR SOLUCIONES ANTE CUALQUIER RECLAMO Y/O DENUNCIA QUE PODRÍAN PRESENTAR LOS CONSUMIDORES POR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS OFRECIDOS.



ANGELLA  
**NAVARRO  
HERRERA**

**Abogada.** Líder del Área de Protección al Consumidor del estudio ONTIER.

## ADOpte PLANES PARA MITIGAR RIESGOS

# Estrategias de defensa y proveedores

Debido a las diversas campañas de difusión elaboradas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), los consumidores tienen mayor conocimiento de sus derechos, y con las modificaciones realizadas en la normativa de protección al Consumidor como el Decreto Legislativo N° 1308 y la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-Indecopi, los proveedores cuentan con mayores incentivos para brindar soluciones ante cualquier reclamo y/o denuncia que podrían presentar los consumidores por los productos y/o servicios ofrecidos.

Ante esta situación, es importante atender las siguientes recomendaciones para prevenir cualquier posibilidad de sanciones ante el Indecopi.

### Un eficiente servicio

Los proveedores deben implementar un servicio de atención competente, que les permita interactuar directamente con los consumidores ante cualquier consulta o comentario, esto demostrará el interés de la empresa por

brindar un buen servicio y favorecerá a su imagen.

### La atención de reclamos

Ante cualquier insatisfacción frente a un producto o servicio, los consumidores generalmente recurren al mismo proveedor para manifestar su reclamo, mediante carta o por intermedio del Libro de Reclamaciones; y en caso de no recibir una solución inmediata, recurren al Indecopi, ya sea mediante un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano o para interponer una denuncia administrativa a cargo del Órgano Resolutivo o de la Comisión

de Protección al Consumidor.

Existe un alto porcentaje de reclamos presentados directamente a los proveedores que no son gestionados adecuadamente, y por eso es que llegan ante el Servicio de Atención al Ciudadano, dando inicio a denuncias administrativas cuyo tratamiento genera mayor costo a los proveedores y, a su vez, genera una imagen negativa de la empresa. En aras de evitar estas complicaciones, recomendamos que los proveedores implementen un área especializada que brinde una solución inmediata y adecuada a los reclamos presentados por los clientes directamente a la empresa.

### La aplicación normativa

La manera más efectiva de evitar cualquier infracción es cumplir con todo lo dispuesto en la normativa de protección al consumidor, y en caso de incumplimiento, corregir la conducta inmediatamente y ejecutar la solución correspondiente.

### La prevención de denuncias

Cuando no se gestiona adecuadamente la respuesta al reclamo que se interpuso directamente con el proveedor o ante el Servicio de Atención al Ciudadano, los consumidores recurren a la denuncia administrativa, en cuyo procedimiento el Indecopi emite un pronunciamiento expreso de cumplimiento obligatorio, que podría generar que la autoridad administrativa ordene medidas correctivas, la imposición de sanciones pecuniarias, el pago de costos y costas y la inscripción en el Registro de Infractores y Sanciones del Indecopi.

En esa situación, los proveedores adicionalmente a las estrategias que puedan plantear dentro del procedimiento, deberán aplicar las políticas comerciales que impliquen verificar la subsanación de las presuntas conductas que originaron la denuncia o brindar nuevos mecanismos de solución, así como tener mayor disposición para eliminar el conflicto generado, llegando a un entendimiento razonable entre ambas partes y de esa manera concluir el procedimiento administrativo sancionador.

Con dicha actuación, los proveedores podrían prevenir la imposición de sanciones por parte de la autoridad administrativa. ▀

## LOS 15 AÑOS DEL SPIJ Y LA CULTURA HACIA LA LEGALIDAD

## La sistematización jurídica



MIRIAM PEÑA

**Abogada.** Directora general de desarrollo normativo y calidad regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus).

Desde hace 15 años, gracias a la creación del Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ), el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos contribuye a la democratización de la justicia. Este sistema de consulta de la información jurídica contiene la normativa nacional sistematizada, actualizada y concordada por medios electrónicos; y está al alcance de todos los peruanos.

¿Y cómo surge este sistema que nos acerca a las normas jurídicas y a la jurisprudencia? Pues, en el marco del Decreto Ley N° 25993 – Ley Orgánica del Sector Justicia, se estableció que el entonces Ministerio de Justicia pueda entre sus funciones “sistematizar la legislación y promover su estudio y difusión, así como ejecutar o coordinar su edición oficial”. Por lo tanto, en 1995 se solicitó la asistencia técnica del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para generar una herramienta tecnológica, que permita a los operadores del derecho y a los que estén interesados en la materia, acceder a grandes cantidades de información jurídica.

Es así que en junio de 1995 se presentó la primera versión del SPIJ, de actualización mensual y sujeta a un costo por suscripción. Uno de los mayores logros de esa primera versión fue la incorporación diaria en el portal web del Minjus de las normas de mayor trascendencia que se publicaban en el Diario Oficial *El Peruano*.

Posteriormente, las permanentes modificaciones al ordenamiento jurídico peruano exigieron que el Ministerio de Justicia continué cumpliendo su función de sistematización y difusión de la legislación nacional e información jurídica de carácter general por medio de una edición oficial generada por medios electrónicos.

En ese contexto, mediante el Decreto Supremo N° 001-2003-JUS se declaró al SPIJ como la edición oficial del Ministerio de Justicia, autorizando su edición mensual. Por entonces, el sistema contaba aproximadamente con 100,000 documentos sistematizados (normas y jurisprudencia), cantidad que dista de los más de 400,000 documentos sistematizados actualmente.

Así, con el desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación, y a fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos, se implementó la segunda versión del sistema: el



## ¿Qué es el SPIJ?

El Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ) es una edición oficial en formato digital elaborada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que contiene la legislación nacional, así como información jurídica sistematizada, concordada y actualizada.

El SPIJ cuenta con potentes herramientas de búsqueda y recuperación de la información que permite a los usuarios un acceso fácil y fluido

a la legislación mediante palabras, frases, número de norma, tipo de norma, por materia, por sectores, fecha de publicación, a nivel de sumillas, por órgano emisor, etcétera. Asimismo, permite imprimir todos los textos, formatos, anexos y gráficos contenidos en el sistema, así como copiarlos a un procesador de textos de acuerdo a la necesidad de cada usuario.

Así, el SPIJ contiene Constitución Política de

1979 y de 1993, 12 Códigos (Civil, Penal, Procesal Civil, etcétera), Leyes Orgánicas, Compendios de Legislación por Materias, Legislación General y Particular (Poderes del Estado, Organismos Autónomos, Gobiernos Regionales y Locales, etcétera), Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPAS), Jurisprudencia Judicial y Administrativa, Directorio de Asesorías Jurídicas, entre otras normas.

SPIJ web, que permite un acceso inmediato y confiable a la información jurídica actualizada diariamente.

La transformación digital promovió la creación de la versión más reciente del sistema: el SPIJ Móvil. En octubre de 2014 se desarrolló un aplicativo que permite el rápido acceso a la información jurídica desde los teléfonos celulares. El éxito de esta aplicación se explica con los más de 36,000 usuarios registrados desde entonces y el reconocimiento

como Buena Práctica en Gestión Pública, obtenido en el año 2015.

Un acontecimiento especialmente relevante sucedió en noviembre de 2016, cuando se dispuso el acceso libre de más de 160,000 normas jurídicas (vigentes y derogadas) emitidas por el Gobierno Nacional, los gobiernos regionales y gobiernos locales, democratizando aún más el acceso a la justicia.

En el contexto de una sociedad informatizada resulta vital para los profesionales del derecho, así

EN EL CONTEXTO DE UNA SOCIEDAD INFORMATIZADA RESULTA VITAL PARA LOS PROFESIONALES DEL DERECHO, ASÍ COMO PARA LA COMUNIDAD JURÍDICA Y LA CIUDADANÍA EN GENERAL TENER UN FÁCIL Y OPORTUNO ACCESO A LA INFORMACIÓN JURÍDICA QUE COADYUVE AL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y AL CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES.

como para la comunidad jurídica y la ciudadanía en general tener un fácil y oportuno acceso a la información jurídica que coadyuve al ejercicio de sus derechos y al cumplimiento de sus deberes; así como tener la posibilidad de compartir información entre los usuarios. Finalmente, resulta valioso el trabajo realizado con el objetivo de fomentar una cultura ciudadana de respeto de la legalidad; por lo que hoy el reto es consolidar al SPIJ en el marco de una constante modernización de la gestión pública. ■