

a cura de
Juan Espinoza Espinoza

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

INDICE GENERAL



EDITORIAL RODHAS

INDICE GENERAL

LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

D. LEG. N° 716 (P. 09-11-91)

T.U.O. D.S. N° 039-2000-ITINCI (P. 11-12-00)

TITULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

- **AMBITO DE APLICACIÓN (ART. 1°)**
 - 1. Respecto del ámbito de aplicación de la Ley de Protección al Consumidor 19
 - 2. Casos en los que se establecieron criterios sobre el ámbito de aplicación 19
 - 3. Legislación Comparada 21
 - 4. Conclusiones 22
- **INTERPRETACIÓN PRO CONSUMIDOR (ART. 2°)**
 - 1. Introducción 23
 - 2. El Consumidor como Protagonista del Mercado 23
 - 3. ¿Por qué interpretar en el sentido más favorable al consumidor? 24
 - 4. Legislación Comparada 26
 - 5. Conclusiones 26
- **SOBRE LOS ALCANCES DEL CONCEPTO DE CONSUMIDOR (ART. 3° INC. A)**
 - 1. Introducción 27
 - 2. Sobre la interpretación jurisprudencial administrativa nacional: los antecedentes 28
 - 3. Un vistazo a la experiencia jurídica comparada 29
 - 4. Sobre los esfuerzos de “ensanchar” la interpretación del concepto de consumidor 31
 - 5. Sobre los “votos discordantes” a nivel de Comisión y de Sala a propósito de los alcances de la expresión “usos mixtos” 33
 - 6. Hacia una nueva concepción del consumidor: el cambio del criterio del destinatario final por el de asimetría informativa 35
 - 7. A manera de conclusión 37
- **DEFINICIÓN DE PROVEEDOR SEGÚN NUESTRA LEY (ART. 3° INC. B)**
 - 1. ¿Quién es proveedor para la Ley? 38

2. ¿Qué dice la legislación comparada al respecto?	40
3. Comentario final	41
• ¿QUÉ SON PRODUCTOS PARA LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR? (ART. 3° INC. C)	42
• ¿QUÉ SERVICIOS PUEDEN SER MATERIA DE UNA RELACION DE CONSUMO? (ART. 3° INC. D)	44
• ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES (ART. 4°)	
1. Introducción	47
2. Tratamiento del tema en el Derecho Comparado	48
3. Las Asociaciones de Consumidores en nuestra Ley de Protección al Consumidor	50
3.1 Constitución, Representación y Legitimidad de las Asociaciones de Consumidores ante la autoridad administrativa	51
3.2 Las Asociaciones de Consumidores como socio estratégico del Estado en la educación de los consumidores	53
4. Consideraciones Finales	
4.1 ¿Son realmente importantes las Asociaciones de Consumidores?	54
4.2 Acerca del rol educativo de las Asociaciones de Consumidores: la nueva tendencia de la Unión Europea	55
4.3 Nuestra perspectiva	57

TITULO SEGUNDO

DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

• LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES (ART. 5°)	63
1. Derecho a la seguridad (art. 5° inc. a)	64
2. Derecho a la información (art. 5° inc. b)	64
3. Derecho a acceder a una variedad de ofertas (art. 5° inc. c)	65
4. Derecho a la protección contra métodos comerciales coercitivos y el a la no discriminación (art. 5° inc. d)	66
5. Derecho a la reparación por daños (art. 5° inc. e)	67
6. Derecho a ser escuchado (art. 5° inc. f)	67
7. Derecho a realizar pagos anticipados (art. 5° inc. g)	67

TITULO TERCERO

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

• LA OBLIGACIÓN DE EMITIR FACTURA CONTENIDA EN LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ¿Cuál es el contenido de dicha exigencia? (ART. 6°)	71
Conclusión	76

• LA IMPORTANCIA DE INFORMAR AL CONSUMIDOR SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS ESTABLECIDA POR LA LPC - CALIDAD, SEGURIDAD Y ROTULADO (ART. 7°)	
¿Cuál es la razón de dicha obligación?	
a) El rotulado	78
b) Calidad	83
c) Seguridad	85
• SOBRE LA INFORMACIÓN ACERCA DE LISTA DE PRECIOS, ETIQUETAS Y OTROS EN LA COMERCIALIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (ART. 7A°)	86
• LA OBLIGACIÓN DE NO DISCRIMINAR Y EL ORDEN PÚBLICO DINÁMICO (ART. 7°-B)	
1. Los antecedentes	91
2. El orden público dinámico	94
3. Una peligrosa aplicación del principio del orden público dinámico contenido en el art. 7°-B de la Ley de Protección al Consumidor	94
4. Aplicación jurisprudencial administrativa de la obligación de no discriminar de los proveedores	102
• LA IDONEIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO (ART. 8°)	
1. El proveedor es responsable por la idoneidad y calidad del producto o servicio	107
2. El proveedor es responsable por autenticidad de las marcas y leyendas	109
3. El proveedor es responsable por la veracidad de la propaganda comercial	109
4. El proveedor es responsable por la información sobre la vida útil y contenido de los productos indicados en el envase	109
• PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES (ART. 9°)..	110
• ¿COMO EVITAR UN DAÑO MAYOR A LOS CONSUMIDORES CUANDO SE DETECTA UN PELIGRO EN UN PRODUCTO O SERVICIO? (ART. 10°)	114
• SOBRE LOS ALCANCES DE LAS OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR CONTENIDAS EN ESTE ARTÍCULO (ART. 11°)	
1. Introducción	117
2. Sobre la interpretación jurisprudencial administrativa nacional	118
3. Un vistazo a la experiencia jurídica comparada	119
4. Sobre los límites de la obligación del proveedor	121
5. A manera de conclusión	124
• SOBRE EL PROVEEDOR AL QUE SE REFIERE LA OBLIGACIÓN CONTENIDA EN ESTE ARTÍCULO (ART. 12°)	
1. Introducción	126
2. Un vistazo a la experiencia jurídica comparada	126

3. Sobre los alcances de la definición de “prestador de servicios de reparación”	127
4. Sobre la obligación de utilizar repuestos o componentes nuevos	128
5. A manera de conclusión	129
• MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS (ART. 13º)	130
• PROHIBICIÓN DE PAGO PREVIO AL RECLAMO (ART. 14º)	
1. Introducción	135
2. Servicios públicos	
2.1 Breve reseña histórica	135
2.2 Nociones contemporáneas	136
3. Entidades que brindan servicios públicos	138
4. Facultad de contradicción administrativa de los administrados. Prohibición de la regla solve et repete en el ámbito administrativo general	
4.1 Sujetos en el procedimiento administrativo	139
4.2 Principio de contradicción	140
5. La regla solve et repete en el campo civil contractual	142
6. La prohibición expresa de la regla solve et repete en la prestación de servicios públicos (reclamos de los consumidores o usuarios de servicios públicos)	143
7. A modo de conclusión	146

TITULO CUARTO

DE LA INFORMACION EN LA OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS

• DEBER DE INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR (ART. 15º)	
1. Del Derecho de Información	149
2. De la Obligación de informar	151
a) Sobre la veracidad	152
b) Sobre la relevancia o suficiencia	152
c) Sobre la facilidad del acceso a la información	154
• OBLIGACIÓN DE CONSIGNAR LA INFORMACIÓN EN IDIOMA CASTELLANO (ART. 16º)	156
• OBLIGACIÓN DE EXHIBIR EL PRECIO DE LOS PRODUCTOS (ART. 17º)	161
1. Información y Mercado	163
2. Información y Precios	166
• EXHIBICIÓN DE LISTAS DE PRECIOS EN RESTAURANTES (ART. 18º)	175
El por qué de la diferencia	176
• LO USADO COMO BUENA OPCIÓN: PERDIENDO EL MIEDO A LOS PRODUCTOS DE SEGUNDA MANO (ART. 19º)	178

• EXIGENCIAS VÁLIDAS DE LOS CONSUMIDORES (ART. 20°)	183
• EL CONSUMO Y EL PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO (ART. 21°)	
1. Introducción	187
2. La relación jurídica trilateral que configura el pago con las tarjetas de crédito	188
3. Sobre la posibilidad de extender la aplicación del artículo 21° de la Ley de Protección al Consumidor para supuestos de pago distintos a los efectuados con Tarjetas de Crédito	190
4. Razones subyacentes al sentido del artículo 21° de la Ley de Protección al Consumidor. ¿Por qué diferenciar entre pagos efectuados al contado y pagos efectuados con tarjeta?	192
5. El deber de informar, precisando detalles	194
6. A manera de conclusión	197
• LAS OBLIGACIONES (ART. 22°)	198
• AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR RIFAS, SORTEOS Y CONCURSOS (ART. 23°)	
1. Promociones comerciales	203
2. Mecanismos para reducir el riesgo del incumplimiento de las promociones comerciales	205
3. Información publicitaria acerca de las promociones comerciales	206
4. Infracciones a los principios que rigen la actividad publicitaria	209

**TITULO QUINTO
DEL CREDITO AL CONSUMIDOR**

• INFÓRMAME MAS.... PERO INFÓRMAME LO MISMO? (ART. 24°)	213
• PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA (ART. 24°-A)	219
• MÉTODOS ILEGALES DE COBRANZA (ART. 24°-B)	228
a) envío al deudor o su garante, de documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales	229
b) envío de comunicaciones o llamadas a terceros ajenos a la obligación, informando sobre la morosidad del consumidor	230
c) visitas o llamadas telefónicas en días sábados, domingos o feriados o en horas nocturnas	231
d) carteles o notificaciones en lugares diferentes al domicilio del deudor o de su garante	231
e) ubicar personas disfrazadas o con carteles alusivos a la deuda, o con vestimenta inusual en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor	232
f) difundir a través de medios de comunicación, nóminas de deudores y requerimientos de pago, sin orden judicial	233

g) cualquier otra modalidad análoga que esté comprendida en el artículo anterior y sea considerada como infracción por INDECOPI234	
• LA ENTREGA DE DOCUMENTOS EN OPERACIONES DE CRÉDITO (ART. 25°)	
1. Precisiones en la lectura del artículo 25°	235
2. Justificación de la entrega de documentos en las operaciones de crédito	238
• EL CÁLCULO DE INTERESES EN PAGOS A PLAZO O DIFERIDOS (ART. 26°)	
1. Introducción	243
2. El pago de intereses como obligación de dar suma de dinero y su carácter accesorio.....	244
3. Aplicación de la obligación de dar suma de dinero por concepto de intereses en los contratos de consumo	245
4. El pago no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos	246
5. A manera de conclusión	247
DEROGADO (ART. 27°)	248
• LOS FONDOS COLECTIVOS Y LOS CONSUMIDORES (ART. 28°)	
1. Una forma ‘desconocida’ de adquisición de productos y servicios	249
2. Funcionamiento del sistema de Fondos Colectivos	251
3. Regulación del Sistema de Fondos Colectivos en la Ley de Protección al Consumidor	256
4. Particulares consideraciones respecto al Sistema de Fondos Colectivos	256

TITULO SEXTO

DE LAS RESPONSABILIDADES FRENTE A LOS CONSUMIDORES

• DERECHO DE RECUPERACIÓN (ART. 29°).....	263
• DERECHOS DE REPOSICIÓN O DE DEVOLUCIÓN (ART. 30°)	267
• SOBRE LOS SERVICIOS DE REPARACIÓN (ART. 31°)	
1. Introducción	274
2. Sobre la aplicación del artículo 31°	275
3. Sobre la experiencia jurídica comparada	278
4. A manera de conclusión	280
• ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR PRODUCTOS Y SERVICIOS DEFECTUOSOS (ART. 32°).....	281
1. Un drama en dos actos: la responsabilidad administrativa y civil por productos médicos defectuosos	289

2. La responsabilidad por la comercialización de los productos defectuosos.....	294
• VALORIZACIÓN EN LA RESTITUCIÓN (ART. 33°).....	298
• PLAZO PARA REQUERIMIENTO DE REPARACIÓN (ART. 34°)	
1. Primeras consideraciones.....	300
2. Implicancias del artículo 34°	301
• OBLIGACIÓN DE INDEMNIZAR (ART. 35°)	
1. Contratos incluidos en el ámbito de aplicación del presente artículo305	
2. Acerca del incumplimiento contractual o inejecución de obligaciones	306
3. La prestación defectuosa y la responsabilidad administrativa del proveedor	307
4. Los contratos de “asistencia técnica” en el derecho comparado	309
5. Los supuestos de prestación defectuosa del servicio	310
6. Conclusión	314
• INDEMNIZACIÓN POR MALA REPARACIÓN (ART. 36°)	
1. Ámbito de aplicación del artículo	315
2. Sobre la necesaria vinculación con el artículo 12°	316
3. ¿A qué se obliga el prestador de servicios?	316
3.1 Actuación diligente en la reparación o mantenimiento del bien317	
3.2 La utilización de repuestos o componentes nuevos y apropiados	319
4. ¿Cuáles son los derechos del usuario?	320
5. Conclusiones	321
• EL CASO DE LOS PROVEEDORES AUTORIZADOS POR EL ESTADO (ART. 37°) ..	323
• MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ART. 38°)	327
1. Introducción	328
2. ¿Cuáles son las innovaciones del artículo 38?	331
3. ¿Cómo hacer que la conciliación funcione mejor?	334
4. El arbitraje de consumo como arbitraje de pequeñas causas	333
5. Más allá de los MARC	336
6. Bibliografía Básica	337

**TITULO SETIMO
DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

• LA COMPETENCIA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU EJERCICIO DE FUNCIONES DE PODER PÚBLICO (ART. 39°)	
1. Competencia General	341

2. La Comisión ejerce funciones administrativas, pero también jurisdiccionales	345
3. La facultad de aplicar sanciones administrativas y medidas correctivas	351
4. La formación de la voluntad de la Comisión y los apremios que despliega	352
• EL PROCESO PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (ART. 40º)	
1. La Tutela al Consumidor se materializa en un Proceso, bajo las reglas de un Procedimiento	355
2. El Proceso de Protección al Consumidor	358
2.1 Proceso iniciado de oficio por la Comisión	359
a) Investigación preliminar y deber de búsqueda de la verdad material	360
b) Potestad sancionadora desde el modelo inquisitivo y desde el modelo trilateral	361
c) La función jurisdiccional aparece en la segunda instancia administrativa	362
d) Importancia de los procesos iniciados de oficio	363
2.2 Proceso iniciado a pedido de un consumidor	363
a) Proceso trilateral y también sancionador	364
b) Procedencia de la denuncia	365
• Legitimidad para obrar	365
• Interés para obrar	366
2.3 Proceso iniciado a pedido de una Asociación de Consumidores	366
3. Medidas cautelares	367
4. Actuación probatoria y emisión de resolución final	369
5. Nuevos retos y la importancia de la ética en el operador del procedimiento	372
• LA RESPONSABILIDAD OBJETIVA ADMINISTRATIVA DERIVADA DE LA INFRACCIÓN A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (ART. 41º)	374
• ¿SON LAS MEDIDAS CORRECTIVAS UN TIPO DE REPARACIÓN CIVIL? (ART. 42º)	377
• EJECUTIVIDAD DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (ART. 43º)	
1. Introducción	389
2. El carácter de “título de ejecución” de los actos administrativos que constituyen “cosa decidida” en materia de Protección al Consumidor	389
• EJECUTORIEDAD DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (ART. 44º)	
1. Introducción	392
2. El carácter ejecutorio de las resoluciones administrativas en materia de Protección al Consumidor	393

**TITULO OCTAVO
DE LA PROMOCION DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR**

- SOBRE LOS CONVENIOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL DEL INDECOPI CON ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES (ART. 45°) 399
 - 1. Requisitos para la celebración de Convenios 403
 - 2. Suscripción, ejecución y causales de resolución de los Convenios 407
 - 3. A manera de conclusión 410
- DELEGACIÓN DE COMPETENCIA (ART. 46°) 412
- RESPECTO AL CÁLCULO DEL MONTO Y PAGO DE LAS MULTAS (ART. 47°) 424

DISPOSICIONES FINALES

- DISPOSICIÓN DEROGATORIA (ART. 48°) 429
- ENTRADA EN VIGENCIA (ART. 49°) 434
- FACULTAD PARA INFORMAR A LOS CONSUMIDORES DE LAS DISTORSIONES DEL MERCADO (ART. 50°) 436
- IMPULSO DE PROCESO JUDICIAL POR INTERESES DIFUSOS (ART. 51°) 440
 - 1. Respecto de la protección de intereses difusos 441
 - 2. Caso Electro Atlantic S.A., Créditos Perú S.A. y Banco Latino 444
 - 3. Legislación Comparada 445
 - 4. Conclusiones 447

PROCEDIMIENTO FORMAL - MAPA DEL PROCESO

COMISION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 449

PRECEDENTES JURISPRUDENCIALES

AL CUIDADO DE ALEJANDRO TREJOS MAGUIÑA

- 1. Cierre de Establecimientos
Resolución N° 0120-/TDC-INDECOPI..... 455
- 2. Cierre de Establecimientos
Resolución Final N° 885-2002-CPC 464
- 3. Deber de Información en el Servicio de Transporte Aereo
Resolución N° 0130-1998/TDC-INDECOPI 479
- 4. Deber de Información en el Servicio de Transporte Aereo
Resolución N° 257-99-CPC 490
- 5. Negligencia Medica - Responsabilidad de la Estructura Sanitaria
Resolución N° 0170-1998/TDC-INDECOPI 497
- 6. Negligencia Medica - Responsabilidad de la Estructura Sanitaria
Resolución Final N° 647 -2000-CPC 507

7. Negligencia Medica - Responsabilidad de la Estructura Sanitaria Resolución N° 0331-2001/TDC-INDECOPI	519
8. Transporte Terrestre de Pasajeros Resolución N° 0221-1998/TDC-INDECOPI	532
9. Idoneidad del Servicio en la Intermediación Financiera Resolución Final N° 145-99-CPC	546
10. Idoneidad del Servicio en la Intermediación Financiera Resolución N° 0285-1999/TDC-INDECOPI	551
11. Reporte Indevido a Central de Riesgo Resolución N° 0498-2000/TDC-INDECOPI	558
12. Cancelación de Concierto Resolución Final N° 404-2002/CPC	564
13. Cancelación de Concierto Resolución N° 0809-2004/TDC-INDECOPI	594
14. Venta de Productos Electrodomésticos Resolución Final N° 188-98-CPC	609
15. Venta de Productos Electrodomésticos Resolución N° 0352-1999/TDC-INDECOPI	623
16. Transporte Terrestre de Pasajeros (Accidentes en Carretera) Resolución Final N° 773-2002-CPC	643
17. Transporte Terrestre de Pasajeros (Accidentes en Carretera) Resolución N° 0156-2004/TDC-INDECOPI	654
18. Métodos de Cobranza prohibidos Resolución Final N° 423-2002-CPC	656
19. Métodos de Cobranza prohibidos Resolución N° 0854-2002/TDC-INDECOPI	663
20. Actividades Culturales, Exhibición de piezas arqueológicas Resolución N° 0419-2002/TDC-INDECOPI	667
21. Retiro de dinero, deber de información e información en las inter- mediaciones financieras Resolución Final N° 357-2000-CPC	676
22. Retiro de dinero, deber de información e información en las inter- mediaciones financieras Resolución N° 0328-2004/TDC-INDECOPI	687
23. Comercialización de medicamentos adulterados Resolución Final N° 208-2002-CPC	704
24. Comercialización de medicamentos adulterados Resolución N° 0187-2003/TDC-INDECOPI	721
25. Incumplimiento en la entrega de vehículos Resolución N° 072-97-TDC	732
26. Discriminación - Emisión de Tarjetas de Crédito Resolución N° 0517-2001/TDC-INDECOPI	738

PRECEDENTES DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA

27. Idoneidad del bien o servicio. Garantía implícita Resolución N°085-96-TDC	750
28. Productos defectuosos. Difusión de Advertencias Resolución N° 095-96-TDC	756
29. Definición de Consumidor Resolución N° 0422-AA/TDC-INDECOPI	771
30. Competencia de la Comisión Resolución N° 0277-1999/TDC-INDECOPI	787
31. Derecho a la Información Resolución N° 102-97-TDC	797

NORMAS COMPLEMENTARIAS

• Ley de Protección al Consumidor D. Leg. N° 716 - TUO D.S. N° 039-2000-ITINCI	807
• Facultades, Normas y Organización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) D. Leg. N° 807	818
• Ley de fortalecimiento del sistema de protección al consumidor Ley N° 27311	835
• Modifica el Decreto Legislativo N° 716, norma sobre protección al consumidor - Ley N° 27598	836
• Reglamento de la Ley N° 27598, Ley que modifica el D. Leg. N° 716, Norma sobre Protección al Consumidor - D.S. N° 011-2003-PCM	836
• Crea la hoja resumen informativa para los proveedores de créditos Ley N° 27768	838
• Precisa alcances del artículo 40° del Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, TUO de la Ley de Protección al Consumidor Ley N° 27846	838
• Modifica y precisa los alcances del artículo 42° del Texto Unico Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI - Ley N° 27917	839
• Normas para la Celebración y Ejecución de Convenios de Cooperación Interinstitucional con Asociaciones de Consumidores (Art. 45° del TUO de la Ley de Protección al Consumidor) Resolución N° 048-2001-INDECOPI/DIR	840
• Regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al titular de la información - Ley N° 27489	844
• Aprueba Directiva N° 001-2003-INDECOPI/DIR sobre Normas para la Intervención de Asociaciones de Consumidores en Procedimientos Administrativos ante la Comisión de Protección al Consumidor y demás Organismos Funcionales del Indecopi Resolución N° 074-2003-INDECOPI/DIR	850
INDICE GENERAL	853