

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE DERECHO**



**Vigencia del precedente vinculante del deber de idoneidad en las
resoluciones del Indecopi frente a la incertidumbre jurídica**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ABOGADO**

AUTOR

Jhasmely Salome Rodriguez Silva

ASESOR

Carlos Augusto Tejada Lombardi

<https://orcid.org/0000-0003-1807-6153>

Chiclayo, 2023

Vigencia del precedente vinculante del deber de idoneidad en las resoluciones del Indecopi frente a la incertidumbre jurídica

PRESENTADA POR
Jhasmely Salome Rodriguez Silva

A la Facultad de Derecho de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

ABOGADO

APROBADA POR

Armando Rafael Prieto Hormaza
PRESIDENTE

Percy Orlando Mogollón Pacherre
SECRETARIO

Carlos Augusto Tejada Lombardi
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, por su entrega, comprensión y cariño a lo largo de toda mi carrera universitaria, por motivarme a luchar por mis sueños a pesar de las dificultades.

Asimismo, a mis abuelitos, hermanos y amigos, quienes estuvieron en cada momento brindándome consejos y palabras de aliento.

Agradecimientos

A Dios por darme salud y guiarme por el buen camino, por ser mi refugio y fortaleza en momentos de angustia.

También, agradezco a mis padres porque gracias a su esfuerzo y sacrificio estoy cerrando satisfactoriamente mi etapa universitaria.

Por último, agradezco a mi asesor Carlos Augusto Tejada Lombardi por transmitirme sus conocimientos y ayudarme en el desarrollo de mi investigación.

Vigencia del precedente vinculante del deber de idoneidad en las resoluciones del Indecopi frente a la incertidumbre jurídica

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

2

qdoc.tips

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad de Lima

Trabajo del estudiante

1%

7

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Católica de Santa María

Trabajo del estudiante

1%

Índice

| | |
|-----------------------------------|----|
| Resumen..... | 6 |
| Abstract..... | 7 |
| Introducción..... | 8 |
| I. Revisión de literatura..... | 11 |
| II. Materiales y métodos | 22 |
| III. Resultados y discusión. | 22 |
| IV. CONCLUSIONES | 33 |
| V. RECOMENDACIONES: | 34 |
| Referencias bibliográficas | 35 |

Resumen

El presente trabajo de investigación pretende determinar los criterios objetivos para mantener vigente el precedente vinculante del deber de idoneidad en la resolución de conflictos de procedimientos administrativos. La metodología utilizada es cualitativa de tipo documental, tanto en el proceso explicativo como en el resultado, haciendo uso de la técnica de revisión documental, y como instrumento la guía de análisis documental como libros, revistas, artículos jurídicos y tesis. Se ha analizado en las resoluciones materia del consumidor y en los cuatro lineamientos que ha emitido la Comisión de Protección al Consumidor, la aplicación del precedente vinculante de idoneidad para así, demostrar la importancia y la necesaria vigencia del mismo, toda vez que, de la comparación realizada entre el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la resolución de observancia obligatoria, se advierte que sigue vigente las condiciones que en su momento propuso la Sala de Protección al Consumidor. En ese sentido, concluimos que la Resolución “Tori Vs Kouros” pese a su antigüedad, sigue siendo esencial para resolver temas frente al menoscabo del deber de idoneidad de un producto o servicio.

Palabras clave: Precedente vinculante del deber de idoneidad, Código del Consumidor, Lineamientos sobre Protección al consumidor, Comisión de Protección al Consumidor

Abstract

This research work aims to determine the objective criteria to maintain the binding precedent of the duty of suitability in the resolution of conflicts in administrative procedures. The methodology used is qualitative of a documentary, type both in the explanatory process and in the result, making use of the documentary review technique, and as an instrument the documentary analysis guide such as books, magazines, legal articles and theses. In this way, the application of the binding precedent of suitability has been analyzed in the four guidelines issued by the consumer protection commission and in the consumer resolutions, in order to understand the importance and the necessary validity of the binding precedent of the duty of suitability. Since, from the comparison made between the consumer protection code and the resolution of mandatory observance, it is noted that the conditions that the consumer protection room proposed at the time are still in force. In this sense, we conclude that the "Tori Vs Kouros" resolution, despite its age, continues to be essential to resolve issues regarding the impairment of the duty of suitability of a product or service.

Keywords: Binding precedent of the duty of suitability, Consumer Code, Guidelines on Consumer Protection, Consumer Protection Commissio

Introducción

En el país democrático que nos encontramos, la Constitución Política construye las bases y lineamientos para vivir en una sociedad justa, dentro de los cuales se han establecidos derechos y obligaciones, que por su preeminencia forman preceptos ineludibles para el progreso de la ciudadanía, la protección de la persona humana y el respeto de su dignidad, que es el fin mayor de la sociedad y el Estado.

Como correlato a ello, nuestra Constitución Política en su artículo 65 contiene parámetros de protección al consumidor, en donde señala que “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.” (p.18). Lo regulado en este apéndice permite a los consumidores realizar sus compras de manera más segura y protegida.

Del mismo modo, con el objetivo de mejorar la normativa en protección al consumidor, el poder ejecutivo con fecha 2 de setiembre de 2010 aprobó la Ley N.º 29571 que aprueba el “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, el cual, contempla el régimen de amparo de los consumidores, siendo uno de los más importantes el artículo 18, que es conocido como el principio del deber de idoneidad, entiéndase por este: “la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto ...”(p.13).

Dicho esto, el órgano encargado de proteger, supervisar y sancionar conductas que vulneren el deber de idoneidad es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante- INDECOPI), quien, en los últimos años mediante sus resoluciones ha emitido diversas sanciones a los proveedores que ofrecen servicios no idóneos, tal es el caso, que en el año 2019 se presentaron aproximadamente 67 denuncias por las asociaciones de consumidores, de las cuales 27 fueron firmes y sancionadas por el monto total de 40.6 UIT, por infracciones leves al deber de idoneidad y al listado de precios, además, en el registro “Mira a Quién le Compras” página del INDECOPI, se evidencia que las principales empresas que incumplen el deber de idoneidad son las empresas financieras, Banco de Crédito, Scotiabank, entre otras.

El INDECOPI para resolver las acusaciones que se vinculen con la falta del deber de

idoneidad, no solo se basa en los artículos 65 de la Constitución Política, y el artículo 18 del Código de Protección al Consumidor, sino también, en el Precedente Vinculante “N.º 085-96-TDC, Expediente N.º 005-96-CPC de 1996”, del cual se desprenden tres garantías; legales, explícitas e implícitas, ello con el objetivo de analizar si se ha quebrantado o no el deber materia de análisis de un consumidor quien espera recibir un servicio de calidad.

Al respecto, diversos doctrinarios se han pronunciado dejando clara su discrepancia, pues según manifiestan, existe una decadencia del deber de idoneidad, generado por la utilización del Precedente Vinculante N°085-96-TDC. Estos autores consideran que el criterio, que ha sido adoptado por el INDECOPI, genera falsas expectativas en los consumidores, puesto que, la protección del consumidor no puede versar en asunciones o perjuicios en las relaciones de consumo. Sobre el particular, la autora Villanueva (2017) en su tesis “el deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores” menciona que:

“El criterio que viene aplicando la Sala resulta cuestionable, pues se estaría obligando a los proveedores a ser infalibles en cuanto a los productos..., se está entendiendo la idoneidad del producto como una obligación que todo proveedor debe satisfacer plenamente” (p.5).

En efecto, los argumentos emitidos por parte de los doctrinarios causan incertidumbre jurídica, que afecta directamente las relaciones de consumo, pues, generan un impacto en todos los agentes económicos, dando a entender que los proveedores serían sancionados pese a cumplir con lo dispuesto en la normativa. Asimismo, la falta de certeza jurídica produce dudas en los usuarios, ya que desconocen si es correcta la aplicabilidad de Sala Especializada en Protección al Consumidor al momento de evaluar si existe o no una falta del principio de idoneidad.

Ante esta situación, se pretende analizar si el Precedente Vinculante “Tori vs Kouros” se encuentra vigente en las resoluciones de protección al consumidor emitidas por INDECOPI, debido a la posible decadencia de este principio y que a pesar de que los consumidores cuenten con un Código de Protección y Defensa del Consumidor regulado en el año 2010, el precedente del año 1996 sigue teniendo una aplicación positiva para la interpretación de este deber de idoneidad.

Considerando el análisis antes descrito, surge la siguiente problemática que tiene como punto de partida, analizar en las resoluciones expedidas por la Sala Especializada en Protección al

Consumidor, la aplicabilidad de dicho precedente, tras el incremento de la inseguridad jurídica que existe en los diversos doctrinarios, así como en los consumidores y proveedores. Aspectos que se explicarán en el desarrollo de la investigación, como también, se responderá a la pregunta- problema:

¿Cuáles serán los criterios objetivos para mantener vigente el precedente vinculante del deber de idoneidad en la emisión de las resoluciones del INDECOPI?

De acuerdo con los fines que se persigue, se ha establecido como objetivo general: “determinar los criterios objetivos para mantener vigente el precedente vinculante del deber de idoneidad en la emisión de las resoluciones del INDECOPI”

Y como objetivos específicos:

- Analizar en la emisión de las resoluciones del INDECOPI los lineamientos que utiliza la Sala Especializada en Protección al Consumidor para interpretar correctamente los alcances del deber de idoneidad.
- Explicar la importancia del precedente vinculante del deber de idoneidad en el derecho nacional.
- Sustentar la necesidad de la vigencia del precedente vinculante del deber de idoneidad en las resoluciones del INDECOPI.

En ese sentido, la hipótesis planteada para suplir la respuesta al problema expuesto es:

Si el deber de idoneidad se refiere a que los productos o servicios que ofrece el proveedor en el mercado son lo que razonablemente espera recibir el consumidor, entonces los criterios objetivos que permiten mantener vigente el precedente vinculante del deber de idoneidad son:

- a. La información y la publicidad.
- b. Precio y naturaleza del producto.

Por último, el aporte principal de esta investigación se basa en la utilización de criterios objetivos para mantener vigente el precedente del año 1996 en la emisión de las resoluciones del INDECOPI, ya que trae consigo beneficios y ventajas que buscan que en las relaciones de consumo exista mayor seguridad jurídica.

I. Revisión de literatura

1.1. Antecedentes.

La autora Sánchez (2020) en la revista ediciones de la filosofía aplicada, que lleva por título “derecho del consumidor-una perspectiva comparada entre el Perú y España” menciona que, según lo dispuesto por la legislación española, lo importante es que los consumidores cumplan sus expectativas con respecto al producto que han adquirido. En el derecho comparado, especialmente en el régimen jurídico español, se analiza el deber de idoneidad a la luz de la naturaleza del servicio y la información que obtiene el consumidor, quedado claro que, tanto en España como en nuestro ordenamiento jurídico, se considera que el servicio adquirido sea conforme a lo ofrecido en el mercado.

Del mismo modo, el autor Tapia (2020), en su tesis denominada “contenido del derecho de información, el deber de idoneidad y la protección de la salud y seguridad en los loot boxes, a la luz de la normativa peruana en protección al consumidor” se visualiza que, tanto el derecho al deber de idoneidad como el deber de información son factores importantes para el régimen de protección al consumidor.

En ese sentido, al versar esta investigación, sobre el principio de idoneidad, debemos recalcar que en el sistema de protección al consumidor existen dos pilares fundamentales, el derecho a la información y el deber de idoneidad, en cuanto a este último, no se basa solo en las condiciones en las que fue pactado el acuerdo, sino que, analiza las expectativas creadas en el consumidor, basándose en el ambiente en que se presentó el producto, la información recibida, la confianza del consumidor al adquirir el servicio, la temporada, el precio, entre otros.

De igual manera, los autores Jara Falla y Carmen Sofía (2021) en su investigación designada "vinculación del deber de idoneidad y el deber de información en las relaciones" sostienen que, según la Resolución 2221-2012/SC2- INDECOPI de fecha 19 de julio de 2012, los artículos del principio de idoneidad no establecen las fallas o errores de los productos si no, la obligación del proveedor de proporcionar todo lo ofrecido en su producto.

Lo mencionado anteriormente, se vincula directamente con esta investigación, pues, la Sala en Protección al Consumidor, cuando analiza una posible infracción de este principio, ve en inicialmente tal como contempla el Precedente Vinculante “N.º085-96-TDC,

Expediente N.º005-96-CPC del año 1996”, el caso en concreto, luego, valora las condiciones en las que se ofrece el producto y por último, el cumplimiento de las tres garantías; legales, explícitas e implícitas.

Por otro lado, los autores Supo y Bazán (2020) en la revista FORSETI se pronuncian sobre “el deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor” en donde se detalla que, se debe utilizar ciertos factores para analizar el deber de idoneidad en el mercado, bajo la premisa de un consumidor razonable.

Asimismo, la autora Jimena Villegas (2017) en su tesis para obtener su segunda especialidad en derecho de protección al consumidor y competencia desleal, que lleva por título, “el problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de Protección al Consumidor en el Perú” enuncia que, la Sala Especializada no está verificando la labor del mercado, lo que genera en los consumidores aspectos negativos, como pedir un producto perfecto.

Como indica la autora, se evidencia esta posible decadencia del principio del deber de idoneidad, por lo que, es menester mencionar, que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, no busca generar externalidades negativas, por el contrario, busca proteger al consumidor frente a la asimetría informativa que existe entre este y el empresario.

1.2. Bases conceptuales

1.2.1. Derecho del consumidor

Según el autor Echaiz (2012) el 15 de marzo del año 1962, citando al expresidente John Fitzgerald Kennedy durante un discurso célebre para su país, expresó “ser consumidor, por definición, nos incluye a todos [...]. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas”. (p.1). Este suceso ayudó a reconocer al consumidor como una pieza clave para el elemento productivo, primero en los Estados Unidos, después en Europa y finalmente en América Latina.

En algún momento de la vida, todos han sido parte de una relación de consumo, en donde el consumidor conforma el grupo económico más grande de la red de mercado, pues es un destinatario final que hará posible la compra y la adquisición de los bienes y productos.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571, en su apartado IV, primer inciso, define al consumidor como un receptor final de los servicios o bienes que adquiere del mercado, este puede ser una persona natural o jurídica; también expresa, que no será atribuido como consumidor quien disfrute y se beneficie del servicio obtenido en calidad de proveedor. Por lo tanto, será llamado consumidor el que adquiera, disfrute o goce de un producto o bien, pero como destinatario final, es decir que no busque vender, proveer o generar ganancias con este servicio.

Ahora bien, la relación de consumo proviene desde tiempos históricos, *incluso antes de una creación jurídica*. El rey Juan de Inglaterra, en el año 1202, impuso un castigo a las personas que incurrieran en fraude, disminuyéndoles el pan o adulterando la harina con guisante o seo de habas; demostrando así, que el derecho de alimentos fue considerado como primer indicio de protección al consumidor, no obstante, es en Estados Unidos donde surge la normativa, a fin de establecer un trato equitativo en las diligencias económicas en el campo de protección al consumidor.

La Constitución Política del Perú del año 1979, establecía en su artículo 110 el derecho al consumidor, sin embargo, su régimen económico no le favorecía, por lo que, es en la Constitución de 1993, específicamente en su artículo 65 que “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” (p.21), logrando, gracias a su cambio organizado y a un régimen de economía social de mercado, la defensa del derecho del consumidor, que, además, otorga al Estado facultades para buscar mecanismos, y lineamientos, que garanticen la protección de todos los usuarios para obtener un derecho personal y subjetivo.

Siguiendo esa línea de ideas, el Código de Protección al Consumidor, en su artículo primero hace alusión a algunos derechos de los consumidores como:

- Derecho a conseguir productos en condiciones óptimas para la vida, salud e integridad física.
- Obtener información pertinente, verídica y asequible para que el consumidor analice antes sus opciones antes de comprar o contratar un servicio.
- Recibir por parte del proveedor un trato que se encuentre en los parámetros de la justicia e imparcialidad, evitar las cláusulas abusivas, los métodos coercitivos, o la información

falsa.

- Derecho a que el proveedor repare o reponga el producto, entre otros.

1.2.2. Relación de consumo

En el inciso 5 del artículo 4 del título preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, contempla como consumo a la “relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica, esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo II” (p.5). De lo expuesto, se interpreta que la relación de consumo está compuesta por cuatro elementos fundamentales, estos son el consumidor o usuario final, el proveedor, el producto o bien y una operación a título oneroso los cuales deben ser analizados integralmente, pues si uno de ellos no se encuentra, entonces no existiría una relación de consumo.

Al respecto, el autor Cajarville (2001) describe que: "consumidor y proveedor son conceptos legales que se condicionan recíprocamente; solo se es legalmente consumidor en relación con algún proveedor, y a la inversa solo cabe ser proveedor de algún consumidor". (p.7) En ese sentido, existirá una relación de consumo siempre y cuando estos elementos estén directamente relacionados, y esto será posible por la adquisición o compra de uno de los productos ofrecidos por el empresario.

Ahora bien, de manera estricta, la relación de consumo sienta sus bases en los parámetros estipulados el Código de Protección del Consumidor, en donde el proveedor y el destinatario final se unirán por medio de un acto jurídico oneroso. Es importante señalar, que esta relación no solo se basa en un acto traslativo de producto-costos, por el contrario, se preocupa por identificar los servicios que coloca el proveedor en el mercado, diferenciándolo de los demás empresarios y posicionándolo como el elegido por el consumidor.

Según el autor Flores (2020) al referirse a la relación de consumo, expresa que, “a mayor información sobre los productos y servicios que hay en el mercado, tendremos mayor posibilidad de realizar una elección de consumo que realmente nos satisfaga” (p.1) Es decir, el consumidor para realizar una compra necesita que sus necesidades se vean satisfechas, por lo que, será necesario que este cuente con abundante información respecto del producto o servicio puesto en el mercado.

Del mismo modo, Zapana citando a Espinoza (2022) señala que “la relación de consumo ha de comprender todas las situaciones en la cuales el consumidor debe ser protegido, durante y después de contratar” (p.42). Bajo ese lineamiento, cuando haya una relación de consumo, deben existir parámetros de defensa tanto al inicio como después de la relación contractual. El proveedor será el encargado de verificar que el producto adquirido cumpla con lo manifestado en el contrato, pues tiene mayor conocimiento del producto vendido, debido a su posición.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, en las relaciones de consumo, según lo señalado por la jurisprudencia administrativa del INDECOPI, no solo se protegerá a los consumidores que sean parte de la transacción comercial, sino también a los usuarios que sean familiares, o formen parte de la relación social de estos consumidores.

1.2.3. Asimetría informativa

Con la protección del derecho al consumidor, se busca defender la posición de desventaja que asume el destinatario final, frente al proveedor o empresario, pues este último, cuenta con toda la información acerca del producto, desde su fabricación hasta su uso.

Al respecto, la Resolución N.º 126-97-TDC del INDECOPI indica que, la normativa en materia de tutela y defensa del consumidor sienta su base en la presencia de la desventaja informativa que existe entre el proveedor y el consumidor. Por ello, el agente económico, cuenta con mejores herramientas informativas acerca del producto.

El autor Águila (2021) expresa que “el concepto de proveedor se vincula justamente con aquél que se encuentra en mejor aptitud para contar con información relevante respecto de los bienes y servicios que se intercambian en el mercado. (párr. 11). De lo mencionado, al ser el proveedor el que se encuentra en una mejor posición informativa, puede llegar a realizar estafas, alza excesiva de los precios, entre otros.

Aunado a ello, el autor Durand (2007) señala que la relación de desventaja que existe entre proveedor y consumidor es una realidad perenne en el marco de la economía social de mercado, que necesita encontrar un equilibrio, en donde la relación de consumo se encuentre libre de conductas engañosas, desleales de quienes tienen la facultad de ofertar bienes y servicios en el mercado. (p.21). En ese sentido, frente a la existencia de la

asimetría informativa, se busca proteger a la parte más débil sobre la base normativa.

1.2.4. Definición del deber de Idoneidad

La palabra idoneidad, según la Real Academia Española (s.f) es “la cualidad de lo idóneo, adecuado o apropiado para algo”. De ahí que, al referirnos a la idoneidad, lo relacionamos como algo apto, suficiente, conveniente. Sin embargo, en la presente investigación es necesario tratar el deber de idoneidad, que tuvo lugar, por primera vez, en el caso *Tori vs Kouros*, que dio a conocer este principio como la coincidencia de lo que razonablemente espera recibir un consumidor por parte del proveedor.

De lo anterior, es importante señalar, que el caso citado, se convierte en precedente de observancia obligatoria mediante la Resolución N.º 085-96-TDC, en donde, “se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente estos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en los cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados” por tanto, se determinará que un producto es idóneo, cuando este coincida con la información que fue dada antes de adquirir el producto, es decir, con las condiciones, circunstancias y naturaleza que rodean al servicio. Dejando así, jurisprudencia que marca las directrices de lo que se entenderá por el deber de idoneidad al momento de analizar un caso.

En ese mismo lineamiento de ideas, los autores Saavedra y Pachamango citando a Northcote (2019) menciona que, el deber de idoneidad es “la obligación general de todo proveedor de cumplir con los ofrecimientos efectuados al consumidor y con las características de los productos o del servicio contratado” (p.89). Entonces, se entiende, por un lado, la adecuación entre lo que un consumidor razonable recibe, y por otro, la obligación que debe cumplir el proveedor para otorgar el bien acorde a su naturaleza.

Asimismo, el deber de idoneidad está regulado en el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en donde lo define como “la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo efectivamente recibe en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, condiciones y circunstancias de la transacción, la naturaleza del producto y el precio” (p.13). Siendo así, este principio posiciona al proveedor como el responsable de cumplir con lo ofrecido inicialmente en el contrato ya que, si el consumidor no recibe lo que efectivamente le ofrecieron, este verá por no satisfecho lo negociado e informado acerca del bien y en consecuencia existirá una

falta del principio de idoneidad.

El letrado García (2014) indica que, “se presume que un producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente estos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados” (p.2) De lo expresado, se colige que, existirá idoneidad cuando el servicio comprado cumpla con las expectativas que se generó el consumidor, respecto del producto.

Se debe tener en cuenta, si bien, el proveedor es responsable de cumplir con las expectativas del consumidor, éstas no son absolutas, por el contrario, el empresario efectuará la entrega del bien, acorde a lo pactado, ajustándose el servicio a los términos en que fue negociado y contratado, por lo que, luego de un análisis en conjunto con las garantías, se determinará si existe o no una infracción al principio de idoneidad.

1.2.5. Garantías

Es frecuente escuchar que muchos consumidores se encuentran insatisfechos con el producto que han adquirido, pues el servicio no cumple con las condiciones e información pactada, por lo que, resulta de suma importancia que el usuario conozca cuáles son los términos y características que presenta cada producto. En la normativa peruana, existen tres garantías que puede utilizar el consumidor para exigir al proveedor que cumpla lo pactado en el contrato. Las garantías legales, explícitas e implícitas.

Es menester señalar que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio se debe seguir un orden de prelación en la interpretación de las garantías, primero, la legal que se impone sobre la explícita y por último está sobre la implícita.

1.2.5.1. Garantías legales:

Como su propio nombre lo dice, se encuentra protegida legalmente, ya que sus lineamientos y parámetros de protección ya están establecidos en el ordenamiento jurídico peruano. Como se deslinda en Deleyes (2021) la garantía legal es “aquella que resulta impuesta por mandato de ley o las regulaciones vigentes y que sin su cumplimiento no se permitiría la comercialización del producto o la prestación del servicio determinado” (p.1). Del mismo modo, el abogado Stucchi (2016) expresa que “en diferentes sectores y sobre diferentes productos y servicios, existen garantías legales cuyo alcance es determinado por disposiciones legales. Estas establecen características, condiciones o términos obligatorios

que la empresa debe cumplir necesariamente” (p.1). Al respecto, si bien el proveedor o empresario tiene libertad para comercializar sus productos como él consideré conveniente, esta libertad no puede ser contraria a las leyes imperativas, que son de cumplimiento obligatorio.

De la misma manera, algunos ejemplos de las garantías legales son; la ordenanza de tarjetas de crédito y débito, en donde se estipula que el consumo con tarjeta de crédito requiere que los ambientes comerciales verifiquen la identidad del usuario y su firma; el Reglamento Nacional de Administración de Transporte, estipula los elementos que debe tener un vehículo para su correcto funcionamiento. Por lo tanto, la garantía legal, se refiere a la protección normativa que tendrá un consumidor al momento de adquirir un bien o un servicio, pues será la legislación quien podrá los límites y reglas al proveedor para que este cumpla lo pactado antes y después del contrato.

1.2.5.2. Garantía explícita:

El autor Be Lawyer (2019) expresa que esta garantía es “acordada entre la empresa y el consumidor al determinar características y condiciones en el contrato, expresándose mediante el etiquetado, publicidad, comprobante de pago o en cualquier otro medio que se aprecia un compromiso hacia los consumidores” (p.5). Asimismo, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, contempla en su artículo 20, inciso c, que “ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado” (p.13). Al respecto, se entiende que el consumidor esperará que el producto este conforme a lo establecido en el contrato, además, de cumplir con la información expuesta en redes sociales, o en el propio local de ventas.

1.2.5.3. Garantía Implícita:

En palabras de Bullard (s.f) la garantía implícita es entendida como “la reconstrucción de aquellos términos que, dada la expectativa de un consumidor razonable, se entienden implícitamente incorporadas a la relación contractual de consumo” (p.14). Vale decir que, este tipo de garantía al contrario de lo anterior no se encuentra plasmado en un código normativo, pero sí señala, las condiciones o las características que el servicio por su propia naturaleza debe cumplir.

La citada garantía, en términos simples, se refiere a lo que el consumidor o usuario espera recibir del producto, por ejemplo, si un cliente compra una cartera de la marca Renzo Costa, espera obtener un producto de cuero, de buena calidad, pues eso indica su publicidad. Al respecto, la Resolución N.º 085-96-TDC del caso “Humberto Tori Fernández VS Kouros” expresa que la garantía implícita “Es la obligación de responder cuando el bien o servicio no es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan estos en el mercado”.

1.2.6. Deber de información

La Real Academia Española (s.f) menciona que, por la palabra información, se entiende la “comunicación o adquisición de conocimiento que permite ampliar o precisar lo que se posee sobre una materia determinada” (párr.5). Precisamente, se entiende por esta, la comprensión sobre una cosa explícita, el conocimiento sobre el bien, desde lo básico hasta observar todas las características.

Ahora bien, la legislación peruana, en el ámbito de protección al consumidor, sienta sus bases en dos pilares fundamentales, el deber de idoneidad y el derecho a la información, siendo el último de ellos responsabilidad del proveedor, pues él será el encargado de brindar información veraz, accesible, adecuada y de fácil entendimiento. Al respecto, el abogado Rojas (s.f) menciona que “el deber de información de los proveedores es, a su vez, el derecho a la información de los consumidores, debiendo entenderse como la obligación a cargo de los proveedores para brindar a los consumidores la información adecuada.” (p.2).

Como se aprecia, el derecho del consumidor evoca la protección de la carta magna, dejando constancia que será el Estado quien tutele el derecho a la información respecto de los productos que se encuentren a disposición del público. De igual manera, el Código de Protección al Consumidor en su artículo 2 del capítulo II expresa que “el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios” (p.9).

En esa línea de ideas, Chinchilla (2011) alude que, el deber de información “deberá cumplirse de manera substancial y no meramente formal, para ello, es necesario no solo que la información se exteriorice, sino que se exprese de manera clara, de modo que esta llegue a su destinatario en condiciones que le permitan hacer propio su contenido” (párr. 16). En

ese sentido, la información que se exponga ante el consumidor debe ser coherente y entendible.

1.2.7. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

En noviembre del año 1992, a través del Decreto Ley N.º 25868, se dio origen al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), institución creada con el fin de brindar y garantizar el adecuado funcionamiento de la economía de mercado peruano.

En palabras del autor Araujo (s.f) el INDECOPI es “ese árbitro que el mercado requiere para funcionar leal y honestamente en el Perú” (pg. 5), vale decir que el Instituto de Defensa cumple un rol clave en el orden del mercado, haciendo que las relaciones de consumo funcionen de manera equilibrada y acorde a lo que dispone la normativa de protección al consumidor.

Del mismo modo, el Decreto Legislativo N.º 1033, en su artículo 1, explica la naturaleza del INDECOPI, como “un organismo público especializado, con personería jurídica de derecho público interno, que goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa”. Por tanto, esta entidad, es independiente, es decir, cuenta con autonomía técnica y funcional, impidiendo que las instituciones de la administración pública intervengan en sus decisiones, además de encargarse de proteger y difundir el respeto a la libre competencia, la actitud leal, verídica y honesta entre consumidor y proveedor, de bajar los precios de acceso y salida del mercado, entre otros.

1.2.8. Sala Especializada en Protección al Consumidor

Según los autores, Serván y Sánchez (s.f) este es “el órgano que resuelve, en segunda y última instancia administrativa, los procedimientos relacionados con las comisiones con competencia en materia de protección al consumidor” (pg.5). Esta Sala es la encargada de receptar las apelaciones interpuestas por las partes frente a las resoluciones que concluyen la primera instancia, por ejemplo, en temas relacionados con la libre competencia, con la fiscalización de barreras comerciales, entre otros.

Asimismo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante SPC) se encarga de resolver los casos de quejas, reclamos, así como, analizar las medidas cautelares,

las nulidades, pedidos de ampliación y corrección de resoluciones. El Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que, el SPC se encuentra facultado para resolver los recursos de revisión que procede únicamente en casos de puro derecho.

En esa misma línea, como se menciona en el Boletín de la SPC (2023) esta entidad “tiene como competencia resolver en última instancia administrativa las denuncias por parte de los Consumidores. Esta labor no debe ser silenciosa o de conocimiento restringido, sino que debe estar al alcance de los consumidores y de los proveedores...” (p.3). Se entiende, que la SPC debe actuar cumpliendo el principio de predictibilidad a favor de los usuarios, que obtendrán más información sobre las decisiones y alcances que contemple este órgano resolutorio en materia de protección al consumidor.

1.2.9. Precedente vinculante

Surge a raíz del análisis de un caso relevante en materia jurídica, que puede ser utilizado como referencia en las resoluciones posteriores que contengan temas iguales o similares. El precedente vinculante será tomado como una regla general que los magistrados deben tener en cuenta al momento de resolver un asunto en concreto.

El autor Hakanson citando al Tribunal Constitucional (2009) expresa que “aquella regla jurídica expuesta en un caso particular y concreto que el Tribunal Constitucional decide establecer como regla general; y que, por ende, deviene en parámetro normativo para la resolución de futuros procesos de naturaleza homóloga”. (p.18).

Asimismo, El Dr. Torres (2009) señala que, el precedente vinculante es “la decisión del más alto tribunal de un país que, al resolver un caso concreto, establece un principio o doctrina jurídica vinculante para el propio tribunal supremo y para todos los órganos jurisprudenciales inferiores” (p.1). Bajo ese lineamiento, serán los órganos con más alto rango legal, por ejemplo, el Tribunal Constitucional, la Sala de Protección y Defensa del Consumidor, quienes a raíz de un caso en específico ordenarán que una resolución sea considerada como un precedente vinculante, que posteriormente lo utilizarán los juristas para resolver sus casos.

II. Materiales y métodos

La investigación realizada es cualitativa de tipo documental, pues fue desarrollado así, tanto en el proceso explicativo como en el resultado. En cuanto al primero, se utilizó fuentes escritas como libros, revistas, tesis y artículos jurídicos, así también para la elaboración de las bases teóricas y conceptuales, y con respecto al resultado se empleó la descripción y la interpretación, a fin de examinar las distintas resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección del Consumidor, en alusión al deber de idoneidad y su utilización del Precedente Vinculante N.º 085-96-TDC puesto que, se buscaba dar razones del porqué este precedente debe seguir vigente en las resoluciones del INDECOPI. Por otro lado, al ser una investigación cualitativa, hemos utilizado la técnica del fichaje pues se examinó los diferentes textos emitidos por los doctrinarios, así como las resoluciones del INDECOPI, que nos permitió resolver cada uno de nuestros objetivos y lograr identificar la vigencia del precedente vinculante.

III. Resultados y discusión.

3.1. Lineamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Las normas del sistema jurídico se encuentran en constante cambio, con el fin de dar respuesta a las nuevas situaciones que se presenten, pues la ley va de la mano de la realidad. En ese marco jurídico, la seguridad juega un rol muy importante, pues las personas necesitan estar informadas de las acciones y omisiones que los órganos jurídicos emitan.

Es así como, la Comisión en Protección al Consumidor del INDECOPI, con el fin de otorgar seguridad jurídica, aprueba y difunde lineamientos, transmitiendo los criterios resolutivos sobre protección al consumidor, bajo los parámetros del principio de predictibilidad.

Conforme a Pantigoso citando a Morón (2019) este principio es el que “ordena a las autoridades emitir información bajo tres directrices: información cierta, información completa e información confiable, a fin de generar en las personas expectativas razonables y se elimine cualquier incertidumbre jurídica” (p.14). Por tanto, cuando la Sala Especializada en Protección al Consumidor, publica sus resoluciones en materia del consumidor, debe generar confianza en los usuarios, así como impulsar el empoderamiento de los consumidores y proveedores en el ejercicio de sus derechos y obligaciones frente a

las relaciones de consumo.

El INDECOPI hasta el momento, ha aprobado y publicado cuatro lineamientos en protección al consumidor, el primero, mediante Resolución N.º 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI, el cual, en su acápite, sobre el principio de idoneidad, menciona que se entiende por este la “falta de coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe efectivamente. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido, como se señaló anteriormente.”(p.13).

A partir de lo señalado, se evidencia que la Sala, en principio analiza de manera abstracta, es decir considerando las expectativas razonables del consumidor, pero, en caso el proveedor no cumpliera con las condiciones pactadas, (garantía implícita) el producto caería en inadecuado.

De lo anterior, se deduce que el INDECOPI en los lineamientos emitidos en el año 2001, asumió los criterios que el precedente de observancia obligatoria desarrolló, tanto que, en su apartado cuarto, inciso uno, habla sobre la garantía implícita, como necesaria en el estudio de las relaciones de consumo.

Posteriormente, se aprobaron los lineamientos de protección al consumidor, mediante Resolución N.º001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, en el cual, se despliegan directrices para el estudio del principio de idoneidad, que, en comparación con los lineamientos del año 2001, la Comisión de Defensa del Consumidor, agrega un modelo ideal para determinar lo que el consumidor espera recibir de un bien o servicio. Este modelo se basa en la reconstrucción del bien que sí cumplió con las expectativas razonables del usuario, en comparación con el servicio que recibió en realidad, siguiendo, además, tres pilares; la garantía legal, explícita e implícita.

Pasaron aproximadamente 10 años para que la Comisión en Protección al Consumidor, apruebe en el año 2016 nuevos lineamientos en materia del consumidor los cuales se basaron en la evaluación del “impacto de la conducta del proveedor en el mercado y en el bien jurídico tutelado —salud, vida, educación, entre otros-, su razonabilidad, la afectación a terceros, entre otros aspectos” (p.13).

En ese sentido, los lineamientos del año 2016 no solo tomaron en cuenta las expectativas razonables del consumidor y las circunstancias de la resolución de consumo, sino que,

añadieron la responsabilidad al proveedor cuando el producto no cumpla con las expectativas del consumidor. Asimismo, este lineamiento indica que, para efectos de definir la idoneidad de un servicio, se debe recurrir a las garantías.

La autora Cerrón (2021) expresa que, la Comisión de Protección al Consumidor, aprobó, en el año 2019, una nueva versión de los lineamientos de protección al consumidor, los cuales desarrollan aspectos generales sobre la competencia del INDECOPI frente a las entidades públicas en transporte, salud, infraestructura entre otros, además, interpreta los fundamentos que la Sala de Protección al Consumidor ha expedido en cuanto a los deberes de información e idoneidad.

De lo indicado, se advierte que todos los lineamientos aprobados y publicados por la Comisión en Protección al Consumidor, en lo que respecta al principio de idoneidad, han delimitado su análisis bajo las directrices de la Resolución N.º 085- 96, caso “Humberto Tori VS Kouros”, que si bien, no lo citan textualmente, mantienen el mismo concepto y metodología de análisis, considerando a la garantía implícita como fundamental para determinar si existe o no responsabilidad por parte del proveedor.

3.2. Análisis de las resoluciones de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

A fin de profundizar, lo antes mencionado, en este apartado evaluaremos algunas resoluciones emitidas por el INDECOPI con respecto al tema en materia:

La Resolución N.º 112-2017/INDECOPI-JUN, referida a la denuncia del señor Dante Sieler Vera, interpuesta el 29 de abril del año 2016, contra Lc Busre S.A-C por infracción al deber de idoneidad, toda vez que, el 12 de febrero de 2016, contrató los servicios de LC Perú a fin de viajar ida y vuelta desde la ciudad de Huánuco hacia Lima, el día 15 de abril a las 09:50 am y regresar el 17 de abril de 2016 a las 12:50 pm, sin embargo, cuando se estaba dirigiendo al aeropuerto, recibió una llamada sin ningún previo aviso, donde le comunicaban que su viaje había sido modificado para las 13:40 pm.

El recurrente retorna a las 12.30 pm, pero a las 15:00 pm le informan que el despegue del avión ha sido cancelado, por lo que, el recurrente inicia un procedimiento administrativo sancionador, indicando que la aerolínea no le habría brindado un servicio de transporte idóneo, transgrediendo los artículos 18 y 19 del Código y Defensa del Consumidor, ante lo cual, LC Perú indica que la cancelación del vuelo se debió a daños en la turbina de presión

alta, por lo que, su falla no fue predecible, no obstante, mediante Resolución final N.º 398-2016/PS0INDECOPI-JUN se resuelve sancionar a la empresa por los daños imputados.

La empresa Lc Perú apela, sin embargo, la Comisión en Protección al Consumidor ratifica la decisión del órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, ya que, si bien la referida empresa realiza un chequeo a su aeronave evidenciando su inoperatividad, este hecho no demuestra los daños que presentó el avión, además, no se verifica que la falla haya devenido en “imprevista”.

Ahora bien, en cuanto al tema que corresponde analizar, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resuelve el caso, basándose en los artículos 18 y 19 del CPC, no obstante, para determinar la existencia de la infracción, parten en principio del estudio de la idoneidad de manera abstracta, ya que el señor Dante esperaba que el servicio que contrató cumpliera en todos sus extremos con lo establecido en su contrato, y posteriormente se verifique las condiciones y circunstancias en las que se dio la relación del consumo.

Sobre el particular, es evidente que la Sala Especializada en Protección al Consumidor en ningún momento se aleja de lo previsto en el precedente de observancia obligatoria, ya que, examina la idoneidad a la luz de las expectativas razonables del consumidor, las condiciones y las expectativas del usuario conforme a la garantía implícita.

3.3. Importancia del Precedente Vinculante del Deber de Idoneidad

En el año 1991 entró en vigor el Decreto Legislativo N.º 716, el cual pretendió cambiar la regulación - casi inexistente, sobre derechos del consumidor, así como adaptarla a los cambios en el régimen económico, posteriormente, en el año 1992, con la creación del INDECOPI se enfatizó la defensa al consumidor, no solo en la difusión de los derechos, sino en el establecimiento de criterios jurisprudenciales claros referente a dicha ley. En particular, resalta el interés de la autoridad de consumo, en difundir, interpretar y aplicar las normas de protección al consumidor. Es así como, en el año 1996, se aprobó el primer precedente de observancia obligatoria en esta materia, en donde se desarrolla con mayor profundidad el artículo N.º 8 del Decreto Legislativo N.º 716, que conceptualizó la idoneidad.

La Resolución N.º 085-96, caso “Humberto Tori VS Kouros” versa sobre la denuncia impuesta por el señor Humberto Tori contra la empresa Kouros, debido a que, uno de los

zapatos de cuero que compró el demandante a S/ 65.54, luego de dos meses de uso se rompió en la parte superior. El recurrente formuló su reclamo ante la empresa, quien luego de varias semanas fue a recoger su zapato y dado que su uso era inapropiado lo rechazó.

Posteriormente, el recurrente acude al gerente de la tienda, quien después de expresarle que su reclamo no podría ser atendido, le ofreció un descuento del 30 % en cualquier producto, lo cual rechazó. El caso se resuelve a favor del demandante, puesto que, la Sala, con base al artículo 8 del Decreto Legislativo N.º 716, resuelve que hubo infracción al deber de idoneidad.

La referida resolución, marca un antes y un después en la jurisprudencia del INDECOPI, precisamente en el principio de idoneidad, pues determina la estructura para analizar la existencia o no de una infracción, además, sienta las bases para interpretar “la garantía implícita de idoneidad que refleja la expectativa de un consumidor razonable respecto al bien o servicio ofrecido” (p.34).

Siguiendo este precedente, al momento de analizar este principio, primero será de manera abstracta, es decir, se observará si el proveedor cumplió con entregar el producto de acuerdo a lo que razonablemente espera recibir el consumidor, y posteriormente, se examinará las condiciones y/o circunstancias en las que se encontraba el servicio al momento de adquirirlo tales como, el lugar de compra, la información proporcionada al momento de la venta, la publicidad, los términos y condiciones ofrecidas, el precio, entre otros.

Con el fin de afianzar la importancia del precedente materia de estudio, en la jurisprudencia del derecho al consumidor, se ha visto a bien, inquirir en el estudio de la Resolución N.º 0446-2005/TDC-INDECOPI, Exp. N.º 1153- 2004/CPC, que trata de la demanda interpuesta por la señora Guadalupe Aguilar Arauco, contra la empresa de transporte de pasajeros y carga Cavassa S.A.C, toda vez que, no cumplió con la entrega de su encomienda, por el contrario, la entregó a una persona de sexo masculino domiciliada en el distrito de Breña, quien, al momento de recibir la encomienda presentó un DNI falso, que correspondía a otra persona, la Sra. Rosalía Linaza Oré.

Sobre el particular, la Sala Especializada de Protección al Consumidor, para el análisis del caso utilizó como fuente base el precedente vinculante, el cual expresa: “todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales

deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado”.

En efecto, acorde a la información que obra en el expediente, se advierte un defecto en la prestación del servicio por parte de transportes Cavassa a favor de la denunciante, pues no tuvo controles mínimos al momento de efectuar la entrega de la encomienda a otra persona, además, siendo un riesgo previsible la sustracción o el deterioro de encomiendas, el proveedor debió optar por medios de seguridad que resguarden el bien.

La Sala falla a favor de la denunciante, por haberse vulnerado el artículo N.º 8 del CPC, que fue desarrollado en el Precedente Tori VS Kouros, pues, se demuestra que la empresa Cavassa, no cumplió con ofrecer su servicio acorde a la expectativa generada en el cliente, por lo que, sancionó a la empresa con una multa de (0,50) Unidad Impositiva Tributaria; y ordenó que en el plazo de 5 días la empresa pague a Guadalupe Aguilar Arauco la suma de S/. 2 475,00, como medida correctiva.

En ese extremo, se ha evidenciado en los párrafos anteriores la importancia que tuvo y sigue teniendo el Precedente N.º085-96, en la resolución de casos que enmarcan el principio de idoneidad, en la medida que de él se desprende la doble obligación del proveedor, primero, ofrecer al consumidor un producto acorde a lo que razonablemente espera recibir, y el segundo, responder si el servicio no cumple las condiciones o características en las que fue pactada.

3.4. La necesidad de la vigencia de precedente vinculante del deber de idoneidad

Con el fin de dar respuesta a este apartado, primero debemos analizar la naturaleza jurídica de un precedente de observancia obligatoria. Según Traducción Jurídica citando a Koven (s.f) se entiende por este a una “decisión de un tribunal tomada después de un razonamiento sobre una cuestión de derecho planteada en un caso.” (párr.4). Las implicancias que conlleva esta norma serán de carácter obligatorio, es decir, tanto el tribunal como otros órganos de igual o inferior jerarquía estarán obligados a regir sus decisiones acordes a lo establecido en el precedente, siempre que el caso presente la misma situación.

El magistrado podrá apartarse del precedente vinculante, si existiese un cambio o una modificación en la fuente jurídica o cuando está norma ya no responda adecuadamente a la

controversia jurídica, caso contrario, el alejarse del precedente contraviene a los principios de supremacía de la Constitución Política.

Lo mencionado en líneas arriba, resulta importante, pues, si bien la idoneidad fue normatizado en el Decreto Legislativo N.º 716, Ley de Protección al Consumidor, en busca de un sistema pro-consumidor; la idoneidad fue desarrollada jurisprudencialmente en el precedente de observancia obligatoria aprobado mediante Resolución N.º 085-96 emitida por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI, en el cual, se trató la garantía implícita y se esbozó el concepto de idoneidad, a fin de que sean considerados al momento de resolver los casos relacionados con la afectación al derecho a un producto o servicio idóneo.

Durante muchos años, los criterios aprobados en el Precedente “Tori vs Kouros” sirvieron como guía y base para la resolución de conflictos entre consumidores y proveedores.

En el año 2010 se promulgó la ley 20571 Código de Protección al Consumidor, el cual, como señala el INDECOPI significó “un cambio de visión, en beneficio de una mayor protección de tus derechos, a través de una actuación preventiva y proactiva, y coordinada con diversas instituciones del Estado, ciudadanos y empresariado; bajo la rectoría de la Autoridad Nacional” (parr1). Sobre el particular, el Código, comprende en su Capítulo III “sobre la idoneidad de los productos y servicios”, específicamente en el artículo N.º 18, el principio de idoneidad de los productos y servicios, el cual merece ser analizado a la luz del precedente de observancia obligatoria antes citado.

Para tal fin, es importante realizar una comparación entre la ley derogada y la vigente, considerando que el precedente fue aprobado durante la vigencia de la ley derogada.

| | Decreto Legislativo 716 | Código de Consumidor |
|-----------|--|--|
| Idoneidad | <p>Artículo 8°: “los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos...”</p> | <p>Artículo 18: Idoneidad “se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características ...”</p> |
| Análisis | <p>Se observa, que, en ambos artículos, se protege al consumidor frente a las conductas o acciones que tome el proveedor respecto del producto o servicio que ofreció.</p> <p>En ambos, señalan la responsabilidad que debe asumir el proveedor tras las expectativas razonables que el consumidor tuvo al adquirir el producto. Se presume pues, que el proveedor ofrece una garantía implícita que implica que el producto adquirido es idóneo para los usos previsibles por lo que fue obtenido.</p> <p>En ese sentido, y tal como se menciona en los artículos precedentes, al momento de analizar la idoneidad del producto, se tendrá en cuenta la calidad, la autenticidad, publicidad y condiciones en las que se encontraba el servicio en el momento de su compra.</p> | |

| | |
|--|--|
| | <p>Es importante recalcar, que si bien el CPC en su artículo 18, desarrolla el concepto del principio idoneidad, es en el precedente vinculante, que se desarrolla, con mayor detalle este principio, además, el Código de Protección al Consumidor no cambia la naturaleza de lo que conocemos por este principio de idoneidad.</p> |
|--|--|

Habiendo analizado el artículo 18 del CPC y el Decreto Legislativo N.º 716, es oportuno hacer una breve comparación entre lo dispuesto en la Resolución “Tori vs Kouros” y el CPC, a fin de afianzar la vigencia del precedente de observancia obligatoria. Respecto al concepto de idoneidad, en ambos, la definen como aquella en la cual el proveedor tiene el deber de entregar los bienes y prestar los servicios tal y como fue pactado por medio de la oferta. Asimismo, al momento de analizar el principio de idoneidad, tanto el artículo 18 del CPC como el precedente en su página tres, fijan el examen de las condiciones, circunstancias y naturaleza en las que el producto se encontraba cuando fue ofrecido por el proveedor.

En cuanto a la garantía implícita, tanto la jurisprudencia como en la normativa consideraban que está prevalecerá cuando el consumidor advierta un supuesto que no había sido contemplado en las condiciones pactadas al momento de transacción del producto.

Es menester mencionar, que la garantía implícita, desplegada en el precedente de observancia obligatoria es “el hecho de que exista una garantía implícita no implica que el proveedor sea siempre responsable” (p.3). En ese sentido, la responsabilidad del proveedor frente al producto dependerá de las condiciones y la carga informativa que el consumidor haya tenido al momento de la oferta del servicio, además, que para cada caso se evaluará de diferente manera.

Del mismo modo, esto se enfatiza con la incorporación del artículo 3º del Decreto Legislativo N.º 1045, que modificó el Decreto Legislativo N.º 716, al agregar el siguiente texto al artículo 8º: “el proveedor se exonera de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido...” (p.10).

Entonces, lo que menciona el autor Gustavo Rodríguez García (2014) del Precedente “Tori Vs Kuorus” en cuanto a la garantía implícita, no es correcto, pues no es cierto que está implique la obligación del proveedor de responder por el bien o servicio que no es idóneo, por el contrario, es la misma Sala de Protección al Consumidor que expresa que, el proveedor no siempre es el responsable, pues existen casos en donde el producto sufre un deterioro por factores diferentes como un caso fortuito, descuido o negligencia propia del consumidor.

En esa misma línea de ideas, dicho autor menciona que el deber de idoneidad en la jurisprudencia se encuentra en decadencia toda vez que, la Resolución “Tori vs Kouros” solo se mantiene en apariencia pues en la práctica no es utilizada, sin embargo, del análisis anterior se denota que el Código de Protección al Consumidor desarrolla el principio de idoneidad teniendo en cuenta lo establecido en el precedente, no existiendo ningún cambio sustancial ni formal en la normativa.

Siendo así, se advierte que el precedente del año 1996 pese a su antigüedad no ha quedado desfasado ni mucho menos puede dejar de ser aplicado, pues este marcó un giro importante en la protección del consumidor, ya que ayudó a la celeridad de los procedimientos, además, generó las condiciones para el análisis del deber de idoneidad y de esta manera logró disminuir la normativa casi inexistente en protección del consumidor, también, es el mismo CPC quien en sus artículos 18 al 21 explica lo que la Sala de Protección al Consumidor en su momento desarrolló.

En virtud de lo anterior, si bien la Sala de Protección al Consumidor a partir del año 2010 en adelante no cita textualmente el precedente de observancia obligatoria, no obstante, emplea la misma metodología de este, para resolver casos que transgreden el deber de idoneidad.

De lo anterior, se advierte que la postura que toma la Sala Especializada en Protección al Consumidor en cuanto a no citar el precedente de observancia obligatoria, trae como consecuencia, el incremento de la incertidumbre jurídica en los agentes de consumo, ya que no toma en cuenta el principio de predictibilidad, que obliga al INDECOPI a mostrar información completa y confiable, a fin de generar en los consumidores expectativas razonables. Máxime si, según lo contemplado en el Decreto Legislativo N.º 1033, artículo 14 inciso d, dispone que entre las funciones de las Salas del Tribunal están “expedir precedentes de observancia obligatoria que interpreten de modo expreso y con carácter

general el sentido de la legislación bajo su competencia” (p.4).

Por lo tanto, el “Precedente de Observancia Obligatoria *Tori vs Kouros*” es la única resolución vigente que trata el principio de idoneidad, por lo que, al no existir otro con la misma calidad normativa que indique la derogación de precedente materia de análisis, la Sala Especializada en Protección al Consumidor se encuentra obligada a asumir lo dispuesto en la Resolución N° 085-86 en casos que abarquen temas de idoneidad del producto.

3.5. Criterios objetivos para mantener vigente el precedente vinculante del deber de idoneidad

En la actualidad se ha evidenciado que los casos sobre idoneidad cada vez son más recurrentes, por ende, resulta primordial que INDECOPI otorgue a los consumidores y proveedores predictibilidad al momento de emitir sus decisiones.

En ese sentido, a fin de aminorar la incertidumbre jurídica en los agentes de consumo, se cree pertinente que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, considere dentro de su marco normativo indicadores o criterios para resaltar la vigencia del precedente de observancia obligatoria:

- Análisis integral de la jurisprudencia y el Código de Protección al Consumidor: con el fin de optimizar las decisiones que se tomen en los casos de idoneidad. Aplicabilidad de todos los elementos y herramientas necesarias para la resolución de la coyuntura.
- El precedente de observancia obligatoria de idoneidad, por su propia naturaleza jurídica es de carácter obligatorio.
- La Resolución N° 085-96 esboza directrices generales para el análisis del deber de idoneidad.
- La idoneidad se encuentra estrechamente ligada a la garantía implícita, desarrollado en el precedente vinculante, contenido en la Resolución N.° 085-96.

IV. CONCLUSIONES

- Del estudio de las resoluciones emitidas y promulgadas por la Comisión en Protección al Consumidor, establecemos que los criterios objetivos para mantener vigente el precedente vinculante del deber de idoneidad, es el análisis integral tanto de la jurisprudencia como el Código de Protección al Consumidor, a la luz de la información, publicidad, precio y naturaleza del producto, considerando dentro de este estudio las garantías, legales, explícitas e implícitas.

- La Sala Especializada en Protección al Consumidor, al emitir sus resoluciones, analiza los cuatro lineamientos publicados y promulgados en los años 2001, 2006, 2016 y el último del 2019, los cuales, establecen directrices y criterios para analizar la idoneidad de un producto, que en principio será de manera abstracta y posteriormente se evaluará las condiciones en las que fue pactado el producto o servicio.

- El precedente vinculante contenido en la Resolución N° 085-96, determina la estructura para el análisis del principio de idoneidad, además, constituye la base para interpretar la garantía implícita de idoneidad que refleja la expectativa de un consumidor razonable respecto al bien o servicio ofrecido.

- El precedente de observancia obligatoria sigue vigente, pues no existe otro precedente con la misma calidad normativa que indique su derogación, además, el Código de Protección al Consumidor aún mantiene en su capítulo III “Idoneidad de los productos y servicios” las directrices y condiciones que contempla la Resolución N°085-96, siendo de carácter obligatorio su aplicación como fuente jurisprudencial para resolver asuntos respecto del principio de idoneidad.

V. RECOMENDACIONES:

- Considero necesario que el INDECOPI, especialmente la Sala Especializada en Protección al Consumidor, analice el principio de idoneidad bajo un estudio integral y sistematizado, donde se acuda como primer sustento normativo al Precedente de observancia Obligatoria de idoneidad, y seguidamente al CPC, pues a nivel jurisprudencial es mediante la Resolución N°085-96 que se esboza el concepto de idoneidad y la aplicación de la garantía implícita.

- Sugiero que el INDECOPI en su página oficial, específicamente en su apartado de "jurisprudencia" ponga visible el Precedente "Tori vs Korus" pues a pesar de su antigüedad sigue siendo de suma importancia para la protección del consumidor.

Referencias bibliográficas

- Águila, C (2016) *El concepto del Proveedor según el Código de Protección y Defensa del Consumidor*. <http://gacetalaboral.com/el-concepto-del-proveedor-segun-el-codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor/#:~:text=El%20concepto%20de%20proveedor%20se,se%20intercambian%20en%20el%20mercado.>
- Araujo (s.f) *El rol del INDECOPI en la Sociedad Peruana*. Revista Jurídica Cajamarca. <https://www.derechocambiosocial.com/RJC/REVISTA3/indecop.htm#:~:text=El%20Indecopi%20es%20ese%20%C3%A1rbitro,juego%20sea%20leal%20y%20limpio>
- Be Lawyer (2019) *El nuevo consumidor digital*. Academia. 5. 1-12 https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63735488/El_nuevo_Consumidor_Digital20200625-23406-1a2sdxk-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1668984929&Signature=QOli2G25oB0CHDS8t7bpWXY40CUz119yNe1LkUMmXUKGOqqTFObs9ZHx3WzJ2EW99Dz21ZGO7bYfx53o89AxVc8pj7zc1m2VaDiuesVNvUH3AlMAsNY6FhXTE7Cvnp5epA068InyWzVV~3ncydXgroVns9GNK5LMoLLEWEs4R8gH15Qph1bw9onEVstnaY~ualHquckoiIgmgnrVaGcKnma9BeS~fhYvTmzC0YvFXXyo4Awe6P8JnWqN-VB~HkYNN51RthrgVX6nI8YVTwrzRSVwxwQ4onGELJuH51Nv5Ha4R8zgW4dy9opX0JawpeOT1Yakm~ZEzY4IKIQgrON0Q&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Boletín de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (2023) *Sobre el derecho de acceso a la información pública* p. 3 <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4233534/BOLETI%CC%81n%20al%20Consumidor%20Revisado%20por%20CCG%20FINAL.pdf.pdf?v=1678377191>
- Bullard, A. (s.f) “El falso Dilema Entre el Consumidor razonable y el Consumidor ordinario. La competencia y la Propiedad Intelectual. 10 <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>
- Cajarville, J. (2001). *Concepto de Relación de Consumo* 1-14

file:///C:/Users/User/Downloads/204-Texto%20del%20art%C3%ADculo- 717-1-10-20140708.pdf

Cerrón (2021) *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. 1-160.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1676261/Lineamientos_Proteccion_C3%B3n_Consumidor_2019.pdf.pdf?v=1613493169

Chinchilla, C (2011) *El deber de información Contractual y sus límites*. Revista de Derecho.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-43662011000200014

Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) Congreso de la Republica
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Constitución Política del Perú (1993, 9 de abril) Congreso de la República
<https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion-politica-14-03-18.pdf>

Deleyes (2022, 24 de marzo) *Garantías en el derecho del consumidor*
[file:///C:/Users/User/Downloads/garantias-en-el-derecho-del-consumidor%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/garantias-en-el-derecho-del-consumidor%20(3).pdf)

Durand, J (2007) *El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Retos y Desafíos para la Promoción de una Cultura de Consumo Responsable en el Perú*. 1-42
http://repositorio-anterior.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4590/Durand_Julio.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Echaiz, D. (2012) *El Derecho del Consumidor, a la Seguridad*. IUS 2
[file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElDerechoDelConsumidorALaSeguridad-8054480%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElDerechoDelConsumidorALaSeguridad-8054480%20(1).pdf)

Falla, J. (2021) “Vinculación del Deber de Idoneidad y el Deber de Información en las Relaciones de Consumo. Repositorio de la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655059/JaraF>

_C.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Flores, J (2020, 15 de setiembre). Sobre el Derecho a la Información en las relaciones de consumo. <https://ius360.com/sobre-el-derecho-a-la-informacion-en-las-relaciones-de-consumo-benites-vargas-y-ugaz-abogados/>

García, M (2014) *El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor*. Consejo Editorial PUC 2. 1-12
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876/11381>

Tapia. L (2020) *Contenido del derecho de información, el deber de idoneidad y la protección de la salud y seguridad en los “loot boxes” a la luz de la normativa peruana en protección al consumidor*. Repositorio institucional De La Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUC)
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19010/Loaiza_Tapia_Contento_del%20derecho_de%20informaci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

L.P.C (2016) *Lineamientos de Protección al Consumidor*
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/747822/CC1+y+CPC+-+ILN+--.pdf/cd9a32a6-4aab-4b60-993c-8bb3a202ad89>

Mata,R (2017) *El deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores*. Repositorio institucional de la facultad de Derecho y Ciencia política de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUC). https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8622/MATA_NATHALY_proveedores%20servicios%20publicos_organismos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pantigoso, (como se citó en Morón 2019) *La inaplicación del Principio de Predictibilidad en los Procedimientos administrativos por parte del Indecopi ante los riesgos que enfrentan las entidades bancarias” lima- Perú*. Repositorio de Posgrado de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14709/PANTIGOZO_VILLAFUERTE_LA_INAPLICACION_DEL_PRINCIPIO_DE_PREDICTIBILIDAD_EN_LOS_PROCEDIMIENTOS_ADMINISTRATIVOS_

POR PARTE DEL INDECOPI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Real Academia Española (s.f) Información <https://dle.rae.es/informaci%C3%B3n>

Rojas, C (s.f) *El alcance del deber de información en materia de Protección al Consumidor: un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el Neuromarketing.*
THEMIS.115file:///C:/Users/User/Downloads/DialnetElAlcanceDelDeberDeInformaciónEnMateriaDeProtección-5110730%20(1).pdf

Repositorio de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12432/TESIS%20FINAL%20-%20FACULTAD%20final%20cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saavedra, L., Pachamango, R *causas de la inseguridad jurídica en el comercio electrónico: información asimétrica, incumplimiento del Deber de Idoneidad y Publicidad engañosa.*
Repositorio de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12432/TESIS%20FINAL%20-%20FACULTAD%20final%20cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanchez, M. A. (2020). *Derecho del consumidor- una perspectiva comparada entre el Perú y España.* Ediciones de la filosofía aplicada (EFA), 1
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24872/Derecho%20del%20Consumidor%20Una%20perspectiva%20comparada%20entre%20el%20Peru%20y%20Espa%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24872/Derecho%20del%20Consumidor%20Una%20perspectiva%20comparada%20entre%20el%20Peru%20y%20Espa%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Serván, P., Sánchez, J (s.f) Glosario de Áreas del Reporte de Estadísticas Institucionales 1-13
https://www.consumidor.gob.pe/documents/20182/174845/Rep_Men_Glosario/a2bd8f91-1987-4eff-a912-a68a6ac9b0fb#:~:text=La%20Sala%20Especializada%20en%20Protección,materia%20de%20protección%20al%20consumidor9

Supo, D., Bazán, V. (2020) *El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor.* Forseti. 8
file:///C:/Users/Salome/Downloads/15165- Texto%20del%20art%C3%ADculo-41329-1-10-20160821%20(2).pdf

Stucchi. (2016, febrero 2). *Las tres garantías que puede exigir el consumidor*. Gestión
<https://gestion.pe/blog/reglasdejuego/2016/02/las-3-garantias-que-puede-exigir-el-consumidor.html/>

Traducción Jurídica (s.f) *El precedente Judicial en el Common Law*
<https://traduccionjuridica.es/el-precedente-judicial-en-el-common-law/#:~:text=Una%20decisi%C3%B3n%20de%20un%20tribunal%20o%20un%20juez%2C%20tomada%20despu%C3%A9s,subsiguientes%20casos%20en%20que%20se>

Torres. A (2009) *La jurisprudencia como fuente del derecho*. Estudio Ánibal Torres
<https://www.ettorresvasquez.com.pe/LaJurisprudencia.html#:~:text=La%20jurisprudencia%2C%20denominada%20tambi%C3%A9n%20precedente,el%20propio%20tribunal%20supremo%20y>

Villegas, J. (2017) “El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de Protección al Consumidor en el Perú” Repositorio de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUC)
[file:///C:/Users/Salome/Downloads/VILLEGAS_JIMENA_proteccion%20al%20consumidor%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Salome/Downloads/VILLEGAS_JIMENA_proteccion%20al%20consumidor%20(3).pdf)

Zapana, Y. (2022) *Análisis del Deber de Idoneidad de los Proveedores que prestan servicios Financieros en la Ciudad de Puno, Periodo 2019-2020*. Repositorio de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Nacional Del Altiplano.
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17567/Zapana_Castro

[Yubel_Arassely.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Instrumentos legislativos

1. Res. N° 0446-2005/TDC-INDECOPI Exp. N° 1153-2004/CpC
2. Decreto Legislativo N° 716
3. Resolución N.º 112-2017/INDECOPI-JUN
4. Resolución N.º 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI
5. Resolución N.º 001-2006-LIN-CPC/INDECO
6. Decreto Legislativo N.º 1033
7. Precedente de Observancia Obligatoria N.º 085-96.
8. Decreto Legislativo N.º 104

Anexos

| | |
|--|---|
| <p>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Ordenamiento jurídico nacional.</p> <p>TEMA: Vigencia del precedente vinculante del deber de idoneidad en las resoluciones del Indecopi frente a la incertidumbre jurídica.</p> <p>PROBLEMA: ¿Cuáles serán los criterios objetivos para mantener vigente el precedente vinculante del deber de idoneidad en la emisión de las resoluciones del INDECOPI?</p> | |
| <p>TESISTA: Jhasmely Salome Rodriguez Silva</p> | <p>ASESOR: Carlos Augusto Tejada Lombardi</p> |
| <p>VARIABLES (CATEGORÍAS CONCEPTUALES)</p> | <p>OBJETIVOS:</p> |
| <p>1. Precedente vinculante del deber de idoneidad.</p> | <p>GENERAL:</p> |
| | <p>Determinar los criterios objetivos para mantener vigente el precedente vinculante del deber de idoneidad en la</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>2. Criterios del tribunal del INDECOPI sobre la idoneidad.</p> | emisión de las resoluciones del INDECOPI. | | |
| | ESPECÍFICOS: | | |
| | <p>Analizar en la emisión de las resoluciones del INDECOPI los lineamientos que utiliza la Sala Especializada en Protección al Consumidor para interpretar correctamente los alcances del deber de idoneidad.</p> | <p>Explicar la importancia del precedente vinculante del deber de idoneidad en el derecho nacional.</p> | <p>Sustentar la necesidad de la vigencia del precedente vinculante del deber de idoneidad en las resoluciones del INDECOPI.</p> |
| HIPÓTESIS | <p>Si el deber de idoneidad se refiere a que los productos o servicios que ofrece el proveedor en el mercado son lo que razonablemente espera recibir el consumidor, entonces los criterios objetivos que permiten mantener el precedente vinculante del deber de idoneidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La información y la publicidad. b. Precio y naturaleza del producto. | | |
| APORTE | <p>Criterios objetivos para mantener vigente el precedente vinculante del deber de idoneidad en la emisión de las resoluciones del INDECOPI.</p> | | |