

La justicia del consumo en el Perú



Santiago Roca (*)

Hoy en día, si un consumidor se siente engañado por su proveedor, puede, en primer lugar, reclamar a su mismo proveedor. En el caso de los servicios públicos (saneamiento, energía, telecomunicaciones), el consumidor está obligado a acudir al proveedor. De no encontrar solución, puede optar por una solución sea en la vía administrativa, la vía arbitral o la vía judicial. La vía arbitral y la vía judicial son costosas; por el contrario, la vía administrativa es relativamente barata y, de no estarse satisfecho en su resolución, siempre se tiene la posibilidad de acceder al Poder Judicial.

En el Perú, casi el 100% de los casos de reclamos que sobrepasan el nivel del proveedor se tramitan por la vía administrativa. En el caso de los servicios públicos, a través del regulador respectivo (Osiptel, Sunass y Osinergmin), y en el resto de actividades económicas, a través del Indecopi. Muy pocos acuden al sistema arbitral o en forma directa al Poder Judicial. Miles de miles de casos no son atendidos ni a nivel de los proveedores ni a nivel de la justicia administrativa. En realidad, los consumidores sufren de delgadez, poca profundi-



dad y escasa resiliencia en la atención y servicio de la justicia de consumo.

De otro lado, la acción ante la justicia, de oficio o por denuncias de terceros, por parte de las autoridades encargadas de hacer cumplir las leyes de consumo, casi no existe. Solo una que otra vez el Indecopi y las asociaciones de consumidores utilizan la justicia administrativa para hacer respetar las leyes del consumo.

En este escenario, los principales problemas del sistema de solución de controversias en sus distintos estadios y niveles son:

1) La falta de balance normativo en el primer nivel de atención del reclamo, cuan-

do las empresas de servicio público utilizan infinidad de argumentos técnicos que el consumidor no conoce o entiende y se transfieren costos a los consumidores (por ejemplo, contrastaciones).

2) El limitado alcance territorial de los servicios de conciliación y de los órganos de resolución de conflictos del Indecopi.

3) La falta de instancias para resolver y agilizar los reclamos de menor cuantía y distinguir estos de la justicia administrativa que debe resolver las causas de las autoridades.

4) La indefinición de las causas civiles y penales que, por su envergadura, deben ser vistas necesariamente en el Poder Judicial, entre ellas

los intereses colectivos y difusos.

Un buen código de consumo debe enfrentar estos problemas en forma ordenada, articulada y coherente y con la mayor variedad de opciones para el consumidor y las distintas autoridades gubernamentales. La experiencia internacional indica que se requieren de cuantos instrumentos y mecanismos sean posibles. Los conflictos individuales se pueden resolver en diversas instancias: 1) en las propias empresas comerciales y manufactureras, 2) en instancias de las asociaciones de consumidores, de proveedores o conjuntas, 3) en las oficinas de resolución de conflictos del Estado a nivel nacional, regional y local, 4) en sistemas arbitrales donde acuden en forma voluntaria las partes, y 5) en el Poder Judicial.

Las personas deben libremente elegir cómo actuar, pero el Estado debe garantizar el acceso gratuito en los órganos de justicia administrativa estatal. Si se trata de demandas de oficio o por denuncia de terceros que realizan las autoridades, estas deben ser resueltas sea, administrativamente o en las cortes civiles o penales, según la división en la administración de justicia. La Defensoría del Pueblo debe actuar cuando la administración pública incumple u omite sus deberes. La justicia debe ser siempre autónoma e independiente de las autoridades ejecutivas y rectoras.

(*): Profesor de U. ESAN.