

18 de Junio

CECAAP
on.line



CONFERENCIA GREMIAL



Enrique Caveró Saфра

Socio

Hernández & Cía. Abogados

COMPETENCIA

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Enrique Covero Saфра

Junio 2020

Temario

- 1. El Estudio**
- 2. Relación de Consumo**
- 3. Deber de Idoneidad**
- 4. Deber de Información**
- 5. Perspectivas y tendencias**

El Estudio

La Firma

Hernández & Cía. Abogados cuenta con más de 25 años de trayectoria, combinando una práctica general diversificada con una especialización sofisticada y de alto valor agregado.

Dicho perfil ha permitido a **Hernández & Cía. Abogados** convertirse en asesor legal permanente de muchas de las más importantes empresas nacionales e internacionales que operan en el mercado local.



La Firma

Áreas de Práctica



ADUANAS Y COMERCIO EXTERIOR



ARBITRAJES Y LITIGIOS



ASUNTOS REGULATORIOS



BANCA Y FINANZAS



COMPETENCIA



CONCURSAL



CORPORATIVO, FUSIONES Y
ADQUISICIONES



ENERGÍA



ENTRETENIMIENTO, DEPORTES Y
MEDIOS



INMOBILIARIO



LABORAL



MEDIO AMBIENTE



MERCADO DE VALORES



MINERÍA



PENAL EMPRESARIAL



PROPIEDAD INTELECTUAL



PROYECTOS, INFRAESTRUCTURA Y
CONSTRUCCIÓN



TELECOMUNICACIONES



TRIBUTACIÓN



PESQUERO

COMPETENCIA

Relación de Consumo

- Consumidor
- Proveedor
- Caso Automotriz

Relación de Consumo



Consumidor



Contraprestación



Proveedor

Relacion de Consumo

Caso Automotriz



Se impone multa al señalar que el denunciado no habría cumplido con entregar 6 vehículos a la empresa denunciante, por lo que ordena su entrega como medida correctiva. Se ha presentado apelación, toda vez que la RF de la CC2 no ha considerado lo siguiente:

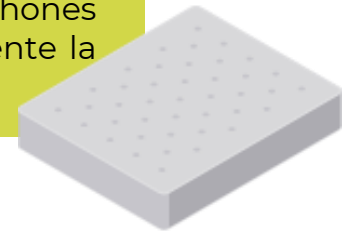
- La denunciante es una empresa transnacional que no tiene calidad de consumidor.
- No existía relación de consumo entre el denunciado y la denunciante.
- Se ha aplicado incorrectamente la teoría de usos mixtos.

Relacion de Consumo

Consumidor

Caso Colchones

Se declara fundada la denuncia, pues no se cumplió con enviar los colchones ofrecidos en su página web. Se revoca la resolución y se declara Improcedente la denuncia, pues no calificaba como consumidor (Caso 66 colchones).



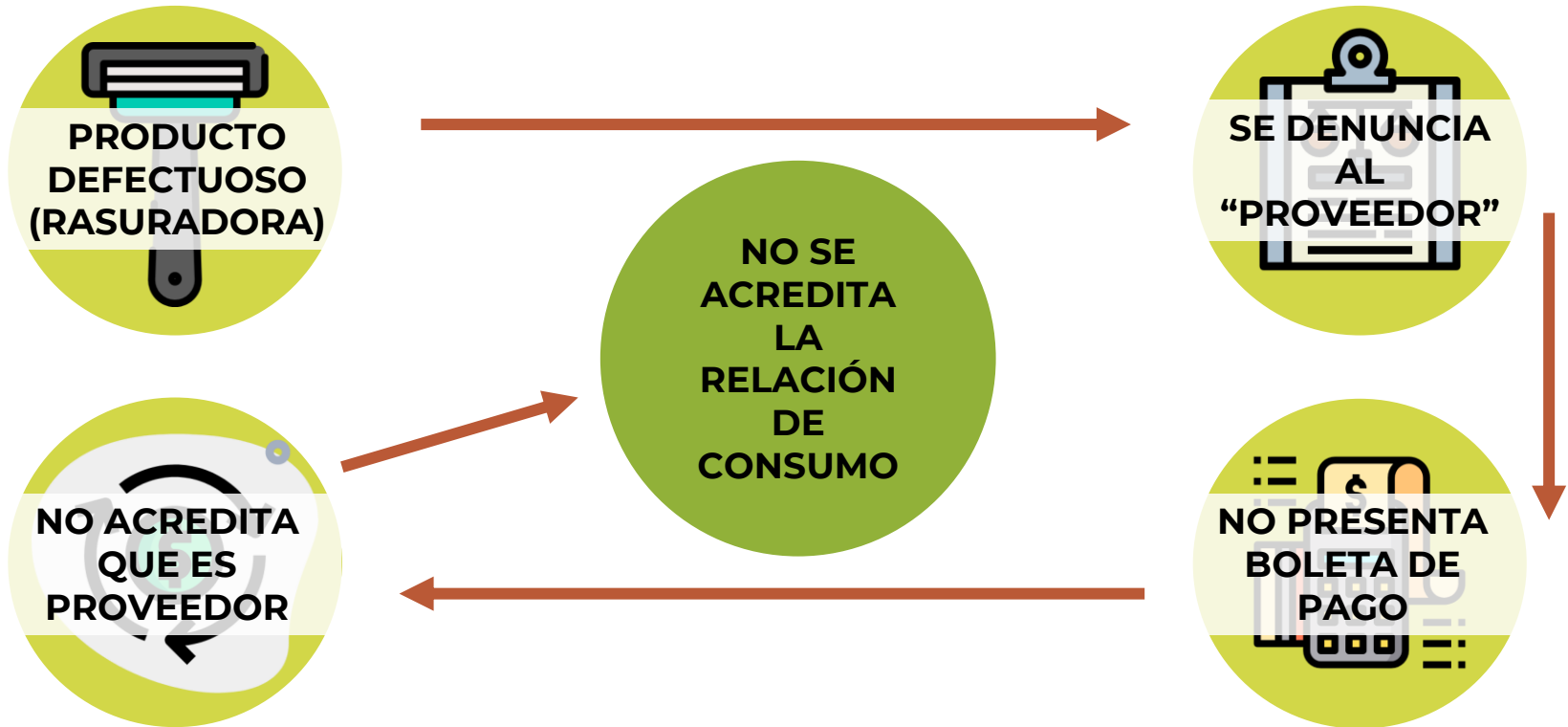
Caso SOAT

Se declara fundada demanda contra INDECOPI. Se determina que INDECOPI debe dejar sin efecto su Resolución impugnada toda vez que, en una orientación pro-consumidor, amplía la interpretación del artículo 17° del Reglamento del SOAT, imponiéndole obligaciones a las compañías aseguradoras, que no están contempladas en las normas.



Relacion de Consumo

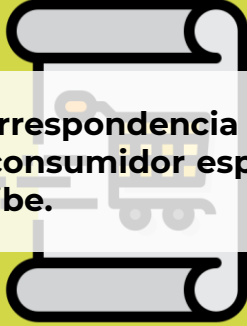
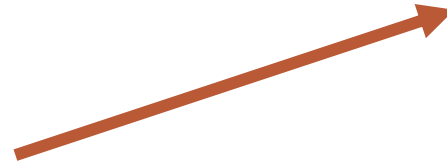
Caso Práctico



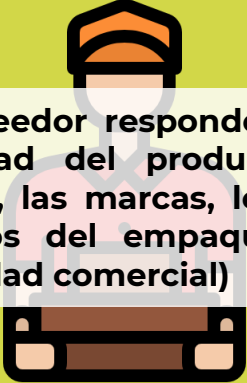
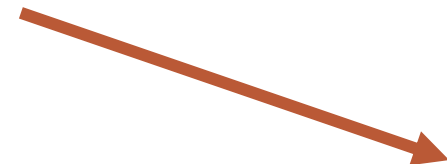
Deber de Idoneidad

- Garantías
- Caso Hiraoka
- Caso Claro
- Caso Libreta de Notas
- Carga de la Prueba
- Discriminación
- Caso Servicio de Recall

Deber de Idoneidad



Es la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe.



El proveedor responde por la idoneidad del producto y/o servicio, las marcas, leyendas y signos del empaque y la publicidad comercial)

Deber de Idoneidad

Garantías

Leyes que imponen una garantía. No se puede pactar en contrario. Se entiende incluida en cualquier contrato.

Legal

Términos y condiciones expresamente informados/ofrecidos por el proveedor (publicidad, etiqueta, etc.).

Explícita

Determinados por los fines y usos propios del producto o servicio (usos, costumbres del mercado, etc.).

Implícita

Deber de Idoneidad

Garantías



Cláusulas Abusivas en Contratos de Adhesión

Presupuestos de Cláusula Abusiva (Primera Instancia):

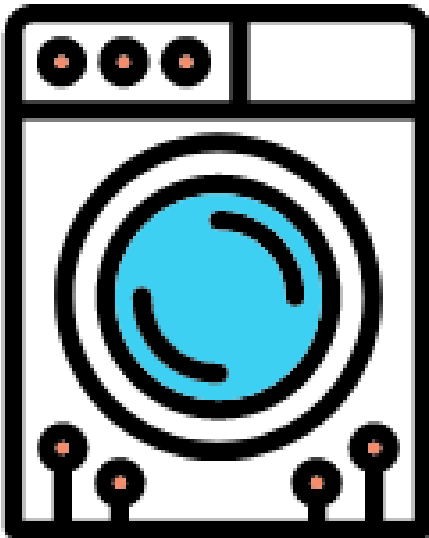
- Que no haya habido negociación entre consumidor y proveedor.
- Que sea verosímil suponer que en el mercado no hay otras alternativas para los consumidores.
- Que haya desproporción entre los beneficios y riesgos entre las partes.

La segunda instancia desestima el segundo requisito porque no se condice con la realidad y dificulta las relaciones de consumo.

La restricción de los contratos de consumo se limita a los supuestos legalmente determinados.

Deber de Idoneidad

Precedente Hiraoka



Para evaluar la idoneidad de un producto, debe considerarse lo siguientes:

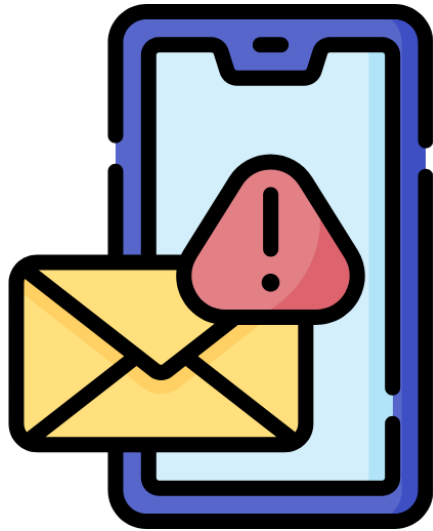
- La idoneidad del producto vendido: Características o condiciones legalmente establecidas + Información provista por el proveedor.
- Las actitudes del proveedor frente al producto (remedios): Devolución + Reparación + Cambio.

El proveedor no es responsable por vender un producto con desperfectos, siempre y cuando se comporte diligentemente (idónea) en caso el producto presente fallas.

Resolución No. 2221-2012/SC2-INDECOPI

Deber de Idoneidad

Precedente Claro



Debemos entender idoneidad como el deber de entregar bienes o servicios que correspondan a lo ofrecido por el proveedor y lo esperado por el consumidor. De no presentarse cualquiera de los dos, hay una infracción.

El proveedor es responsable por comercializar bienes no idóneos porque:

- El consumidor es vulnerable en comparación con el proveedor, dentro de una relación de consumo.
- Un producto defectuoso atenta contra las expectativas del consumidor.
- El proveedor es quien tiene la mejor posición para prevenir los efectos y reducir los costos de productos no idóneos.

Si bien se ofrecen remedios (devolución, reposición, cambio); ello no enerva el hecho de que haya existido una infracción al deber de idoneidad. Son soluciones a una infracción ya existente.

Resolución No. 1008-2013/SPC-INDECOPI

Deber de Idoneidad

Caso Libreta de Notas

La ley no prohíbe, de manera expresa, la retención de libretas. Incluso, lo permite.

Legal

El Contrato de Servicios Educativos determina que se puede retener la libreta

Explícita

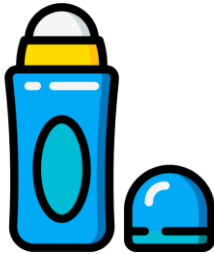
Expectativas del consumidor: no espera que se retengan las libretas.

Implícita



Deber de Idoneidad

Carga de la Prueba



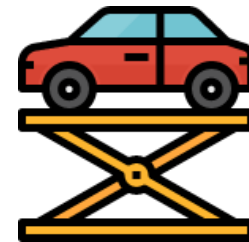
Caso Desodorante

Se interpone demanda contra Resolución Final por exigir a al demandado probar un hecho negativo como el demostrar que el producto no originó problemas a la salud al consumidor y por contravenir principios esenciales del debido proceso.



Caso Azúcar

Se declaró infundada la denuncia, ya que la denunciante no acreditó la falta de idoneidad (que los restos contenidos en la bolsa de azúcar hubieran sido excremento de ratón); el demandado acreditó razonablemente que se trataba de azúcar quemada.



Caso Chasis

Se declaró infundada la denuncia ya que, si bien el vehículo ingresó al taller porque mostraba el mensaje "Falla en el Chasis", dicho defecto no fue visualizado durante la atención, de acuerdo con el reporte de la casa automotriz.

Deber de Idoneidad

Discriminación



Se revocó la resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia sobre un supuesto acto discriminatorio contra persona trans cuando esta pretendió realizar una disposición de efectivo en su local. Asimismo dejó sin efecto la multa.

Deber de Idoneidad

Caso Servicio de Recall

La Sala determinó que la existencia de una comunicación por parte de la empresa automotriz informando acerca de posibles defectos del vehículo no acredita la existencia de tales defectos. Asimismo, el ofrecimiento de un servicio de reparación tampoco acredita ello, siendo este de carácter preventivo.



Deber de Información

- Información e Idoneidad
- Aristas de la Información
- Caso Práctico

Deber de Información



Características de la Información: oportuna, suficiente, veraz, fácilmente accesible, relevante para decidir y consumir adecuadamente, y en Castellano.

Toda información que influye en la decisión de consumo se considera relevante. Se tiene que observar si determina las condiciones de la oferta.

Deber de Información

Idoneidad e Información

Ambos conceptos se relacionan:

La idoneidad establece que, en ausencia de información, existe una especie de oferta o garantía implícita, determinada por aquello que un consumidor esperaría razonablemente de acuerdo con las circunstancias.



Deber de Información

Aristas de la Información

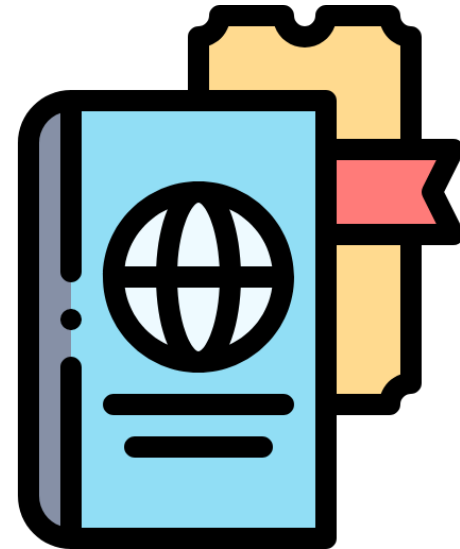
- El Rotulado es una obligación que parte del deber de información: Información sobre la composición del producto + Información sobre las características del producto.
- La obligación es del fabricante (se entiende que este es el proveedor): por la naturaleza de la información, solo el fabricante la conoce en estricto.
- Para productos fabricados en el extranjero, la obligación es del importador.
- No se puede sancionar al comerciante por temas de rotulado.
- ¿Octógonos?
- Incluye información obligatoria (legalidad).



Deber de Información

Caso Práctico

- Se contrata un servicio de asesoría de visa para tramitar una visa por 3 meses.
- Se otorga una visa por 2 meses, la cual se coloca en el pasaporte del cliente.
- El cliente consulta sobre la fecha de vencimiento de la visa.



El cliente tiene mejor posición para conocer la información y tiene maneras de conocerla (tiene el pasaporte). El servicio dura solo hasta la obtención de la visa. No hay deber de información.

Perspectivas y Tendencias

- Caso Uber
- Caso Compras Online
- INDECOPI Digital

Perspectivas y Tendencias

Caso Uber



- La norma establece que las páginas web que ofrecen bienes y/o servicios deben contar con un Libro de Reclamaciones.
- Uber ofrece sus servicios por aplicación, no página web.
- La Comisión considera que, así no sea una página per se, es una plataforma digital que provee servicios.
- **Uber tiene la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones.**

Perspectivas y Tendencias

Transformación Digital



Perspectivas y Tendencias

INDECOPI Digital

Plan de Gobierno Digital

Orientación para la transformación digital de Indecopi. Divide el proceso en 5 fases: Organización del Equipo, Definición del Enfoque Estratégico, Análisis de la Situación Actual de Gobierno Digital, Definición de Objetivos y Elaboración de Cartera de Proyectos.



ConciliaFacil

Permite realizar una audiencia de conciliación virtual, entre proveedores y consumidores, para resolver reclamos SAC.



Procedimientos Digitales

Se permite la presentación de documentos en línea y se ha habilitado la notificación electrónica (dentro del contexto del COVID-19). Ello permite que se realicen procedimientos digitales.



HERNÁNDEZ & CÍA.
A B O G A D O S

ehernandez.com.pe

Teléfono (51-1) 6115151