
Intergovernmental Group of Experts on Consumer Law and Policy
(IGE Consumer)

3rd SESSION

9-10 July 2018

Room XVII, Palais des Nations, Geneva

Tuesday, 10 July 2018

Morning Session

Agenda Item 3d. Dispute resolution and redress

Contribution by

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual,
INDECOPI

Peru

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.

<p style="text-align: center;">Cuestionario para la nota del secretariado de la UNCTAD sobre: Solución de controversias y compensación GIE de leyes y políticas de Protección del Consumidor julio 2018</p>

Contexto

La segunda sesión del Grupo intergubernamental de expertos en leyes y políticas de protección del consumidor solicitó a la secretaría de la UNCTAD "de acuerdo con la directriz 97(b), preparar informes y estudios, teniendo en cuenta la aportación de los Estados miembros otras partes interesadas, para la tercera sesión del GIE sobre los siguientes temas:

a. Solución de controversias y compensación ¹

El trabajo de la UNCTAD relativos a la solución de controversias y compensación incluye:

- [TD/B/C.I/CLP/23](#): Informe sobre la implementación de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor (2013): paras. 25 - 27
- Report on modalities for the revision of the United Nations Guidelines for Consumer Protection (2015): paras. 54(financial services), 67 (other issues), 82 (implementation)
- [A/RES/70/186](#) 22 December 2015 sobre Protección del Consumidor:
- [Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor](#): 5(g); 11(f) 15; 14(g); Section F, 37-41; 44(d), 77

La secretaría de la UNCTAD presentará una nota de antecedentes que servirá de base para los debates en el tercer período de sesiones de la IGE sobre protección del consumidor.

Objetivo

El objetivo de este cuestionario es informar la nota de antecedentes que proporcionará una descripción general y global del estado de la solución de controversias y compensación a la luz de las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor (DNUPC). La nota contendrá las preguntas propuestas para las discusiones, así como las recomendaciones para el seguimiento.

Cuestionario

La secretaría de la UNCTAD distribuye el presente cuestionario a los puntos de contacto oficialmente designados a los efectos de las DNUPC y las partes interesadas pertinentes que participan en el IGE. Las respuestas recibidas no se harán públicas a menos que lo solicite el encuestado interesado y se atribuirán a la institución.

Los encuestados deben responder según su mejor conocimiento, las respuestas no se considerarán cargos oficiales.

¹ [TD/B/C.I/CPLP/9](#): Report of the Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy on its second session

Nombre del país:

Perú

Nombre de la institución:

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

Pregunta 1: ¿Qué avenidas legales tienen los consumidores para obtener compensación? ¿Y cuáles son las más efectivas?

Vía judicial: la Ley N° 29571, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que el proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en los procedimientos seguidos en el Indecopi.

Vía administrativa: la Ley N° 29571, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece las medidas correctivas y medidas reparadoras, las cuales se dictan en el marco de un procedimiento sancionador llevado en el Indecopi por una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor. El Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos obligatorios, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (por ejemplo: devolución de dinero, cambio de producto) y las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (efectos macro) y no dirigidas específicamente a un consumidor afectado sino una señal al mercado (por ejemplo: destrucción de mercadería, inaplicabilidad de una cláusula, entre otros).

Vía Arbitraje de consumo:

Es un proceso alternativo mediante el cual el consumidor puede obtener, de manera gratuita, una solución rápida al problema que ha surgido con un proveedor, siempre que éste manifieste su conformidad con resolver el problema a través del arbitraje. Esta solución se da con el pronunciamiento de un órgano arbitral que es vinculante y de obligatorio cumplimiento para el proveedor y el consumidor, porque tiene los efectos de una sentencia judicial, y en el cual se pueden dictar medidas correctivas e indemnizaciones por daños y perjuicios a favor del consumidor (artículo 25 del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado por el Decreto Supremo N° 046-2017-PCM).

Pregunta 2: ¿Qué avenidas legales tienen los consumidores para acceder a la solución de controversias? ¿Y cuáles son las más efectivas?

Libro de Reclamaciones (contacto directo con el proveedor): Es un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. Los proveedores están obligados a contar con su LIBRO DE RECLAMACIONES, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora) y contestarlo en un plazo de 30 días calendario. En este proceso de reclamo no hay participación del Indecopi el cual puede actuar ante la falta de

respuesta o en una fiscalización para conocer si los proveedores cumplen con tener el Libro de Reclamaciones. La obligación de contar con el Libro de Reclamaciones se encuentra en la Ley N° 29571, el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Reclamo ante el Indecopi: el reclamo consiste en emplear el servicio de atención gratuita de reclamos, a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Mediante este procedimiento, el consumidor y el proveedor pueden llegar a un acuerdo conciliatorio, vinculante y definitivo, de forma sencilla y rápida.

Denuncia ante el Indecopi: la denuncia implica la activación de la actividad administrativa del indecopi y se puede presentar ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) dependiendo la materia y la cuantía, según corresponda, el procedimiento formal de denuncia por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor. Estos procesos requieren el cumplimiento previo de los requisitos establecidos por el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del INDECOPI.

Vía Arbitraje de consumo:

Es un proceso alternativo mediante el cual el consumidor puede obtener, de manera gratuita, una solución rápida al problema que ha surgido con un proveedor, siempre que éste manifieste su conformidad con resolver el problema a través del arbitraje. Esta solución se da con el pronunciamiento de un órgano arbitral que es vinculante y de obligatorio cumplimiento para el proveedor y el consumidor, porque tiene los efectos de una sentencia judicial, y en el cual se pueden dictar medidas correctivas e indemnizaciones por daños y perjuicios a favor del consumidor (artículo 25 del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado por el Decreto Supremo N° 046-2017-PCM).

Defensorías gremiales:

La creación de Defensorías Gremiales del Consumidor constituye una forma de autorregulación, tiene naturaleza privada y responde a la voluntad de los proveedores de un determinado sector económico que libremente decide agremiarse e implementar una instancia con independencia funcional, respecto de los miembros que lo conforman.

Mediante este sistema, los proveedores podrán ofrecer una alternativa para atender los reclamos de sus consumidores o usuarios y darles una solución directa, sin costo alguno y sobre la base del conocimiento especializado sobre la materia reclamada, por parte de un Tribunal o Defensor que resolverá el conflicto con imparcialidad.

Las recomendaciones generales para la creación de Defensorías Gremiales del Consumidor han sido elaboradas por el Indecopi a través de la RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 216 -2016-INDECOPI/COD.

Poder Judicial: los consumidores siempre pueden acudir directamente al Poder Judicial para tratar de resolver sus controversias con proveedores y solicitar una indemnización.

Pregunta 3: ¿Cuáles son las características clave para un mecanismo efectivo para la resolución extra-judicial/alterna de controversias?

- Eficiente
- Gratuito
- Célere
- Plazo menor que entidad administrativa

- Especialidad
- Accesibilidad
- Uso de tecnologías de la información y medios digitales para la solución
- Soportes interactivos de comunicación previa entre proveedor y consumidor

Pregunta 4: Resuma (incluya enlaces si es posible) las decisiones judiciales más destacadas con respecto a la protección del consumidor

El Poder Judicial confirma sentencia que da la razón al Indecopi en caso de discriminación a joven con síndrome de Down

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) sancionó a la empresa Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros, con una multa de 180 mil nuevos soles, por impedir injustificadamente que una joven se afilie a un seguro médico por tener síndrome de Down.

De acuerdo a lo establecido por el INDECOPI, la mencionada empresa incurrió en un acto de discriminación infringiendo el Código de Protección y Defensa del Consumidor, al rechazar la solicitud del padre de la joven para afiliar a su hija al seguro de asistencia médica "Red Salud".

La empresa argumentó que tener síndrome de Down constituiría un riesgo no asegurable, impidiendo injustificadamente el acceso a este tipo de servicios a una persona con tal condición. Con ello transgredió no solo lo establecido por las normas de protección al consumidor, sino también nuestra Constitución y las normas supranacionales sobre la materia, como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

De acuerdo con la decisión emitida por la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, además de la multa impuesta, la compañía de seguros deberá atender la solicitud de afiliación efectuada, como medida correctiva a favor de la joven afectada.

La resolución del INDECOPI ordena también a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, iniciar una investigación de oficio a fin de determinar si en el mercado de seguros de vida y de salud, las compañías aseguradoras vienen incurriendo en prácticas discriminatorias contra las personas con discapacidad.

La resolución fue apelada por la empresa; sin embargo, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi determinó que Rímac infringió el Código de Protección y Defensa del Consumidor al incurrir en un acto de discriminación, toda vez que rechazó la solicitud del padre de la joven afectada, quien buscaba afiliarla al seguro de asistencia médica 'Red Salud'.

La aseguradora cuestionó judicialmente la resolución del Indecopi, sin embargo, en primera instancia, el 26º Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo declaró infundada su demanda señalando que la misma no era amparable en ningún extremo. Luego, la compañía apeló dicha sentencia.

El Poder Judicial confirmó, en segunda instancia, la sanción que el Indecopi impuso a Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros por discriminar a una joven con síndrome de Down, al negarle -sin justificación alguna- su afiliación a un seguro médico. De esa manera, la instancia superior, una vez más, dio la razón a la autoridad que custodia los derechos de los consumidores.

El Poder Judicial también manifestó su acuerdo con la resolución del Indecopi precisando que el hecho que una persona con síndrome de Down sea proclive a contraer determinadas afecciones a su salud en la adultez, no puede ser alegado como causa objetiva para denegarle de plano y sin ninguna evaluación previa, un seguro de salud.

Este último fallo judicial, afirma, que en todo caso las dolencias congénitas pueden ser objeto de exclusión, quedando así amparado el derecho a la salud de este grupo humano por el sector privado en aquellas dolencias que no son propias o derivadas de la discapacidad, como son las enfermedades comunes a cualquier persona, las lesiones producto de un accidente, etc.

Asimismo, destacó que las discapacidades congénitas como el síndrome de Down no son sinónimo de enfermedad o defecto.

El Poder Judicial concluyó que no se puede negar el derecho a un seguro de salud, en el aspecto personal no vinculado al síndrome de Down, como es aquel relacionado con enfermedades comunes o lesiones por accidentes, pues hacerlo sería discriminar a una persona por el simple hecho de tener síndrome de Down, lo que resulta intolerable para el ordenamiento jurídico.

Cabe precisar que a la fecha, el pronunciamiento fue nuevamente impugnado por la empresa mediante la interposición del recurso de casación (este es un recurso extraordinario que tiene por objeto anular una sentencia judicial que contiene una incorrecta interpretación o aplicación de la Ley) ante la Corte Suprema de Justicia de la República.

Enlaces de interés: https://www.indecopi.gob.pe/inicio/-/asset_publisher/ZxXrtRdgbv1r/content/indecopi-sanciona-a-la-compania-de-seguros-rimac-por-discriminar-a-una-joven-con-sindrome-de-down?inheritRedirect=false

https://www.indecopi.gob.pe/inicio/-/asset_publisher/ZxXrtRdgbv1r/content/el-poder-judicial-confirma-sentencia-que-da-la-razon-al-indecopi-en-caso-de-discriminacion-a-joven-con-sindrome-de-down?inheritRedirect=false