

## Indecopi publica Lineamientos sobre Protección al Consumidor

Con fecha 17 de octubre de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI (SPC), publicó la guía denominada “Lineamientos sobre Protección al Consumidor”, con el fin de dar a conocer los principales criterios resolutivos sobre protección al consumidor adoptados por el Indecopi, y permite a consumidores y proveedores tener un mejor conocimiento de sus derechos en sus relaciones de consumo.

Los lineamientos desarrollan diversas materias relacionadas con temas procesales vinculados a los diferentes servicios como: financieros, seguros, transportes, inmuebles, servicios médicos, educativos, vehículos, productos y servicios ofrecidos en centros comerciales, estacionamientos. Además, sobre cláusulas abusivas, discriminación, Libro de Reclamaciones, rotulado, listas de precios, métodos comerciales agresivos o engañosos, entre otros.

En esta primera entrega, se dará a conocer algunas definiciones generales:

### Consumidor

En caso de persona natural, se entiende como consumidor quien adquiere un bien o servicio, teniendo presente el criterio de la habitualidad. En el caso de las personas jurídicas, se entiende como consumidor a aquellas que adquieren bienes o contratan servicios en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, no siendo requerido probar la existencia de asimetría informativa, pues esta es una presunción absoluta.

En ese sentido, la guía señala que las los gerentes que adquieran bienes o servicios con fines empresariales, no califica como consumidor de acuerdo al Código del Consumidor.

### Proveedor

Es aquella persona natural o jurídica que se dedica a la fabricación y comercialización de sus bienes o presta servicios en el mercado, para responder a las necesidades y expectativas de los consumidores a cambio de una retribución económica.

### Subcontratación

Cuando se realice subcontratación en el caso de proveedores, la Sala de INDECOPI ha señalado que tendrá responsabilidad, ante cualquier infracción, la empresa principal, debido a que se ha desestimado que la subcontratación sea un eximente de responsabilidad.

### Franquicia

El contrato de franquicia implica que el franquiciado use por un tiempo determinado una marca o nombre comercial, siendo esto regido bajo los parámetros del negocio del franquiciador, siendo que se encuentran como parte del mismo formato empresarial, compartiendo la imagen y reputación ganada. Es ante este supuesto que la Sala de INDECOPI ha señalado que ante la comisión de infracciones, el franquiciador puede resultar responsable por los defectos que presente el producto o servicio prestado a los consumidores.

### Relación de consumo

Las relaciones de consumo no son únicamente aquellas contenidas en una relación formal directa, es decir, no es un mero acto traslativo de “cosa - precio” o “servicio - precio”, sino que va más allá de la prestación principalmente ofertada, incorporando servicios complementarios que posicionan a un proveedor en el mercado, distinguiéndose de sus demás competidores.

Asimismo, si un consumidor denuncia que no se le entregó comprobante de pago reconocido como tal por las normas tributarias, no podrá denunciar ante INDECOPI, sino que debe presentar ante la SUNAT por ser de su competencia. Sin embargo, en caso el consumidor denuncie que no se le entregó documento que acredite el pago, si podrá ser revisado por INDECOPI por presunta infracción del deber de idoneidad.

Finalmente, adelantamos que en el próximo boletín resaltaremos los puntos más importantes en TEMAS PROCESALES, a fin de conocer cómo llevar un proceso contencioso en INDECOPI.

Para mayor información del Decreto, [aquí](#).

En caso de requerir mayor información contactarnos al correo: [alertalegal@sni.org.pe](mailto:alertalegal@sni.org.pe)