

## Indecopi publica Lineamientos sobre Protección al Consumidor (Tercera Parte)

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, de forma que los consumidores y proveedores tengan un mejor conocimiento de sus derechos en sus relaciones de consumo.

En la segunda entrega se dió a conocer los aspectos procesales, en esta tercera parte daremos a conocer alcances sobre Cláusulas Abusivas y la legitimidad para cuestionarlas ante el Indecopi:

### Cláusulas Abusivas

Según la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, las cláusulas abusivas, son aquellas donde concurren las siguientes características: Falta de negociación sobre ella, ii) Que sea verosímil suponer que en el mercado no hay alternativas distintas para los consumidores y iii) Que exista desproporción injustificadamente entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes, en perjuicio del consumidor.

**En Procedimientos de Parte:** Ante denuncias de parte sobre el presunto carácter abusivo de una cláusula se pueden presentar 3 escenarios:

Primer Escenario	Segundo Escenario	Tercer Escenario
<p>Cuando se denuncia la mera estipulación de una cláusula vejatoria, esto es, sin que dicha cláusula haya sido aplicada. Dicha facultad se enmarca en los supuestos de afectación a un consumidor en concreto, por lo que la ausencia de éste acarrea la improcedencia de la denuncia, por falta de interés legítimo</p>	<p>Cuando se denuncia que la estipulación cuestionada fue opuesta al consumidor generando un detrimento a sus derechos. La ausencia de interés legítimo es superado, el administrado acude a la autoridad para que éste evalúe y se pronuncie sobre el perjuicio derivado de la aplicación de una estipulación contractual.</p>	<p>Cuando se denuncia el carácter abusivo de determinada estipulación en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores. Es necesario que la autoridad analice con precisión ante qué clase de interés se encuentra, colectivos/ difusos o individuales, dependiendo de ello, la tutela otorgada será distinta.</p>

**En Procedimientos de Oficio:** La autoridad investiga, detecta, y/o identifica si los proveedores, en el mercado, imponen a los consumidores cláusulas abusivas que transgreden un derecho o interés general de los consumidores, en este supuesto, no resulta pertinente verificar si la cláusula en cuestión en algún momento fue aplicada u opuesta por el proveedor frente a un consumidor particular.

### Cláusulas abusivas y Clausulas aprobadas por la SBS

Para determinar si el consumidor está legitimado para denunciar una cláusula abusiva, se debe identificar previamente si dicha cláusula ha sido aprobado administrativamente. De haber sido aprobado por la SBS sola podrá cuestionarse vía judicial.

### Criterios para determinar el carácter abusivo de una cláusula

Las cláusulas abusivas se presentan en el contexto de los contratos de adhesión o con cláusulas generales de contratación, donde el consumidor no negocia las cláusulas con el proveedor, las cláusulas abusivas implican el desequilibrio significativo entre las partes.

### Exención de Responsabilidad

En nuestro sistema jurídico los casos fortuitos o fuerza mayor constituyen causas que no se imputan al deudor, por tanto no se pueden fundamentar su responsabilidad por la falta de ejecución en la prestación del servicio u obligación.

### Cláusulas que establecen Penalidades por Incumplimiento

Las cláusulas serán analizadas por el órgano de indecopi encargado. Asimismo, la Sala de indecopi establece que no todas las cláusulas que invoquen algún tipo de retención monetaria en un contrato, constituirá una cláusula abusiva, siempre que esta no coloque en una situación de desventaja al consumidor en la relación jurídica contractual respectiva.

### Cláusulas Resolutorias por Incumplimiento

El Código Civil permite la resolución del contrato ante el incumplimiento de una de las partes, asimismo, el artículo 1341 del mismo código establece la facultad de añadir cláusulas penales ante el incumplimiento contractual. En ese sentido, es válido y legal que ante el incumplimiento de un acuerdo de partes, se establezca la resolución del contrato y se aplique la penalidad pactada, siendo esta última un mecanismo para incentivar las obligaciones pactadas en el contrato, por tanto las cláusulas resolutorias no resultan abusivas.

Finalmente, terminando con la tercera entrega de los Lineamientos de Protección al Consumidor de Indecopi, en el próximo boletín detallaremos los aspectos más importantes del Libro de Reclamaciones.

Para mayor información de la guía ingresar al siguiente [enlace](#)

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