

**BALANCEECONÓMICO2011**

BALANCE ANUAL SOBRE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DEL CONSUMIDOR

# Expectativas superan la realidad en su primer año de vida

**■ Sector financiero siguió siendo el que más reclamos y denuncias originó**

MARCELA MENDOZA RIOFRÍO

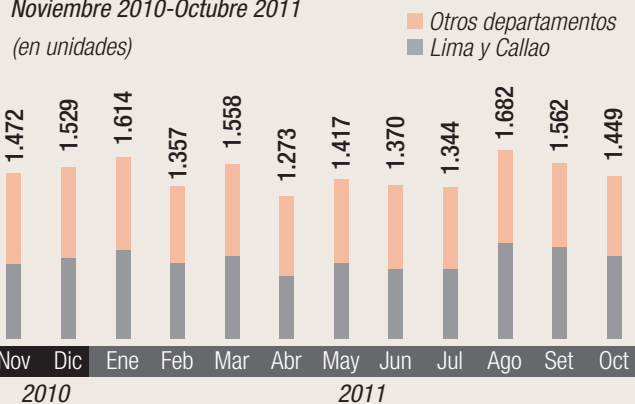
A lo largo del 2011, la novedad no fue que se registraron más de 17,6 mil reclamos ante el Indecopi a nivel nacional ni que se resolvieron 2.571 denuncias en la sede central por los derechos de los consumidores y se cobraron más de un millón de soles en multas. Tampoco lo fue que la mayoría (22%) de los reclamos o denuncias fueran para el sector financiero. La gran diferencia fue que este año tuvimos un código de defensa del consumidor, el cual generó muchas expectativas no satisfechas.

De acuerdo con Gustavo Rodríguez García, del estudio Benites, Forno, Ugaz & Ludowieg Andrade, el código del consumidor recogió en un 80% de su contenido las normativas ya existentes y, por lo tanto, su entrada en vigencia no generó mayores cambios en la relación cliente-proveedor, tal como había ofrecido el discurso político, que lo mostraba como una gran panacea. “Desde un inicio hemos alegado que el código no revolucionaba los derechos de los consumidores ni la forma como Indecopi actuaba en defensa de tales derechos. El problema es que se generó demasiada expectativa”, agregó Alfonso Fernández Maldonado, del estudio Jorge Avendaño Forsyth & Arbe Abogados.

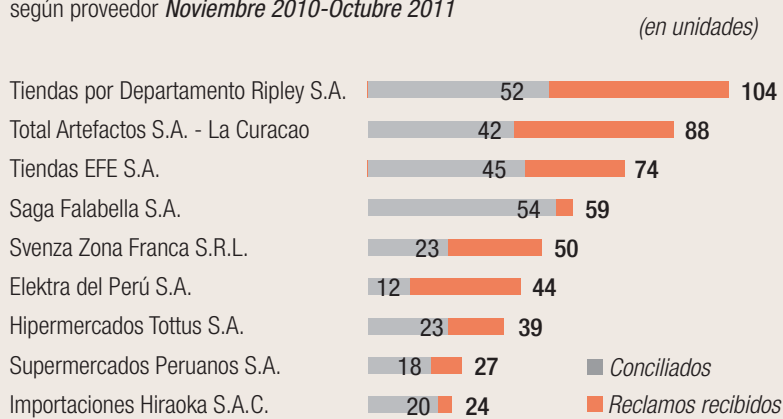
Un claro ejemplo de esas altas expectativas no atendidas la originó, según Daniel Echaiz Moreno (estudio Echaiz), el libro de reclamaciones, al que considera

## RECLAMOS

Total de reclamos recibidos en el ámbito nacional  
Noviembre 2010-Octubre 2011

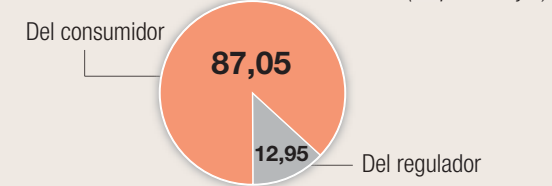


Reclamos recibidos en el sector de electrodomésticos en el ámbito nacional, según proveedor  
Noviembre 2010-Octubre 2011

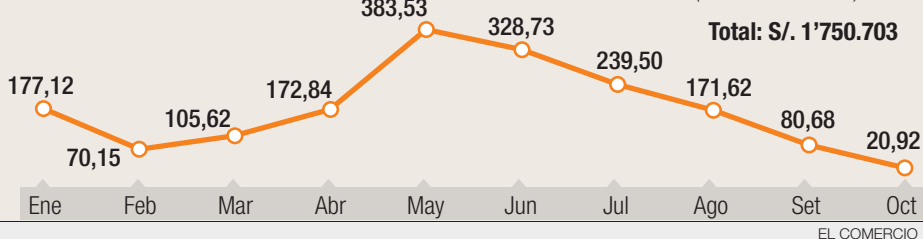


## DENUNCIAS

Ingresadas según quién las inició  
Enero 2011-Octubre 2011



Monto de medidas correctivas por denuncias declaradas fundadas  
Enero 2011-Octubre 2011



## PRECISIONES

- El 62,82% de los reclamos presentados se concentraron en solo 5 actividades: banca, transporte de pasajeros, seguros, electrodomésticos y autos.
- Está pendiente la publicación del reglamento de

etiquetado de transgénicos. Fernández dice que existe la obligación de etiquetar, pero Indecopi no puede reglamentar ni sancionar hasta saber si en el país hay los medios para certificar el origen de los productos.

“una medida tan populista como falsa”, gracias a que tuvo una implementación muy imprecisa e insegura que solo generó una mayor decepción. A su entender, se deberían legalizar los libros ante un notario para evitar adulteraciones y crear algún tipo de procedimiento para que se pueda informar al Indecopi sobre los reclamos

escritos en los libros. Otro de los problemas que se vieron este año, añadió Rodríguez García, es la implementación del procedimiento sumarisimo para productos por un valor menor a 3 UIT (S/.10.800), que acortó los tiempos de ejecución, pero perjudicó la calidad y pulcritud del trabajo realizado, porque poca cuantía no

significa poca complejidad. “Su implementación ha sido una decisión adecuada para que los casos aparentemente más simples sean resueltos de manera rápida. Sin embargo, se han visto casos realmente complejos que deben ser resueltos en tiempos muy cortos, complicando sus funciones”, explicó Ivo Gagliuffi Piercechi, del estudio Lazo, de Romaña & Gagliuffi.

La situación se agrava, añade Alfonso Fernández, porque dichas controversias, en muchos casos, ameritan la actuación de ciertos medios probatorios o constataciones técnicas no previstas en el trámite, y a raíz de esto se termina con apelaciones ante un sobrecargado Poder Judicial. “Antes el análisis era excesivo, pero ahora en algunos casos llega a ser su-

perficial. Por eso creo que es necesario encontrar un justo medio”, sugirió Martín Zeceñarro, gerente del área legal de KPMG.

## PREVENCIÓN

El malestar entre los bufetes de abogados consultados también se debe a que sus clientes han incrementado este año sus gastos, que finalmente trasladan al consumidor, en revisar y mejorar sus contratos o servicios para cumplir con la legislación, por ejemplo, pero esto no ha venido acompañado de un mayor gasto estatal en la labor educativa del consumidor. Es cierto, aclara Zeceñarro, que el debate en torno al código de consumidor y el anuncio de su entrada en vigencia generan un mayor nivel de atención sobre estos te-

mas, pero ha faltado explicar mejor la norma al público.

“Creo que Indecopi debe recibir más recursos y no depender directamente de las multas que impone, pues es un incentivo perverso para iniciar procesos y sancionar, dejando de lado su rol preventivo y educador. Muchos procesos se podrían evitar o resolver más fácilmente si hubiera una labor proactiva de esta entidad”, recalzó Teresa Tovar Mena, del estudio Echeocar.

Por lo pronto, tanto en el Congreso como en el Indecopi, las nuevas cabezas han ofrecido fortalecer el rol proactivo del regulador para el 2012 y atender el descontento que las altas expectativas generaron en los consumidores. Con el tiempo se verá si cumplen. ■