

Capítulo II

ANÁLISIS DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES REGULADOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

En el presente capítulo continuamos analizado el artículo 1 de la Ley 29571, Ley que promulga el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante el Código, el cual establece la existencia de múltiples derechos de los cuales los consumidores son titulares y estos tienen vigencia tanto dentro como fuera de una relación de consumo entablada con el proveedor.

El artículo 1 del Código se titula “*Derechos de los consumidores*” el cual se divide en 3 secciones enumeradas. Los artículos 1.1, 1.2 y 1.3. Estas tres secciones van a ser analizadas sistemáticamente y en forma ordenada en la presente sección.

En el apartado anterior, hemos analizado el artículo 1.2 del artículo 1 del Código, sobre el cual hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- A) *El legislador, al momento de emitir la presente disposición en este extremo, estableció, en forma expresa e indubitable, que la tutela de los derechos de los consumidores no se limitaba exclusivamente a los establecidos expresamente en el artículo 1.1 en todos sus literales, sino que se expande a todas las materias específicas reguladas en el presente cuerpo normativo, gozando dichas disposiciones normativas que confieren derechos a los consumidores y obligaciones a los proveedores, de tutela jurídica específica y amplia por parte de los órganos administrativos y judiciales pertenecientes al sistema nacional de protección al consumidor.*
- B) *Las disposiciones normativas de consumo, así como las establecidas en las leyes especiales en favor de los consumidores que realicen el acto de consumo sobre los bienes o servicios objeto de dicha ley especial, se complementan mas no se excluyen, otorgándose protección jurídica eficaz en ambos rubros administrativos en función de las competencias y materias asignadas por la ley para tal efecto.*

A continuación, vamos a analizar el artículo 1.3, el cual es presentado en la norma citada de la siguiente manera:

“1.3 Es nula la renuncia a los derechos reconocidos por la presente norma, siendo nulo todo pacto en contrario.”

Acerca de la nulidad de la renuncia de los derechos reconocidos por el Código

Los derechos de los consumidores reconocidos por el Código, así como por leyes especiales explicado en el artículo anterior, tienen carácter de irrenunciables por parte de sus beneficiarios, siendo que todo tipo de acto voluntario, unilateral o bilateral que tenga por objeto renunciar, ceder, o desvincularse de algún tipo de tales prerrogativas otorgadas a los consumidores por el ordenamiento jurídico peruano en su conjunto, deviene en nulo de pleno derecho, sin necesidad de ser declarado por la autoridad competente.

Esto viene establecido de esta manera por cuanto, el consumidor es la parte débil de la relación de consumo, siendo ello causado por la existencia de asimetría informativa, que es el fundamento principal por el cual se crea el derecho del consumo, como un medio para generar igualdad en las condiciones de contratación de los intervinientes en de dicha relación, y se pueda corregir las distorsiones del mercado que puede generar el componente de asimetría informativa antes señalado.

De la mano con ello, el carácter de irrenunciable tiene un componente imperativo, es decir, que el artículo 1.3 bajo análisis tiene la característica de no ser disponible por sus beneficiarios, por cuanto es norma de orden público, de obligatorio cumplimiento para sus receptores y para todos los participantes de las relaciones de consumo, así como para los participantes del mercado en general.

En consecuencia, los consumidores, receptores de los derechos postulados en el tanto en el Código como en aquellos cuerpos normativos especiales que regulan disposiciones vinculadas, no pueden renunciar a tales potestades, por más que exista un aparente elemento de voluntariedad y se cumplan con las condiciones de validez de emisión de un acto jurídico de cualquier naturaleza.

En conclusión, el carácter de irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores otorgados y establecidos por el ordenamiento jurídico peruano viene fundamentado en la existencia de una posición débil de contratación en la relación de consumo entablada por parte del consumidor, fundamentado ello en la existencia de la asimetría informativa.

Ello es el fundamento principal del derecho de consumo, siendo que la eliminación de dicha distorsión del mercado tiene como objeto y finalidad la de generar en los consumidores las condiciones, circunstancias y características necesarias que les permitan gozar, disfrutar y utilizar el bien y/o servicio adquirido, así como de tomar decisiones correctas de consumo, orientar al mercado en función de sus preferencias y gustos legítimos y generar bienestar social en la población, mediante un intercambio

transparente y bien informado de bienes y/o servicios puestos en el mercado por los proveedores.

Acerca de la nulidad de todo pacto en contrario respecto de los derechos otorgados por el ordenamiento jurídico peruano al consumidor

Como se afirmó en líneas anteriores, todo acto jurídico que cumpla con las condiciones constitutivas establecidas en el artículo 140 del Código Civil peruano, que tenga como objeto la renuncia, cesión o desvinculación material o jurídica alguna con los derechos que se regulan en el ordenamiento jurídico peruano dirigidos al consumidor, tienen carácter de nulo de pleno derecho, sin la necesidad de ser declarado por la autoridad competente judicial o administrativa, en función de sus competencias y jerarquías establecidas por la ley.

Esto quiere decir que, a pesar de existir la característica de voluntariedad por parte del consumidor de renunciar a los derechos otorgados por esta normativa y por las normativas especiales vinculadas a la rama de protección al consumidor, no tienen validez jurídica dicho acto, sea bilateral o unilateral, y, por tanto, no pueden desplegar efectos jurídicos en la relación de consumo ni en las disposiciones contractuales establecidas en el contrato de consumo.

Por ejemplo, en caso de existir una infracción administrativa cometida por un proveedor en el marco del derecho de consumo, y en el documento de compra del bien y/o servicio, objeto del contrato de consumo, se estableció que el consumidor renuncia a su derecho de interponer una denuncia ante la autoridad de consumo competente en caso de configurarse dicha infracción en dicha relación, dicha disposición contractual es nula de pleno derecho, sin necesidad de que la autoridad de consumo la declare como tal, teniendo el consumidor afectado todo el derecho de acudir a las instancias administrativas y judiciales competentes para salvaguardar su derecho vulnerado por la conducta antijurídica realizada por el proveedor.

En consecuencia, los consumidores no pueden renunciar ni desvincularse de los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico peruano de consumo en su favor, por cuanto estas disposiciones tienen una finalidad pública e imperativa, que es la reducción o eliminación de la asimetría informativa, la protección fáctica y jurídica de los consumidores y la equiparación en las condiciones de contratación con el proveedor, para generar eficiencia en los contratos de consumo celebrados y por celebrarse.

En conclusión, todo acto jurídico que contenga las características constitutivas establecidas en el código civil peruano vigente, que se encuentran en el artículo 140 de

dicho cuerpo legal, que tenga como objeto la renuncia, cesión o cualquier tipo de desvinculación, sean material o jurídica, de los derechos otorgados a los consumidores por el ordenamiento jurídico peruano, tienen la característica de ser nulos de pleno derecho, a pesar de la existencia de voluntariedad por parte del consumidor, por ser esto dispuesto por norma de orden público y teniendo este carácter de indisponible por las partes integrantes de la relación de consumo.

Conclusiones:

- A) El carácter de irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores otorgados y establecidos por el ordenamiento jurídico peruano viene fundamentado en la existencia de una posición débil de contratación en la relación de consumo entablada por parte del consumidor, fundamentado ello en la existencia de la asimetría informativa.
- B) Todo acto jurídico que contenga las características constitutivas establecidas en el Código Civil peruano vigente, que se encuentran en el artículo 140 de dicho cuerpo legal, que tenga como objeto la renuncia, cesión o cualquier tipo de desvinculación, sean material o jurídica, de los derechos otorgados a los consumidores por el ordenamiento jurídico peruano, tienen la característica de ser nulos de pleno derecho, a pesar de la existencia de voluntariedad por parte del consumidor, por ser esto dispuesto por norma de orden público y teniendo este carácter de indisponible por las partes.

Redactado en Lima, Perú. 22 de septiembre del 2022.

Paolo Sebastian Canalle Paz.