

Capítulo II

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

En el marco del nuestro análisis del artículo 1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante el Código, en nuestro trabajo anterior, analizamos lo concerniente a la irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores, sobre el cual llegamos a las siguientes 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.*

En el presente artículo, vamos a analizar la reciente modificación realizada al Código de Defensa y Protección al consumidor, realizada con fecha 7 de noviembre del 2022 mediante la emisión y publicación en el Diario Oficial el Peruano de la Ley 31601, que incorpora al artículo 1 del Código el literal I, el cual concede al consumidor la siguiente prerrogativa:

“Derecho a contar con opción o alternativa de atención personal cuando el proveedor ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital.”

Del derecho del consumidor a obtener del proveedor atención personal no virtual ni por inteligencia artificial

Usualmente la atención de los reclamos, quejas, absolución de dudas, comunicaciones entre consumidores y proveedores sobre los productos o servicios adquiridos por este se ha realizado a cargo mediante atención personal, ergo directamente por seres

humanos, a fin de atender las inquietudes, quejas y reclamos de los consumidores sobre los productos y/o servicios adquiridos por el proveedor.

Con la evolución de la tecnología y las telecomunicaciones, se han desarrollado medios de comunicación automatizados, programados y comandados por softwares, inteligencia artificial o asistencia digital, que tienen la función de atender a los consumidores a nombre del proveedor, y de esa manera reemplazar la intervención humana de manera directa.

Es bajo este panorama, se ha hecho ya una costumbre que los proveedores de servicios y/o bienes en el mercado brinden a los consumidores atención a través de softwares electrónicos, inteligencia artificial programada o asistencia digital predeterminada destinada a resolver sus interrogantes sobre productos o servicios, utilidad, uso, tiempo de vida, entre otras cuestiones, a través de respuestas predeterminadas elaboradas para la resolución de casos generales y comunes que se puedan establecer, conforme a las características y condiciones que tiene cada producto o servicio ofrecido y vendido puesto en circulación en el mercado por los proveedores.

De la misma forma, son utilizadas para canalizar las quejas y/o reclamos que tengan los consumidores sobre los productos o servicios adquiridos, ofreciendo soluciones que los diseñadores de estos programas electrónicos han establecido como respuesta predeterminada.

Así, esta situación ha sido la predominante actualmente y sobre la cual se han desarrollado todos los mecanismos de atención al consumidor respecto de sus inquietudes y reclamos, dejando en última instancia la comunicación personal directa.

Es menester recordar que los consumidores, hasta antes de promulgarse la comentada Ley 31601, de manera indiscutible ya tenían consagrado el derecho de elegir ser atendidos por el proveedor, en virtud de la existencia a los deberes de éste último de idoneidad, la adecuada atención a reclamos y a las disposiciones reglamentarias referidas al libro de reclamaciones.

Ahora bien, la solución establecida en la Ley 31601, tiene como origen una interpretación sistemática del Código, así como de la posición tuitiva del mismo cuerpo legal en favor del consumidor, respecto del reconocimiento de la posición desfavorable y débil que tiene este frente al proveedor respecto de la obtención de información del bien o servicio, así como de la tramitación de reclamos, quejas o absolución de inquietudes sobre el producto adquirido que tenga a lo largo del tiempo.

Sin embargo, al no encontrarse en forma expresa y clara tipificada en la sección de derechos de los consumidores, que tienen la calidad de indisponibles y de orden público, así como de directriz para el establecimiento y determinación de la existencia de obligaciones, investigaciones, interposición de sanciones, entre otras medidas reguladas, podía dar lugar a la generación de dudas en función del agente jurídico que realice la interpretación de las instituciones reguladas en el Código, siendo que, dependiendo del método de interpretación aplicado, se podía llegar o no a la tutela del derecho señalado en la Ley 31601.

Por tanto, consideramos muy positivo que por la Ley 31601 se haya tratado esa problemática real y jurídica al incorporarse al artículo 1 del Código el literal I, que establece el reconocimiento expreso del derecho de los consumidores a contar con opciones o alternativas de atención personal frente a la atención automatizada comandada por softwares predeterminados, inteligencia artificial o asistencia digital, así como sus derivados que se vayan generando con el devenir del tiempo.

Ello tutela, además, el derecho de los consumidores a elegir libremente qué¹ o quién es el indicado de atender sus dudas, reclamos, quejas o consultas, sea un software con respuestas predeterminadas o una persona de carne y hueso, con las especificaciones técnicas que señalaremos más adelante.

El ejercicio de la opción o alternativa de ser atendido el consumidor por un software o por personal del proveedor debe cumplir con las características de ser idóneo, eficiente y eficaz para la resolución expedita del problema que el consumidor presenta con relación al producto o servicio adquirido en la relación de consumo, siendo ésta realizada en cualquier etapa de la atención, sea al inicio, sea durante o después de entablada la comunicación con el proveedor.

En consecuencia, esta incorporación reconoce y le otorga un derecho subjetivo más al consumidor, de obligatorio cumplimiento para el proveedor, referido al respeto del derecho de elegir bajo que esquema el consumidor desea que sea resuelto la duda que tiene, sea bajo la atención predeterminada mediante un software o inteligencia artificial, así como sus derivados, o a través de personal especializado.

¹ Por cuanto los softwares, inteligencias artificiales y asistencias digitales son objetos relevantes para el derecho, mas no sujetos, conforme las disposiciones normativas civiles establecidas en el Código Civil peruano vigente.

Acerca de la obligación del proveedor de tener personal idóneo, eficiente y eficaz a disposición de los consumidores, para la atención de sus inquietudes.

Con la incorporación del derecho de los consumidores de contar con opciones o alternativas de atención personalizada en el supuesto de hecho en que el proveedor ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistencia digital, entre otros de sus derivados, se observa que existe una obligación legal atribuible al proveedor respecto de tener dentro de su personal, o a través de empresas tercerizadas, personal necesario, tecnificado, especializado y determinado para la solución y atención de los reclamos o dudas que tengan los consumidores con los cuales existe una relación de consumo con el proveedor objeto de la obligación, con la finalidad de poder cumplir con el objeto del derecho del consumidor de tener la oportunidad de ser atendido personalmente, en función de su deseo de resolver la queja, reclamo, duda o consulta legítima que tenga sobre el producto y/o servicio que ha adquirido del proveedor.

Este esquema normativo, va de la mano con la interpretación sistemática con el deber de idoneidad, de atención de reclamos interpuestos en el libro de reclamaciones y quejas, así como de brindar la debida respuesta al consumidor, así como otras instituciones jurídicas reguladas en el Código

Es menester recordar que la implementación de estos sistemas de atención personalizadas son de cargo exclusivo del proveedor, no siendo transferible esta responsabilidad a terceros no vinculados a la relación de consumo existente con el consumidor.

Debe ser eficiente, referido a la capacidad técnica general que debe tener el personal encargado de realizar la atención al consumidor en función de realizar una atención personal específica, teniendo en consideración las características de cada caso concreto que se le presenta.

Debe ser eficaz, referido a la realización de toda diligencia determinada o por determinarse por parte del personal designado o tercerizado por el proveedor, encaminada a la resolución de la queja, reclamo, consulta o duda que tenga el consumidor sobre el producto y/o servicio que ha obtenido de este.

Finalmente, **debe ser idóneo**, entendido ello como el cumplimiento de la expectativa legítima generada por el consumidor de la tramitación del reclamo, queja, consulta o duda, teniendo ello como ejemplo la atención en tiempo debido, la atención personalizada, el análisis de todas las aristas de su caso en forma técnica y específica,

entre otras características que hacen presumir que el proveedor tiene la intención de resolver, dentro de los cánones de la razonabilidad, el pedido del consumidor que verse sobre el producto o servicio adquirido, en el marco del despliegue de la relación jurídica de consumo celebrada y ejecutada por ambos.

En conclusión, el derecho del consumidor de contar con una opción o alternativa de tener atención personalizada cuando el proveedor ofrezca al público atención sistematizada comandada por inteligencia artificial o asistencia digital, entre otros derivados que la ciencia de la telecomunicación y la tecnología vaya desarrollando con el devenir del tiempo, conlleva a la creación de una obligación del proveedor de tener personal técnico, especializado, determinado y dirigido exclusivamente a la atención de los reclamos, dudas, quejas o consultas que tengan los consumidores referidos a los productos y/o servicios adquiridos de este, en función del cumplimiento de la relación de consumo celebrada entre ambos.

De la misma manera, acotar que el proveedor puede tercerizar la realización de la atención personal con empresas tercerizadas, siendo el proveedor responsable del cumplimiento de los requisitos mínimos que deben tener para que la atención personalizada se lleve a cabo en forma congruente con la finalidad tuitiva que establece el Código en favor de los consumidores, así como para que el mercado se desenvuelva correctamente y en forma normal.

Conclusiones:

- Mediante la Ley 31601, que incorpora al artículo 1 de la ley 29571 el literal I, se efectúa el reconocimiento expreso del derecho del consumidor de elegir y contar con opciones o alternativas reales de atención personalizada en el marco de la tramitación de dudas, quejas o reclamos o consultas legítimas, antes de acudir al libro de reclamaciones, en el supuesto de hecho que el proveedor ofrezca atención automatizada comandada por softwares determinados, a través de la implementación de la tecnología, sean estas inteligencia artificial, asistencia tecnológica y sus derivados a crearse en el tiempo por la ciencia de las telecomunicaciones e ingeniería.
- El proveedor puede tercerizar la realización de la atención personal con empresas tercerizadas, siendo el proveedor responsable del cumplimiento de los requisitos legales que deben tener para que la atención personalizada se lleve a cabo en forma congruente con la finalidad tuitiva que establece el Código en favor de los consumidores, así como para que el mercado se desenvuelva correctamente y en forma normal.

Lima, 12 de diciembre del 2022

Paolo Sebastián Canalle Paz