



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

“La tutela del consumidor y la aplicación de la reformatio in peius en el
ámbito administrativo del INDECOPI 2014-2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Br. Ramírez Alfaro, Yvonne Lilibeth (ORCID: 0000-0002-8434-6193)

ASESOR:

Dr. Alba Callacna, Rafael (ORCID: 0000-0003-4086-0796)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Comercial

CHIMBOTE – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Principalmente a Dios, a mi familia y seres más queridos.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento y reconocimiento al Dr. Cesar Carranza Álvarez y al mismo tiempo al Dr. Rafael Alba Callacna, por su orientación invaluable, paciencia y estímulo permanente para la realización de esta tesis.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yvonne Lilibeth Ramírez Alfaro, estudiante de la Escuela Académico profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, con código de alumno N° 5000090693, identificado con DNI N° 44357606, con la tesis titulada: “La tutela del consumidor y la aplicación de la reformatio in peius en el ámbito administrativo del INDECOPI 2014-2018”.

En uso de mis derechos de ciudadano DECLARA BAJO JURAMENTO lo siguiente:

1. Soy autor de la tesis, la misma que presento para obtener el título profesional de abogado.
2. En la tesis se han respetado las normas de citas y fuentes pertinentes, por lo tanto no ha sido plagiada.
3. La tesis presentada no ha sido planteada con anterioridad.

De identificarse plagio o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, julio 2019.



YVONNE LILIBETH RAMIREZ ALFARO

DNI N° 44357606

Índice

DEDICATORIA	ii
Agradecimiento	iii
PAGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
Índice.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Aproximación temática	9
1.2. Marco teórico	15
1.3. Formulación del problema	44
1.4. Justificación del estudio	44
1.5. Objetivos	45
II. MÉTODO.....	45
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	45
2.2. Escenario de estudio	46
2.3. Participantes	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.5. Procedimiento	47
2.6. Método de análisis de información	48
2.6. Aspectos éticos.....	48
III. RESULTADOS.....	48
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS:	59
ANEXO 02:	60
ANEXO 03:.....	62
REFERENCIAS.....	1

OTROS	
ANEXOS.....	3

RESUMEN

La presente investigación titulada “La tutela del consumidor y la aplicación de la reformatio in peius en el ámbito administrativo del INDECOPI 2014-2018”, tiene como propósito el estudio de la normatividad, doctrina y jurisprudencia del Ordenamiento Jurídico Peruano, teniendo como objetivo general “conocer la viabilidad de la inaplicación de la reforma en peor en los procedimientos administrativos del INDECOPI orientados a los consumidores de condición especial”; así también dos objetivos específicos, “identificar la problemática jurídica sobre la aplicación de la reforma en peor en los procedimientos administrativos de la tutela de los consumidores de condición especial” y, analizar las consecuencias de la aplicación de la reforma en peor en los procedimientos administrativos de la tutela de los consumidores de condición especial. Teniendo un enfoque cualitativo debido a que es un estudio completamente interpretativo puesto que se analizará la doctrina y pronunciamientos jurisprudenciales. Asimismo, se empleará la teoría fundamentada debido a que se obtendrá nuevas teorías o las ya existentes se convertirán en teorías más universales, del mismo modo se requirió información virtual de la base de datos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), siendo el ente encargado de resolver procedimientos administrativos de protección al consumidor, por lo cual proporcionó 25 resoluciones en sus diferentes pronunciamientos y conocimiento de lo investigado siendo el resultado de mucha importancia la presente investigación. Teniendo en cuenta que los resultados obtenidos serán de mucha importancia para poder identificar la problemática jurídica.

Palabras Claves: tutela del consumidor, vulnerabilidad agravada, reforma en peor

ABSTRACT

The present investigation entitled "The consumer protection and the application of the reform in the administrative scope of the INDECOPI 2014-2018", has as purpose the study of the normativity, the doctrine and the jurisprudence of the Peruvian Legal Order, having like general objective "know the viability of the non-application of the reform in the administrative procedures of INDECOPI oriented to the users of the special condition"; "also identify two problems", "identify", "identify", "identify", "correct", "correct", "correct", "correct" of the tutelage of the users of the special condition, having a qualitative approach because it is a completely interpretative study since the doctrine and jurisprudential pronouncements are analyzed. , the grounded theory is used because of the new theories or the last time they become the most universal theories, that information is required vi of the database of the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property (INDECOPI), being responsible for resolving consumer protection procedures, for which we were given 25 responses in their different pronouncements and knowledge of the research as the result of great importance the present investigation. Bearing in mind that the results become of great importance to be able to identify the legal problematic.

Keywords: consumer protection, aggravated vulnerability, reform at worst

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Aproximación temática

Con el devenir de los años, en nuestro país se ha ido desarrollando un tema relevante como es la protección del consumidor, siendo además un tema muy reciente, teniendo en cuenta que con la Carta Política promulgada el 12 de julio de 1979 se avivó por primera vez la preocupación por parte Estado Peruano hacia los consumidores, estableciendo en el artículo 110° en sus últimas líneas el siguiente contexto: “... Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores”. Con ello, se empezó a distinguir la preocupación por parte del Estado por lo cual se empezó a desarrollar normativas que brindarán la debida protección al consumidor, fue entonces bajo ésta influencia que se dictaron las primeras normativas en el país, las cuales tendrían como prioridad al consumidor y los conflictos a los que podría verse enfrentado.

Años más tarde, con la promulgación de una nueva Constitución Política en 1993, el Estado iba fortaleciendo el compromiso que tenía con el consumidor, es decir, con la protección que debía merecer el consumidor, teniendo plena satisfacción de sus derechos fundamentales como son: la salud, seguridad y la información, según lo prescrito en el artículo 65° de dicha carta: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población”. El artículo en mención, señala con mayor contenido y propiedad una disposición expresa de carácter constitucional en materia del consumidor, demostrando así que uno de los puntos más importantes del país es la economía social de mercado y, más aun formando el consumidor parte del mismo, merece el Estado no solo defender sus intereses sino que además busca garantizar sus derechos dentro de dicho mercado.

Siendo, la Carta Política uno de los pilares fundamentales sobre la cual se asientan las demás normas que se han ido generando de ésta y, con la finalidad de proteger la tutela

del consumidor, se crea el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) promulgada el 01 de setiembre del 2010. Asimismo, la referida ley precisa la definición que en la actualidad se tiene sobre el consumidor en su artículo IV señalando lo siguiente: “Aquellas personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos del Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor”. En ese sentido, queda claro quiénes son denominados consumidor y, por ende, su protección dentro de la economía social de mercado resulta de vital importancia teniendo en cuenta que el consumidor es parte de la misma, buscando así una relación equilibrada entre ambas partes y para el buen funcionamiento de las mismas. Siendo así, será necesario la existencia de los mecanismos de protección, con la finalidad que el consumidor tenga la plena seguridad que su derecho se encuentra debidamente protegido de manera oportuna y eficaz.

Bajo esta premisa, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), toma mayor precaución con respecto a la tutela del consumidor, más aun cuando determina mayor cuidado en aquellos casos especiales, tal y como se establece en el artículo VI del Título Preliminar numeral 4: “El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza”. Si bien es cierto, el Estado ha reconocido la vulnerabilidad de todos los consumidores sin excepción alguna; sin embargo, no deja de ser menos cierto que distingue y pone mayor énfasis en aquellos casos especiales (gestantes, niños, adultos, etc) que por su grado de vulnerabilidad requiere de un mayor cuidado, es decir, que existe un grupo determinado de consumidores los cuales merecen ser tratados de forma distinta puesto que sus posibilidades a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos van en aumento.

Por lo antes mencionado, se entiende la necesidad de salvaguardar la tutela del consumidor dentro de un mercado social, puesto que, su protección se viabiliza por medio

de sus órganos pertinentes y las atribuciones que se les confiere por medio de la normatividad a fin de amparar los derechos del consumidor y, como consecuencia la vulneración de los mismos. Así, en el Sistema Jurídico Peruano se da la creación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante INDECOPI), siendo ésta la autoridad con competencia primaria, encargada de resolver las infracciones establecidas en el artículo 105° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Cabe indicar, que aunque la tutela del consumidor se viabiliza en dos vías distintas, siendo una de ellas la vía administrativa y de otro lado la otra la vía civil, sin perjuicio de ello se puede acudir a una vía penal cuando sea lo oportuno.

Respecto de los procedimientos administrativos son desarrollados conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor, existiendo dos tipos de procedimientos: a) Los procedimientos sumarísimos, teniendo como primera instancia al Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo (en adelante ORPS) y en una segunda instancia a la Comisión de Protección al Consumidor Competente (en adelante Comisión); b) Los procedimientos sancionadores, teniendo como primera instancia a la Comisión de Protección al Consumidor Competente y en una segunda instancia a la Sala Especializada de en Protección al Consumidor (en adelante Sala).

Ahora bien, en cuanto a las sanciones que se imponen como consecuencia del menoscabo que sufre el consumidor, vienen siendo sanciones diminutas, más aun cuando se trata de consumidores de especial protección, pues no irían acorde con la conducta infractora del proveedor, es decir, que en algunos casos habiendo el infractor cometido una conducta que afecta el derecho de un consumidor con vulnerabilidad agravada, y teniendo en cuenta que la finalidad de las sanciones es desincentivar que vuelva a ocurrir en un futuro, aun así no cumpliría con dicho fin. Esto quiere decir, que el aumento de una sanción mayor se vería impedido por la existencia de la regla procesal denominada por la doctrina como *reformatio in peius* (en adelante la reforma en peor), dejando sin la facultad al administrador de justicia de poder agravar o aumentar las sanciones que ya se establecieron en una primera instancia (sea ORPS o Comisión). Por cuanto, la regla procesal de la reforma en peor tiene por finalidad impedir que el juzgador agrave la situación que en primera instancia ya se estableció. Prueba de lo anterior es la jurisprudencia que a continuación se señala:

- Resolución N° 0697-2018/CC1, Michel Ernesto Mendoza Sánchez contra La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., del año 2018.

En el presente procedimiento iniciado por parte del Sr. Michel Ernesto Mendoza Sánchez, en la cual solicita en calidad de medida correctiva que la Positiva cumpla con devolver el costo que tuvo que asumir por la reparación de su vehículo, declarándolo fundado en primera instancia y multo a la Positiva con 1,98 UIT; procediendo la apelación por parte del Sr. Michael Mendoza en el extremo de que se realizó una incorrecta sumatoria en el monto del cual se debe devolver, por lo que este se encuentra en dólares americanos; asimismo, la Positiva apela en el extremo de la multa impuesta por el ORPS argumentando que no se ha tomado en cuenta los criterios básicos de gradualidad establecidos y que resulta desproporcional y contraria; posteriormente a ello, la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI resolvió aduciendo “Como puede verse, este Colegiado considera que debió aplicarse una sanción mayor a la Positiva por no otorgar la cobertura total al Señor Mendoza por el siniestro que sufrió su vehículo el 24 de agosto de 2015; sin embargo, la sanción impuesta no puede ser mayor a la del ORPS, en tanto un pronunciamiento en esa línea colocaría al recurrente en una posición más gravosa que aquella que mantenía antes de la presentación del recurso de apelación contra la Resolución final N° 665-2017/PS1, situación que vulneraría la prohibición de la reformatio in peius”.

- Resolución N° 1098-2017/CC1, Dalila de la Cruz Casas contra BBVA Banco Continental S.A, del año 2018.

En el presente procedimiento administrativo iniciado por parte de la Sra. Dalila de la Cruz Casas en la cual solicita en calidad de medida correctiva se ordene la devolución de los fondos indebidamente retirados de su cuenta de ahorros y la anulación de la deuda que generaría en su cuenta de tarjeta de crédito; procediendo la primera instancia a declararla infundada en casi todos los extremos, salvo en la que el BBVA no emitió un pronunciamiento referido a la disposición de efectivo de S/ 2.500.00, sancionándola con 0.5 UIT; dicha

resolución fue apelada por BBVA, posteriormente a ello, la Comisión Protección al Consumidor de INDECOPI resolvió señalando: “Como puede verse, este Colegiado considera que debió aplicarse una sanción mayor a la Positiva por no otorgar la cobertura total al Señor Mendoza por el siniestro que sufrió su vehículo el 24 de agosto de 2015; sin embargo, la sanción impuesta no puede ser mayor a la del ORPS, en tanto un pronunciamiento en esa línea colocaría al recurrente en una posición más gravosa que aquella que mantenía antes de la presentación del recurso de apelación contra la Resolución final N° 00665-2018/PS2, situación que vulneraría la prohibición de la reformatio in peius”

- Resolución N° 004-2017/INDECOPI-SAM, Yliana Ramírez Ruiz contra Financiera Efectiva S.A., del año 2017.

En el presente procedimiento iniciado por parte de la Sra. Yiliana Ramírez Ruiz en la cual solicita la rectificación de su situación crediticia en la Central de Riesgos; declarando la primera instancia fundado y procediendo a multar a la financiera con el pago de 3 UIT y en el plazo de 5 días hábiles rectifique el error incurrido por su institución; procediendo la Financiera Efectiva a realizar la apelación por denotarse disconforme a la resolución de la ORPS; procediendo la Comisión de Protección al Consumidor a emitir pronunciamiento de la siguiente manera: “Que la ORPS graduó la sanción considerando solamente el daño económico que le habría ocasionado, más no, el derecho a su buena reputación; en este orden de ideas es evidente que toda infracción que importe un perjuicio de estos flujos de información, como lo es un reporte incorrecto a una central de riesgo, produce desconfianza en los demás intermediarios; en este sentido la Comisión considera que la sanción debería incrementarse. Sin embargo, ello vulneraría el principio de la prohibición de la reformatio in peius”:

- Resolución N° 0150-2014/INDECOPI-CAJ, María Yraida Beatriz Pajares Velásquez contra Transportes Línea S.A., del año 2014.

En el presente procedimiento administrativo iniciado por parte de la Sra. María Yraida Beatriz Pajares Velásquez en la cual solicita el reintegro del dinero de los gastos médicos producto a su lesión en la costilla, procediendo la primera instancia (ORPS) a declarar fundada la denuncia y multa a la Empresa de Transportes Línea S.A. con 3 UIT por la lesión causada a la víctima y con 2 UIT por no prestar la sanción adecuada; generando con ello el desacuerdo por parte de Línea S.A. recurriendo la misma a apelar dicha resolución. La Comisión de la Protección al Consumidor de INDECOPI confirma la resolución venida a su despacho y señala “En este sentido, la Comisión considera que el monto de la multa impuesta por esta infracción debió ser mayor; sin embargo, en razón de la prohibición de la reforma peyorativa o *reformatio in peius*, establecido en el numeral 3 del artículo 237 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos General, en esta instancia no se puede elevar”.

En ese sentido, como se ha podido corroborar con las diferentes resoluciones administrativas, tanto la Comisión como la Sala se encuentra imposibilitadas de aumentar las sanciones impuestas para modificar las resoluciones venidas en primera instancia (ORPS o Comisión) en agravio de los proveedores, debido a la prohibición de reformar en peor, aun cuando en mucho de los casos se afecte a un consumidor con vulnerabilidad agravada. La pregunta que se deriva de ello es: ¿si las reglas procesales, como esa, deben mantenerse inmutables o, en su defecto, adecuarse a contextos particulares como el de la defensa al consumidor que posee mayor vulnerabilidad?

De lo antes mencionado, el Código de Protección y Defensa al Consumidor reconoce en su artículo VI inciso 4 del Título Preliminar, el cual cita expresamente que el Estado reconoce las condiciones especiales de un grupo determinado de consumidores, por cual esta debe traducirse en una tutela profundizada, entendiéndose a éstos como los consumidores con especial cuidado, los cuales deben ser protegidos con mayor cautela.

Por todo lo anterior, se plantea el siguiente título de investigación que llevará por nombre: “La Tutela del Consumidor y la Aplicación de la *Reformatio In Peius* en los Procedimientos Administrativos del INDECOPI 2014-2018”, siendo este un tema que requiere de análisis, puesto que se generará una controversia entre la tesis que plantea y la que se está desarrollando en la actualidad.

Cabe mencionar, que la reforma en peor consiste en la prohibición que tiene el juez superior de agravar o empeorar la situación del recurrente. Respecto a ello, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado: “La *non reformatio in peius* siendo una garantía del debido proceso implícita en nuestra norma constitucional, la cual se relaciona con los derechos de defensa y de interponer medios impugnatorios. Por lo tanto, de acuerdo con dicha garantía, el órgano jurisdiccional que conoce de un proceso en segunda instancia no puede empeorar la situación del recurrente en caso de que *solo este* hubiese recurrido la resolución emitida en primera instancia”.

Asimismo, en materia procesal civil el principio de la reforma en peor se encuentra recogido en el artículo 370° del Código Procesal Civil. De igual forma, en materia administrativa la reforma en peor se halla en el artículo 3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General Ley (N° 27444), marcando una innovación en el derecho administrativo peruano.

Por todo lo antes mencionado, el desarrollo de investigación ha recabado información tales como: doctrina, legislación y jurisprudencia correspondiente, teniendo como finalidad brindar un profundo análisis con respecto a los consumidores con mayor grado de vulnerabilidad y la inaplicación de la prohibición de la reforma en peor en el ámbito administrativo del INDECOPI.

1.2. Marco teórico

La tutela del Consumidor

Previamente de dar a conocer el tema central que viene a ser la tutela del consumidor, es preciso hacer referencia sobre su origen y como se ha ido desarrollando con el pasar del tiempo hasta formar parte del sistema jurídico peruano.

1. Desarrollo de la tutela del consumidor:

La palabra consumidor proviene etimológicamente del vocablo latín “consumere”, el cual está referido a la última categoría del proceso económico, es decir aquellos productos que se utilizan para la satisfacción de las necesidades humanas que

puedan presentarse dentro de una sociedad. Por su parte, la Real Academia de la Lengua Española define el término de una manera bastante simple y la describe como aquella “persona que compra productos de consumo”.

Siendo así, es menester señalar cómo surge la tutela del consumidor, si bien es cierto, el hombre ha sido consumidor desde un inicio de su existencia por su misma condición de ser, es decir, por su naturaleza misma, es así que el hombre empezó a utilizar todo aquello que se encontraba a su alrededor, y del cual servía para poder seguir con la existencia humana. Es por ello que, el hombre en su rol de consumidor tiene origen muy antiguo, tal y como lo describe Durand (2007) en su siguiente contenido: “el hombre ha sido consumidor desde siempre; en sus inicios, el consumo se presentó como parte de una sociedad de subsistencia, en donde se procuraba la satisfacción de las necesidades vitales, de manera que no existía en ese entonces una distinción entre producción y consumo. Así, el hombre se dedicó a explotar los bienes que la naturaleza le obsequiaba para luego consumir los frutos obtenidos, de esta manera empezó con el cultivo de alimentos, luego la crianza de animales, la manufactura y la producción industrial” (p.37).

En palabras del mismo autor señala que, el derecho de los alimentos fue el primer foco de la protección del consumidor. Siendo las leyes mosaicas y egipcias quienes se encargaban de gobernar el manejo de la carne. Asimismo, las leyes griegas y romanas se encontraban facultadas para prohibir la adulteración del vino con el agua. Igualmente, en la India se imponían castigos a aquellos que adulteraban los granos y el aceite. Con el tiempo empezó a generarse fraudes, ante ello, vieron la necesidad de organizar los primeros grupos de inspectores quienes se encargaban de dichos fraudes y del mismo modo se abrió paso a la primera Ley protectora de alimentos, denominada “Assize of bread”, misma que fue proclamada en el año 1202 por el Rey Juan de Inglaterra (Durand, 2007, pp. 37-38).

De lo antes mencionado, se entiende que el ser humano desde su inicio de su existencia ha sido consumidor, por lo que ha tenido que satisfacer sus necesidades primordiales (alimentos, vestido, etc) que por su misma condición de ser así lo requiere, es decir, el hombre para poder continuar con su existencia ha tenido a bien tomar las bondades que la naturaleza le otorga como alimentos, vestimenta, animales y demás necesidades de las cuales se podía ver favorecido. Así, con el pasar del tiempo se procuró la producción de todo tipo de bienes los cuales fueron de ayuda para el hombre; sin embargo, con ello también se dieron los primeros fraudes por lo cual se vieron en la

imperiosa necesidad de procurar las primeras normas jurídicas que eran necesarias para encaminar una sociedad de consumo ordenada.

Con el devenir de los años, el desarrollo de la tutela del consumidor iba captando mayor atención, pues al ser parte el hombre de una sociedad de consumo se veía más expuesto a las estafas o engaños, ante ello Durand (2007) expresa lo siguiente: “la revolución industrial transformó América, como lo hizo en otros países; de una nación de productores a una nación de consumidores. Este fenómeno trajo como consecuencia producción en masa, tecnología compleja y una sociedad impersonal que permitía el incremento de la necesidad de leyes de protección al consumidor. En efecto, el fenómeno del maquinismo originó una serie de transformaciones en el esquema de producción, comercialización y consumo de los bienes, que hasta ese entonces era de manera limitada y rudimentaria. Esta situación a su vez provocó el advenimiento del mercado masivo, surgen los intermediarios y se crean medios publicitarios, apareciendo en este contexto la noción de consumidor como una categoría conceptual con un significado más amplio que la de comprador (pp.38-39).

Al respecto, Alpa (citado por Villalba, 2009) expresa que: “El consumidor como sujeto jurídico hizo su aparición en la medida en que los países occidentales iban alcanzando grados avanzados de capitalismo, pues hasta entonces el destinatario de productos o servicios era solo el eslabón final del sistema, era digno de atención únicamente como “metro” de valoración del comportamiento del homo economicus, como espectador externo de ciertas acciones con una participación únicamente final (p. 79).

En efecto, a raíz de los avances originados por el capitalismo, se comenzaba también a evidenciar que la tutela del consumidor merecía ser protegida por encontrarse en un estado de inseguridad. Por estas razones, en Estados Unidos empezaron a formarse asociaciones con el propósito de proteger los intereses de los consumidores, incluso parte de los políticos decidieron integrarse a dicha responsabilidad. Es así que, el 15 de marzo de 1962 en los Estados Unidos se llevó a cabo un recordado discurso por el aun entonces presidente John F. Kennedy, mediante el mismo expresaba que “consumidores eran todos”, señalando además que los consumidores eran un grupo mayoritario de la economía social, y que por lo tanto, correspondía brindar defensa al derecho de los consumidores, teniendo en cuenta que era necesario implementar acciones legislativas y administrativas que fuesen eficaces y que brindaran seguridad a sus derechos tales como:

derecho a la seguridad, derecho a ser informados, derecho a poder elegir y el derecho a ser oídos, Alpa (citado por Villalba, 2009, p. 79).

Por consiguiente, el desarrollo de la tutela del consumidor ha ido teniendo mayor importancia con el pasar del tiempo, siendo que a consecuencia de los fenómenos suscitados por la producción, comercialización y consumo de los bienes que iban en aumento dado las mismas necesidades que el hombre adquiriría en el día a día y, a fin de aumentar las probabilidades de la seguridad de que su existencia, se comenzó entonces a tomar acciones, es decir, se crearon normas con la finalidad de reconocer los derechos de los consumidores y que además organizaran la protección al consumidor ante posibles e inevitables desventajas hacia sus derechos. Es pues, que fue los Estados Unidos el país donde se llevó a cabo la creación de la normatividad en consideración a los derechos del consumidor y señalando además la importancia que representaba el consumidor dentro de la economía social, es decir, se creó un sistema normativo especialmente por y para el consumidor a fin de poder brindar la protección que demandaba.

2. Evolución de protección al consumidor en el ordenamiento jurídico del Perú:

a) Constitución Política de 1979:

En el sistema peruano, la protección al consumidor se vio manifestada por primera vez con la Carta Política de 1979 señalando puntualmente que el Estado se encontraba a favor del desarrollo económico social, pero a la vez defendía los intereses de los consumidores. Al respecto, Carranza (2017) alude que en su antecesora, es decir, la Carta Política de 1933 ya se apreciaba normas vinculadas indirectamente al consumidor, por ello expresa lo siguiente: “en efecto, dentro del capítulo I referido a las Garantías Nacionales y Sociales (del Título II, correspondientes a las Garantías Constitucionales), aparece el artículo 13 que proyecta la creación de una agencia estatal orientada a controlar la actividad de las empresas del sector bancario; el artículo 16 que prohíbe los monopolios y el acaparamiento industrial y comercial; el artículo 28 que reserva para el Estado la potestad de fijar intereses máximos para los préstamos en dinero; el artículo 39 que limita a la moneda nacional el cobro de tarifas de pasajes y fletes; el artículo 40 por el cual se reconoce la libertad de comercio e industria, sujeta a requisitos y garantías y a limitaciones y reservas por razones de seguridad o necesidad pública; y el artículo 50, que

obliga al Estado al cuidado de la sanidad pública y salud privada, mediante el dictado de leyes de control higiénico y sanitario” (pp. 88-89).

En palabras del mismo autor, señala que la denominación de consumidor no aparece en ninguna de las líneas, es decir, en alguno de los artículos mencionados; sin embargo, a pesar de ello se busca su protección en los diferentes sectores del mercado tales como: bancario, comercial, transporte entre otros. Asimismo, años más tarde, en 1979, a través de una asamblea constituyente se dictó una nueva Constitución, la misma que abrió camino a la protección del consumidor, estableciendo en su artículo 110° el siguiente texto normativo: “El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social orientados a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores”.

Entonces, no cabe duda que si bien es cierto la protección al consumidor aparece en un primer momento con la Carta Política dictada en el año 1979, dejando muy en claro que el Estado apoyaba el desarrollo económico puesto que de ello dependería la mayor productividad de trabajo, y como consecuencia de ello la persona humana podría verse realizada. Asimismo, por ser la persona el fin supremo de la sociedad el Estado defiende sus intereses como es el caso de los consumidores, pues es de anotación en sus últimas líneas el dejar notar la evidente preocupación que tiene el Estado por los derechos de los consumidores. Por tanto, fue bajo dicha influencia que se empezaría a dictar las primeras normativas en el país, las mismas que tendrían como prioridad la defensa del consumidor y los conflictos a los que podía enfrentarse. El Decreto Supremo 036-83-JUS que contenían medidas extraordinarias en materia económica en defensa del interés de los consumidores y, posteriormente el Decreto Legislativo N° 716 “Ley de Protección al consumidor”.

En consecuencia, el 28 de julio de 1983 se dictó el Decreto Supremo 036-83-JUS fue una de las primeras normativas que se dictaron a fin de generar mayores posibilidades protección y defensa del consumidor, más aún porque fue dictada estando en vigor el artículo 110° de la Carta Política de 1979. Sin lugar a dudas, el Decreto Supremo 036-83-JUS se estableció para reafirmar lo señalado por el artículo antes mencionado,

estableciendo así en su artículo 4º el siguiente contenido: “Consumidor, a quien mediante contrato verbal o escrito adquiere bienes, fungibles o no, a la prestación de algún servicio”. Por tanto, fue mediante este decreto que se estableció por primera vez la noción de consumidor; el artículo en mención señala que todos aquellos que contrataban productos o servicios de manera verbal o escrita eran consumidores, es decir, para dicha norma consumidores eran todos de manera general.

Con respecto al párrafo anterior, Carranza (2017) desarrolla las siguientes líneas: “Finalmente, el monitoreo del cumplimiento de tales disposiciones no se confió a una agencia estatal especializada –como acontece hoy en día con el Indecopi- sino a funcionarios de todo rango, conformantes del Poder Ejecutivo, gobiernos locales y autoridades judiciales; como ministros de Economía, Finanzas y Comercio, Educación, Agricultura, Pesquería, Energía y Minas, Industria, Turismo e Integración, Salud y del Interior; alcaldes y regidores; fiscales; autoridades políticas y otras designadas por el Poder Ejecutivo” (p. 91). Por lo tanto, se puede dilucidar que el Decreto Supremo 036-83-JUS a pesar de traer consigo las primeras normativas que acogiesen la defensa a los derechos del consumidor, no venía conjuntamente con una institución delegada para encargarse netamente de resolver conflictos que involucraban al consumidor por cual las facultades se vieron dispersadas a los funcionarios de toda jerarquía.

Más adelante, se dictó el Decreto Legislativo N° 716 “Ley de Protección al consumidor” promulgado por el Congreso de la República y publicado en el Diario Oficial el Peruano el 07 de noviembre de 1991. Mediante el cual establece en su artículo 3 del literal a) lo siguiente: “Consumidores o usuarios: Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios”. De lo anterior se entiende que la noción de consumidor ha ido variando teniendo en la actualidad una definición distinta establecida en el artículo preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ello con la finalidad de otorgar el debido resguardo al consumidor.

b) Constitución Política de 1993:

Años más tarde, sería aprobada una nueva Constitución Política (1993), mediante la cual se reflejaba el interés por parte del Estado de proteger al consumidor, tal y como lo refiere el artículo 65º de la Constitución Política:

Con la nueva Constitución Política el estado vuelve a pronunciarse sobre el tema de la protección del consumidor, así en su artículo 65º, refiere lo siguiente: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

Con respecto al artículo antes mencionado, Durand (2007) opina lo siguiente: “este artículo expresa con mayor contenido y propiedad una disposición expresa de carácter constitucional en materia de consumidor. Esto demuestra que una de las dimensiones quizá más importantes de la economía social de mercado establecida por nuestra constitución, es la lealtad al consumidor en la medida que este es el destinatario final de todas las transacciones del mercado (p. 127).

En esa misma línea, Rubio (citado por Durand 2007), expresa: “en su estudio de la Constitución Política que difícilmente habrá un mercado confiable y en expansión si el consumidor queda a merced del poder de quienes producen y distribuyen. Por ello, la protección del consumidor tiene importancia no solo por la justicia en sí misma frente a él, sino también por la necesidad de fortalecer y hacer crecer el mercado. Justicia y conveniencia son dos aspectos que se entremezclan sustantivamente en ese ámbito (p. 127).

Al respecto, Carranza (2017) se pronuncia señalando lo siguiente: “la aprobación, en 1993, de una nueva carta constitucional, que, a diferencia de sus antecesoras, colocará a la información, salud, y seguridad del consumidor en el nivel de derechos especialmente protegidos (sin perjuicio de otros, claro está), amen a establecer la defensa de sus intereses (p. 94).

En efecto, según lo expresado por los autores, el Estado no busca únicamente defender el interés de los consumidores, sino que además garantiza la protección de sus derechos frente a posibles amenazas en el mercado, pues, de cierto modo quienes producen y distribuyen se encontrarían en una total ventaja y por ende el consumidor estaría más propenso a ser víctima de prácticas contrarias a su derecho. En otras palabras, teniendo muy en claro el rol que representa el consumidor dentro de la economía social de mercado, el Estado se encuentra plenamente facultado de brindar la debida protección al consumidor a fin de salvaguardar sus derechos, toda vez que las relaciones dentro de

un ámbito de mercado se pueden suscitar en una total y absoluta desigualdad para las partes, es decir entre consumidores y proveedores.

c) Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571):

La promulgación de una nueva Carta Política (1993) trajo consigo nuevas reformas, las cuales han sido de vital importancia para la economía social. Es pues, que luego de haberse dictado una serie de normas (mencionadas con anterioridad) que tendrían como finalidad la protección a la tutela del consumidor, el 01 de setiembre de 2010 se promulga el Código de Protección y Defensa del Consumidor, dicho texto normativo que fue reconocido por la Constitución (1993). Al respecto, Durand (2016) señala lo siguiente: “en efecto, el código lo que pretende es establecer un texto normativo de carácter integral que no sólo castigue y sancione a modo de defensa sino que tenga también carácter preventivo, de promoción y educación del consumidor y en este sentido es más conveniente hablar de protección, es decir, actuar antes de la violación de un derecho del consumidor” (95).

Por su parte, Gutiérrez (citado por Carranza 2017) señala que: “... el CPDC ha instituido como principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 y el régimen de economía social de mercado, referidos; y de la mano del reconocimiento de su vulnerabilidad. Como ha precisado un sector importante de la doctrina nacional “se produce en masa, se comercializa en masa, se contrata en masa y, eventualmente, se daña en masa; y en esa lógica, en esa cadena o dinámica, el consumidor no solo tiene un déficit de información, (...), sino también un déficit de negociación y de contratación”, agregando que en todo el curso del contrato de consumo “está en situación de vulnerabilidad y eso es lo que reconoce la Constitución y así tiene que interpretarse (...)” (p. 95).

En efecto, el Código de Protección y Defensa al Consumidor en analogía con el artículo 65° de la Constitución, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores, por esa razón el Código en mención trae consigo normas que defienden y protegen al consumidor, teniendo como finalidad que los consumidores gocen de su pleno

derecho de estar correctamente informados sobre su consumo social de mercado, es por ello que en Artículo I del título preliminar establece lo siguiente: “El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor...”, si bien es cierto, el Estado se encuentra a favor de una economía social de mercado pues con ello se verá favorecido; sin embargo, reconoce que será el consumidor quien debe estar mayor favorecido o beneficiado con lo que dentro del mercado social le brinde, reconociendo claramente que el consumidor se encuentra ante una gran desventaja por lo cual el Código tendrá como principal finalidad la protección del consumidor.

Por consiguiente, se tiene muy en claro que la finalidad que tiene el Código de Protección y Defensa del Consumidor es que los consumidores gocen plenamente de sus derechos y que los mecanismos empleados resulten eficaces para su protección, del mismo modo que se le resguarde al consumidor de la asimetría informativa que afectan sus legítimos derechos, al encontrarse ante una situación de desequilibrio por parte de los proveedores. Finalmente, la norma ha establecido un marco conceptual general, a fin que éste posteriormente se desarrolle hacia los sectores que son de vital importancia dentro de un mercado, es pues, que se han dictado normas en los diferentes sectores del ámbito económico tales como: el ámbito bancario, terrestre, medicina, educativo.

3. Reconocimiento de la vulnerabilidad de los consumidores:

El ser humano ha sido desde un inicio innato a ser vulnerable, puesto que por su condición de ser se encuentra expuesto a riesgos, es decir, a ser susceptible de ser lesionado o lesionado ya sea de manera física o verbal. Al respecto, Hernández, considera lo siguiente: “La vulnerabilidad puede tener su origen en causas endógenas si procede de causas inherentes a la propia naturaleza humana, o a la situación física o psíquica del propio consumidor o puede tener su origen en causas exógenas, cuando son causas externas las que convierten al consumidor al consumidor en vulnerable, como puede

sucedan con el desconocimiento del idioma, o con la falta de formación, bien sea general o específica de un sector del mercado o, simplemente los problemas que plantean la utilización de las nuevas tecnologías con las que no se está familiarizado” (pp. 22 – 23). Por ende, se entiende que el ser humano ha sido permanentemente vulnerable, teniendo en cuenta que para lograr su desarrollo mismo se ve expuesto a enfrentar diferentes tipos de situaciones.

Con respecto al sistema jurídico peruano, el Estado no solo ha reconocido los derechos del consumidor, sino que además defiende los intereses del mismo, es así, que mediante el artículo VI literal 4 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cita lo siguiente: “El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza”. Con ello, el Estado no solo reconoce a todos los consumidores como vulnerables, sino que además enfatiza al pronunciarse respecto de aquellos consumidores que se encuentran más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos, es decir, todo aquel que por su misma condición de ser, merece un trato especial de cuidado.

El Principio de la reforma en peor

En este segundo capítulo, se analiza la reforma en peor partiendo que su origen se dio con los sistemas procesales hasta llegar a los demás procedimientos como es el procedimiento administrativo que es parte del tema a desarrollar.

1. Concepto:

Los principios procesales del derecho son líneas o directrices que sirven para dirigir el proceso, es decir, sirven como pautas o guías orientadoras para que un proceso resulte siendo eficaz, por ende, son de suma importancia puesto que ayudarán a las partes intervinientes dentro de un proceso. Al respecto, Hurtado (2009) describe que “(...) son aquellas pautas o directrices que sirven de orientación para hacer viable el desarrollo de

un proceso, son las llamadas ideas-eje” (p. 95). Por su parte, Podetti (citado por Hurtado, 2009) señala que: “Los principios procesales son directivas o líneas matrices dentro de las cuales han de desarrollarse las instituciones del proceso” (p. 97). De lo acotado por ambos doctrinarios se entiende que, los principios procesales son aquellas pautas que tendrán como finalidad direccionar el buen desarrollo de un proceso, puesto que gracias a estos principios procesales el juzgador podrá reforzar sus decisiones y, de igual manera las partes del proceso podrán hacer uso de estos principios cuando así lo requieran, a fin de hallar un proceso justo para las partes.

Ahora bien, con la presente investigación se buscará analizar únicamente el principio de la reforma en peor el cual ha tenido sus orígenes en los sistemas procesales y con el acontecer de los años se ha ido extendiendo en los demás tipos de procedimientos (por ejemplo los procedimientos administrativos). Según Couture (citado por Hurtado, 2009) “La reformatio in peius (reformatio in peius) consiste en una prohibición al juez superior de empeorar la situación del apelante, en los casos en los que no ha mediado recurso de su adversario”. De igual opinión es Hitters (citado por Hurtado, 2009, p. 860) al expresar lo siguiente: “El que ataca una providencia jurisdiccional busca mejor su situación en el juicio y no sería correcto que a través de su propio embate se altere el proveimiento, en su contra, cuando el agraviado no se opuso”. Vale decir, de lo señalado por autores antes mencionados, que cuando una de las partes no se sienta satisfecha podrá hacer uso de su derecho e interponer recurso de apelación; asimismo, el juzgador de una segunda instancia únicamente deberá resolver sobre la petición del apelante quedando limitado a modificar su decisión y que ésta empeore la situación del único apelante, es decir, el juez se vería impedido de agravar la situación del único apelante, puesto que rige este principio de la reforma en peor.

En la misma línea Armenta (2010) señala que, “se proyecta la prohibición de reformatio in peius, es decir, el principio en virtud del cual el ejercicio del recurso no puede perjudicar por sí mismo a quien lo interpone. O, expresado en términos más gráficos: quien recurre o puede verse privado de lo que ya obtuvo en primera instancia, a menos que la otra parte, a su vez, haya recurrido presentar el escrito de impugnación” (p. 250). En suma, el autor coincide en que la reforma en peor es aquel principio usado en una segunda instancia y mediante el cual el juzgador no podrá perjudicar la situación del mismo apelante que interpuso el recurso siempre en cuando la otra parte no haya actuado.

Por su parte, Medina (citado por Arazi, 2014) ha manifestado lo siguiente: “el superior en virtud de este efecto que produce la apelación no puede agravar la situación del apelante: es una especie de limitación a la competencia del superior en la revisión de la providencia apelada. El órgano superior de la apelación se ve impedido por este principio de agravar o hacer más gravosa la condena o restringir las declaraciones más favorables de la sentencia de primera instancia, en perjuicio del único apelante”. Más adelante continúa diciendo que, “aunque el órgano judicial considere que la condena hubiera debido ser mayor o la sentencia en general más o totalmente desfavorable para el apelante, no puede, según sus poderes, dictar la sentencia que habría dictado si hubiera actuado como tribunal a quo, sino que la debe dictar dentro de los perjuicios manifestados por el apelante y que han sido sometidos a su consideración” (p. 173). Al respecto, el autor se suma no solo teniendo la misma posición, sino que además agrega algo interesante al señalar que aunque el órgano debiera considerar una pena o condena mucho mayor a la que se consideró en un primer momento se ve impedido o limitado por primar este principio de la reforma en peor que, de cierto modo, es una limitación que tendrá el juzgador de una segunda instancia de empeorar o agravar la situación del apelante.

Asimismo, la teoría desarrollada precisamente Rosenberg (citado por Zumaeta, 2014, p. 360) define: “el ámbito del recurso de apelación está enmarcado por los límites que el apelante le impuso; no puede el Tribunal de apelación exceder de esos límites impuestos por el recurrente. Y así como no puede favorecerlo en más de lo que ha pedido el apelante, no puede tampoco perjudicarlo quitándole lo que la resolución apelada le había reconocido”. Posición que comparte De La Rúa y Costa (citado por Zumaeta, 2014, p. 360) al expresar que por motivo que una de las partes no haya mediado recurso de apelación el juez no podrá agravar, perjudicar o empeorar la situación que el recurrente obtuvo en una primera instancia, de modo tal que se obstaculice el objeto defensivo del recurso y se le prive de su finalidad específica de obtener una ventaja o un resultado favorable del proceso. Asimismo, agrega el último autor, que la prohibición de reformar en perjuicio del recurrente ha sido unánimemente aceptada en todos los tiempos, desde el derecho romano hasta nuestros días y doctrinariamente no motiva divergencias.

De lo descrito anteriormente, se entiende que dentro del ámbito del recurso de apelación será el apelante quien tendrá la potestad de exponer sus límites, razón por la cual el órgano superior no podrá sobrepasar dicha valla, es decir, el juez de una segunda instancia no podrá favorecer en más de lo que ha sido solicitado por el único apelante y,

del mismo modo no tendrá posibilidad alguna de perjudicar reformando en peor lo que en una primera instancia le fue concedido. Vale decir, que el pronunciamiento emitido por el órgano superior dentro de la sentencia no puede verse modificada perjudicando al recurrente, puesto que no puede serle desconocido o impuesto nada que no se haya establecido en la sentencia impugnada, salvo, que la contraparte no haya materializado su derecho mediante su recurso de apelación.

Por otro lado, el profesor Colombiano Echandia (citado por Zumaeta, 2014) se ha manifestado de forma contraria a la prohibición de la reforma en peor: “En tal sentido, salvo que la parte no haya consentido expresamente la sentencia recurrida, resulta más adecuado con la moderna doctrina procesal el principio de comunidad de apelación, en virtud del cual el recurso interpuesto por cualquiera de las partes se entiende en beneficio común o de ambas, y el superior puede y debe de oficio revisar la providencia en todos sus aspectos y modificarla en los que no se ajuste a ley, sin que importe en beneficio de cuál de las partes se haga” (p.360).

En los párrafos anteriores ya se había mencionado que los doctrinarios coincidían en sus posiciones al establecer que la reforma en peor establece la prohibición que tendrá el juez (segunda instancia) de modificar su decisión agravando o empeorando la situación que en un primer momento pudo obtener el apelante, más aun si la otra parte no interpuso recurso de impugnación alguno. Sin embargo, existe una posición distinta por el último doctrinario al establecer que sin importar quien de las partes haya interpuesto primero el recurso de apelación, el juez debiera revisar de oficio y con esa potestad realizar las modificaciones que considere se encuentren dentro de los parámetros de la ley, por ende, la decisión del juez deberá estar basada en el beneficio común de las partes, es decir, que el recurso presentado por cualquiera de las partes no va a influir a favor de una de ellas, sino por el contrario el juez superior buscará el beneficio de ambas partes.

Finalmente, se entiende que el principio de la reforma en peor es aquella prohibición que limita al nuevo juez de reformar en agravio o perjuicio de aquel que interpuso recurso de apelación, es decir, que cuando una de las partes no se encuentre satisfecha con la decisión tomada por un juez en una primera instancia, puede recurrir ante una autoridad superior (segunda instancia) a fin de buscar una nueva decisión que le sea más favorable y, este nuevo juez no podrá empeorar o desmejorar la decisión tomada en un primer escenario precisamente por esta regla procesal (reforma en peor), salvo, que su contra parte no haya mediado su derecho a interponer recurso de apelación. Por

consiguiente, el juez superior únicamente podrá resolver dentro de los límites que el recurso de apelación se le ha conferido, vale decir, que la parte interesada ha determinado sin sobrepasar los mismos, he aquí los límites que se mencionaron líneas anteriores.

2. La reforma en peor en el Código Procesal Civil:

Habiendo entendido que el principio de la reforma en peor nace en los sistemas procesales, es preciso mencionar que en sistema peruano dicha regla procesal se haya en el artículo 370° del Código Procesal Civil señalando el siguiente texto normativo: “el juez superior no puede modificar la resolución impugnada en perjuicio del apelante, salvo que la otra parte también haya apelado o se haya adherido...”. En efecto, el principio integrado en el respectivo Código deja muy en claro que, el principio de la reforma en peor consiste en la prohibición o el impedimento que se le impone al juez de una instancia superior a no menoscabar la situación del apelante recibida en una primera decisión, siempre y cuando la otra parte no haya hecho valer su recurso de apelación o se haya adherido al mismo.

Al respecto, la doctora Ledesma (2008, p. 176) se pronuncia respecto a dicha norma, expresando lo siguiente: “La competencia del juez superior se ve orientada en dos criterios: pronunciarse únicamente por los argumentos recurridos y resolver sin causar perjuicio al apelante. El primer criterio trae como consecuencia la admisión de la cosa juzgada parcial en los puntos que no han sido materia de impugnación”. De lo antes mencionado, se evidencia la clara limitación a la que se ve sometido el juez superior puesto que deberá emitir una decisión basándose únicamente en los argumentos que haya expuesto el apelante, es decir, que el juez solo resolverá en base a lo petitionado y, al mismo tiempo queda demostrado que el juez superior no tendrá facultad alguna de empeorar la situación que en un principio tuvo el recurrente.

Por consiguiente, el principio de la reforma en peor recogido en el Código Procesal Civil Peruano, señala de manera explícita que el juzgador no podrá empeorar la situación del recurrente, es decir, que el juez superior queda excluido de posibilidad alguna de menoscabar, empeorar o agravar a la parte apelante, más aun si su contraparte no ha interpuesto recurso alguno. Entonces, el órgano revisor solo podrá contar con las

atribuciones que se le ha otorgado únicamente en el recurso planteado, sin exceder los parámetros establecidos por el recurrente.

3. La regla de la prohibición de la reforma en peor en la Ley de Procedimiento Administrativo General (27444):

Posteriormente, la regla de la reforma en peor fue extendida al ámbito administrativo, encontrándose en la actualidad en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (27444), señalado en su artículo 25° literal 3 lo siguiente: “Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

Al respecto, Leal (2007) señala su posición con respecto a la reforma en peor: “la no reformatio in peius un principio general del derecho y una garantía constitucional del debido proceso es aplicable a todas las actividades del Estado que implique el ejercicio de su poder sancionado. La reformatio in peius tiene plena aplicabilidad en materias administrativas...”

En cuanto al análisis de la reforma en peor en materia administrativa Morón (2007), expresa lo siguiente: “la prohibición de la reformatio in peius en el ámbito administrativo significa la limitación a que una condición o el status jurídico del recurrente resulte desmejorado o empeorado a consecuencia exclusivamente de la revisión producida por una impugnación del administrado” (p. 691). Es decir, que en materia administrativa la reforma en peor representa la limitación a la cual se encuentra sometido el administrador de justicia esto como consecuencia de la decisión originada en una primera instancia, por ende, el superior jerárquico no puede agravar la situación del administrado, creando así un estado de limitación a la actuación de la administración.

Los procedimientos administrativos de protección al Consumidor

1. Directivas aplicables a los procedimientos administrativos de protección al consumidor:

Como se mencionó en un principio, el Código de Protección y Defensa al Consumidor, establece las normas de protección y defensa del consumidor las cuales se materializan por medio de las autoridades competentes y de acuerdo a lo establecido con el artículo 110° del mismo Código. Asimismo, en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley N° 25868 se crea Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), siendo un Organismo Público Especializado adherido a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno, por lo tanto, goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa. Además, la estructura orgánica funcional del INDECOPI se ejerce a través de dos instancias: primero, en el caso del procedimiento sumarísimo teniendo como primera instancia a la ORPS y en una segunda instancia a la Comisión; segundo, en el caso del procedimiento sancionador teniendo como primera instancia a la Comisión y en una segunda instancia a la Sala.

Ahora bien, con respecto a la Directiva 005-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada también “Directiva que Regula el Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, tendrá como finalidad establecer reglas complementarias que permitan la aplicación eficaz del Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor de acuerdo a lo estipulado en el artículo en el subcapítulo III del capítulo III del título V del Código antes mencionado, tomando en cuenta que dicho Código ha sido modificado mediante Decreto Legislativo 1308 y publicado el 30 de diciembre del 2016. Por tanto, por medio de la Directiva 005-2017/DIR-COD-INDECOPI se dará a conocer cuáles son las pautas establecidas dentro del procedimiento sumarísimo.

2. Procedimientos administrativos de protección del consumidor:

a) Procedimiento sumarísimo:

Los procedimientos sumarísimos en materia de protección al consumidor se encuentra recogido en el artículo 124° del Código de Protección y Defensa al Consumidor. En dichos procedimientos se logró crear el Órgano Resolutivo de Procedimiento al Consumidor, es decir, la ORPS con la finalidad de generar celeridad en los casos que se presentaban; asimismo, el mencionado órgano resolutivo es competente en una primera instancia, resolviendo aquellas denuncias que cuyos casos no superen las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), la misma que será determinada de acuerdo al valor de los productos o servicios adquiridos, siempre en cuando dichas denuncias se encuentren dentro de los requerimiento de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, como aquellos incumplimientos de medidas correctivas; así también, refiere que no tendrá injerencia en conocer aquellos reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado entre otros que menciona el Código, es decir, en aquellos casos que la cuantía supere las tres (3) UIT. Finalmente, en una segunda y última instancia en la Comisión.

b) El procedimiento sancionador:

Los procedimientos sancionadores en materia de protección al consumidor se encuentra recogido en el artículo 107° del Código de Protección y Defensa al Consumidor. Dichos procedimientos se inician de oficio, siendo los facultados a aplicarlo la misma autoridad, el consumidor afectado, o aquel que podría verse afectado.

Cabe precisar, que dentro del procedimiento sancionador, el INDECOPI se encarga de sancionar infracciones administrativas que transgredan las disposiciones del Código de Protección y Defensa al Consumidor, es decir, sanciona a consumidores como también a aquellos proveedores que no cumplan o que infrinjan las normas de dicho Código. Asimismo, en el artículo 110° se encuentran las infracciones clasificadas según la gravedad de la infracción: infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT; infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta

(150) UIT; infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT. Haciendo referencia además, que al tratarse de microempresas las multas no podrán superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, así también, se manifiesta que para las pequeñas empresas la multa impuesta no puede superar al veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor. Con ello, el Código de Protección y Defensa al Consumidor refiere que las sanciones impuestas tendrán como máximo hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Finalmente, es preciso mencionar que el procedimiento sancionador tiene en una primera instancia a la Comisión y en última y segunda instancia en la Sala.

Procedimiento Sumarísimo	Procedimiento Sancionador
Métodos abusivos de cobranza Demora en la entrega del producto	Infracciones leves Infracciones graves Infracciones muy graves
Denuncias cuyos montos no superen las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).	Sanciones impuestas tendrán como máximo hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
Actúa como primera instancia la ORPS y en una segunda instancia la Comisión.	Actúa en una primera instancia la Comisión y en segunda instancia la Sala.

Órganos Competentes en los procedimientos de protección al consumidor:

a) Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor (ORPS)

Uno de los órganos encargados u órganos competentes para resolver procedimientos de protección al consumidor en una primera instancia es la ORPS, dicha institución fue creada con la finalidad de hacer que los procedimientos no sean dilatados y poder ofrecer un mejor mecanismo con la celeridad que el consumidor así lo requiera. La ORPS es un ente que se encuentra ubicado en cada uno de los puntos tanto nacional

como regional con la finalidad de resolver los conflictos que se presenten entre los consumidores y proveedores.

b) La Comisión de Protección al Consumidor:

Tiene como función tutelar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, de las deficiencias o falta de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas normas que complementen o sustituyan dichas disposiciones, salvo en aquellos casos en los que su competencia sea negada por norma expresa con rango de Ley (INDECOPI). Asimismo, cuando se trata de procedimientos sumarísimos la Comisión actúa como segunda y última instancia.

c) Sala Especializada en Protección al consumidor:

La Sala Especializada en Protección al Consumidor es una de las salas que integran el Tribunal del INDECOPI. Es el órgano funcional que conoce y resuelve, en última instancia administrativa y con alcance nacional, las apelaciones presentadas en los procesos sancionadores relacionados con la protección de los derechos de los consumidores (INDECOPI). El tribunal del INDECOPI se encuentra conformado por 5 salas, siendo una de ellas la sala de protección al consumidor el cual actúa en segunda y última instancia puesto que es el órgano encargado de revisar procedimientos sancionadores.

La regla de la reforma en peor y su utilización en los procedimientos administrativos de protección a los Consumidores vulnerables

1. Utilización de la regla reforma en peor en los procedimiento administrativos de la tutela del consumidor de condición especial:

Ahora bien, teniendo en cuenta que la tutela del consumidor es un tema muy reciente, que ha ido tomando fuerza con el pasar del tiempo, por lo que el derecho del consumidor viene siendo un vehículo social de protección general, puesto que al encontrarse relacionado con los derechos elementales, es decir, derechos fundamentales de la persona humana, las cuales se ha visto reflejada en el artículo 65° de la Carta Política

(1993), al señalar de manera expresa, que el Estado defiende el interés de los consumidores, garantizando el derecho a la información, puntualizando además, que vela por la salud y la seguridad de la población, por ende, se entiende que al proteger los derechos del consumidor se estaría protegiendo los derechos primordiales a la persona.

Asimismo, el Código de Protección y Defensa al Consumidor establecido dentro del marco normativo de la Constitución, establece normas de protección y defensa al consumidor reduciendo la asimetría informativa a fin de resguardar a todos los consumidores por considerar que éstos se encuentran en desventaja ante los proveedores, por lo tanto, el Código en mención reconoce a todos los consumidores como vulnerables, sin excepción alguna. Sin embargo, el mismo Código ha estipulado que se debe tener mayor cuidado con un grupo determinado de consumidores que por su misma condición de ser, merece mayor cautela al momento de ser protegido.

En efecto, la norma en mención establece que se debe poner mayor énfasis en cuanto a un grupo determinado de consumidores, empero, ¿cómo se materializa en los procedimientos de protección al consumidor? si bien es cierto cuando una de las partes (infractor sancionado) se encuentra insatisfecho por la sanción que se le ha impuesto por haber cometido una infracción que va en contra de lo establecido en el Código, por ende, al interponer apelación ante la Sala o la Comisión respectivamente, las autoridades competentes se ven impedidas de poder agravar la situación del apelante por regir el principio de la prohibición de la reforma en peor, el cual se ve plasmada en el artículo 258° literal 3 del Texto Único Ordenado de la Ley General de Procedimiento Administrativo General N° 27444, por tanto, al regir dicho principio el operador de justicia (segunda instancia) se verá impedido de poder aumentar la sanción que se originó en un primer escenario. Entonces, ante tal situación surge la siguiente interrogante, ¿con la aplicación del principio de la prohibición de la reforma en peor se llega a materializar el cuidado debido que la norma establece cuando se trata de los procedimientos administrativos orientados al consumidor de condición especial o vulnerabilidad agravada? Tal incógnita se ira despejando una vez que se empieza a realizar en análisis jurisprudencial de las resoluciones que han sido otorgadas por el INDECOPI.

2. Análisis Jurisprudencial:

- Resolución N° 098-2015/INDECOPI-PIU, Julissa Aime León Panta contra Banco Azteca del Perú S.A., ciudad de Piura año 2015.

En el presente procedimiento iniciado por parte del Señora Julissa Aime León Panta, la cual denuncia al Banco ubicado en la ciudad de Sullana por haberla reportado indebidamente ante la central de riesgos calificándola “con problemas potenciales” pese a no mantener relación crediticia con dicha entidad, por tal motivo se apersonó a las instalaciones del Banco a solicitar se le levantara el reporte atendiendo el Banco su reclamo mediante carta simple donde le informa que se ha rectificado el reporte; sin embargo, la señora León señala que hasta la fecha seguía figurando pese a no mantener relación crediticia con dicha entidad. Por su parte, el denunciado procedió a interponer apelación argumentando que lo sucedido se debió a un error involuntario que fue rectificado en su momento y que la ORPS no ha valorado dicha rectificación imponiendo una multa de 8 UIT la cual es desproporcional e irrazonable. Finalmente, la Comisión confirmó en todos sus extremos la resolución emitida por la ORPS, que declaró fundada la denuncia; asimismo, pese a considerar que la multa de 8 UIT no resulta suficiente para desincentivar la conducta infractora del Banco la cual le causa indiferencia y exhorta a éste a tener una mayor diligencia al momento de reportar a los usuarios del sector financiero, quienes disponen de las vías correspondientes, además de la administrativa, para ejercitar sus derechos y solicitar las sanciones respectivas. Sin embargo, en cumplimiento de la prohibición de reformatio in peius, contenida en el artículo 237.3 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, no es posible el incremento de la misma.

- Resolución N° 115-2016/CC2, Luis Enrique Saravia Cahuana contra Tiendas Por Departamento Ripley S.A., ciudad de Lima año 2016.

En el presente procedimiento iniciado por parte del Señor, Luis Enrique Saravia Cahuana, la cual denuncia Tiendas Por Departamento Ripley S.A.,

que el denunciado adquirió dos tablets con el monto de S/. 199. 00 de acuerdo a la información brindada por el portal web de Ripley y de igual forma e manual; sin embargo, dichas tablets contaban con una memoria de 4GB por lo cual efectuó su reclamo y le indicaron que en un plazo de 72 horas le brindarían una solución; sin embargo, no cumplieron con lo ofrecido indicando la Tienda Ripley que lo reclamado era un error de fábrica. Por su parte, el denunciado procedió a interponer apelación argumentando que lo sucedido se debió verificar al momento que se hizo entrega del producto y que además el producto adquirido no presentó características distintas a las ofrecidas. Finalmente, la Comisión confirmó en todos sus extremos la resolución emitida por la ORPS, que declaró fundada la denuncia; asimismo, pese a considerar que el denunciado merecía una suma mayor a 60 UIT, ello no sería posible, en cumplimiento de la prohibición de la reformatio in peius.

- Resolución N° 1128-2017/CC2, Julissa Aime León Panta contra Trans American Air Lines S.A., del año 2017.

En el presente procedimiento iniciado por parte del Señora Julissa Aime León Panta, la cual denuncia Trans American Air Lines S.A. al haber adquirido cinco (5) pasajes aéreos para él y su familia en la ruta Lima-San José-Lima, cuando se apersonó junto con su familia al counter de la denunciada ubicado en el aeropuerto con los documentos respectivos a fin de efectuar el embarque; le requirieron “Certificados de vacunación contra la fiebre amarilla”, siendo que únicamente él contaba con dicho documento, por lo cual le negaron el embarque a él y sus tres hijos a pesar de tener nacionalidad extranjera, indicándole posteriormente que debía adquirir nuevos pasajes. Por su parte, el denunciado procedió a interponer apelación argumentando que dado que al adquirir el denunciante el boleto vía web y que al hacerlo por esa vía debía estar al tanto de todo tipo de información. Finalmente, por regir el principio de prohibición de reforma en peor o non reformatio in pejus, indicando expresamente que, al resolver el recurso planteado por el infractor sancionado, el órgano superior no puede imponer sanciones más gravosas que las determinadas por el órgano de primera instancia.

- Resolución N° 12-2018/INDECOPI-PIU, Lucila Inés Luna Ubillus contra Telefónica del Perú S.A.A., del año 2018.

En el presente procedimiento iniciado por parte de la Señora Lucila Inés Luna Ubillus, la cual denuncia a Telefónica del Perú S.A.A., que la denunciante ha incumplido con lo estipulado por la Ley N° 29571, refiere que adquirió un equipo celular en la empresa denunciada, que cuando procedió a cargar dicho equipo y al no funcionar procedió a ingresarlo al servicio técnico e indicó al personal que el problema se trataría de la batería ya que le colocaron otra batería y funcionó; luego procedió para la reparación del equipo en tanto le había ingresado líquido y la tarjeta se había malogrado, lo que no aceptó porque el problema era de la batería. Asimismo, se le indicó que se acerque para solicitar el retorno del teléfono, colgándole el teléfono de manera grosera. Posteriormente, solicitó en las instalaciones la devolución del celular, señalándosele que debía regresar por lo cual solicitó el libro de reclamaciones el cual le fue negado aduciendo que no había sistema ante lo cual solicitó el libro en físico, pero tampoco se lo proporcionaron. Por su parte, el denunciado procedió a interponer apelación argumentando que lo sucedido que el ORPS ha inobservado el principio de presunción de veracidad al haber concluido que el informe técnico elaborado por Anovo, y el principio de imparcialidad, pues toma como cierto lo alegado por la denunciante pese a que no obra medio probatorio alguno que respalde sus afirmaciones, asimismo refiere que en el informe presentado se adjuntaron las fotos tomadas al equipo celular y, que la ORPS le ha impuesto una multa de 8 UIT la cual es desproporcional e irrazonable. Finalmente, la Comisión confirmó en todos sus extremos la resolución emitida por la ORPS, señalando que, en virtud al principio de prohibición de reformatio in peius, no corresponde incrementar la sanción impuesta en primera instancia.

- Resolución N° 3193- 2015/SPC-INDECOPI, Fernando Wilder Castillo Torres contra Little Einstein Jesús María S.A.C. , del año 2015

En el presente procedimiento iniciado por parte del Fernando Wilder Castillo Torres Panta, la cual denuncia al Little Einstein Jesús María S.A.C., que habiendo matriculado a su menor hijo (4) años de edad y; posteriormente al querer realizar el traslado pertinente recurrió ante la Institución Educativa I.E. Ramón Castilla y efectuando los pagos correspondientes las autoridades de dicha Institución le comunicaron que su menor hijo nunca fue matriculado por lo que su menor hijo se vio impedido de continuar sus estudios. Por su parte, el denunciado procedió a interponer apelación argumentando que lo sucedido no se configuró como una de infracción sino una amonestación porque el menor de edad culminó sus estudios en el año 2013 y continuó estudiando en el año 2014. Finalmente, la Comisión confirmó en todos sus extremos la resolución emitida por la ORPS, que declaró fundada la denuncia; y a pesar de considerar que la sanción debió ser una sanción mayor esta no puede ser incrementada en virtud del principio “reformatio in peius” que impide la imposición de una sanción más grave para el sancionado.

- Resolución N° 1879-2014/SPC-INDECOPI, denunciada ASIA ROK S.A.C., del año 2015.

En el presente procedimiento iniciado por parte del Fernando Wilder Castillo Torres Panta, la cual denuncia al Little Einstein Jesús María S.A.C., que el señor Lobaton acudió al establecimiento Oeschle a fin de adquirir un electrodoméstico y cuando se disponía a pagar fue abordado por el personal a fin de ofrecerle una tarjeta de crédito el cual le permitía obtener un descuento en el artefacto elegido. Por su parte, el denunciado procedió a interponer apelación argumentando que su representada no se había comunicado en el marco del reclamo que interpuso, pese a que si lo había hecho, por lo tanto se debió tener en cuenta la mala fe. Asimismo, no se debió tener en cuenta el audio incorporado por el señor Lobaton en relación a la reunión que mantuvo con sus funcionarios. Finalmente, la Comisión confirmó en todos sus extremos la resolución emitida por la ORPS, que declaró fundada la denuncia; y a pesar

de considerar que la sanción debió ser una sanción mayor esta no puede ser incrementada en virtud del principio “reformatio in peius” que impide la imposición de una sanción más grave para el sancionado.

- Resolución N° 1879-2014/SPC-INDECOPI, denunciada Milagros Irene Ruiz Cordero contra Instituto Metropolitano Protransporte De Lima - Protransporte Lima Bus Internacional 1 S., del año 2014.

En el presente procedimiento iniciado por parte del Milagros Irene Ruiz Cordero, la cual denuncia al Instituto Metropolitano Protransporte De Lima - Protransporte Lima Bus Internacional 1 S, que la denunciada luego de haber verificado por la página web del servicio “Metropolitano”, en la cual se establecía que el acceso a los buses alimentadores para usuarios con discapacidad se realizaba a través de rampas, decidió tomar el vehículo, siendo que al pretender abordar a la referida unidad vehicular, el conductor se negó a bajar la rampa aduciendo que le quitaría demasiado tiempo, por lo que logró acceder al vehículo en atención a la ayuda de sus amigas, quienes cargaron su silla de ruedas; refiere que dicha unidad vehicular no contaba con un espacio para sillas de ruedas ni con los seguros necesarios para su posicionamiento, por lo cual ante una maniobra del vehículo su silla de ruedas cedió por la velocidad, arrojándola al piso, luego de lo cual la silla le cayó encima por lo cual posteriormente pidió ser atendida y; tras obtener el libro de reclamaciones, le informaron que para presentar alguna queja debía acercarse a la Estación Central, a pesar de que necesitaba ser revisada urgentemente a causa de su osteoporosis. Por su parte, señala que el órgano resolutivo consignó, en la parte considerativa de la resolución apelada, que su representada no había brindado una información veraz respecto de la accesibilidad de las personas con discapacidad a los buses del “Metropolitano”; sin embargo, en la parte resolutive de la misma, estableció que su empresa no había cumplido con brindar de manera oportuna, adecuada y completa dicha información, lo cual resultaba contradictorio; además cuestionó la graduación de la sanción impuesta en atención a los argumentos expuestos. Añadió que la multa impuesta afectaba sus estados financieros, los cuales se encontraban compuestos por fondos de naturaleza pública,

repercutiendo en el cumplimiento de metas de los Planes Operativos y Estratégicos de su institución. Finalmente, la Comisión confirmó en todos sus extremos la resolución emitida por la ORPS, que declaró fundada la denuncia; y a pesar de considerar que la sanción debió ser una sanción mayor esta no puede ser incrementada en virtud del principio “reformatio in peius” que impide la imposición de una sanción más grave para el sancionado.

Y subsiguientes:

- Resolución N° Resolución N° 578-2015/INDECOPI-PIU, Lorena Maribel Alarcón Ojeda contra Empresa De Transportes Flores HNOS S.R.L., del año 2015.
- Resolución N° 0414-2016/INDECOPI-CAJ, José Fernando Mantilla Cabrera contra Empresa de Transportes Propietarios Unidos S.R.L. del año 2016.
- Resolución N° 0144-2017/INDECOPI-CAJ, Genaro Ernesto Palomino Lozano contra Banco de Crédito del Perú S.A., del año 2017.
- Resolución N° 0025-2016/INDECOPI-LAL, Elvia Jeannette Rocha Villanueva contra Tiendas por Departamento Ripley S.A., del año 2016.
- Resolución N° 101-2018/INDECOPI-SAM, Edwar Nicolás Collazos Gaslac y Jaqueline Soledad Barrientos River contra Servicios Aéreos Tarapoto E.I.R.L, del año 2018.
- Resolución N° 1912-2016/SPCINDECOPI, José Alejandro Lobaton Méndez contra financiera Unos S.A.
- Resolución N° 2904-2016/SPC-INDECOPI, Milagros Irene Ruiz Cordero contra Instituto Metropolitano Protransporte de Lima – Protransporte Lima Bus Internacional 1 S.A.
- Resolución N° 4806-2016/SPC-INDECOPI, Óscar Richard Calderón Chiroque contra CHIFA WA CHONG E.I.R.L.
- Resolución N° 0814-2017/SPC-INDECOPI, Manuel Valentín Vílchez Schebesta contra LA ESPERANZA DEL PERÚ S.A. – CLÍNICA SAN BORJA
- Resolución N° 0917-2017/SPC-INDECOPI, Alberto Cambero Alva contra FW UNIÓN S.A.C.
- Resolución N° 0980-2017/SPC-INDECOPI, Trayce James Vegas Velazco contra JM NET S.A.C.

- Resolución N° 2941-2017/SPC-INDECOPI, Ysrael Roberto Gonzales Dávila contra CLÍNICA BELLAVISTA S.A.C.
- Resolución N° 0048-2018/SPC-INDECOPI, Luis Alberto Paucar Muller contra SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
- Resolución N° 1184-2018//SPC-INDECOPI, Giovanna Paola Llerena Béjar
- Resolución N° 0025-2016/INDECOPI-LAL, Elvia Jeannette Rocha Villanueva contra TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.
- Resolución N° 0706-2014/SPC-INDECOPI, HUGO JOSÉ LUIS ESPEJO BRICEÑO contra CLÍNICA SAN PABLO S.A.C.
- Resolución N° 610-2014/SPC-INDECOPI, Lucía Carolina García Méndez contra Banco Falabella Perú S.A.

Criterios con respecto a la graduación de la pena:

Es cuanto al análisis jurisprudencial con respecto a de graduación de las sanciones administrativas, según los criterios adoptados por los diferentes operadores de justicia de la segunda instancia (Comisión y Sala), mencionan que si bien es cierto en la multa impuesta por la ORPS y Comisión han sido graduales teniendo en cuenta el artículo 112° del Código de Protección y Defensa al Consumidor; sin embargo, es de opinión tanto de la Comisan como la Sala que las multas impuestas no son razonables en relación a la infracción cometida, tomando en cuenta que el principio de razonabilidad de la potestad sancionadora contemplada en el inciso 3 artículo 248° del Texto Único Ordenado de la Ley General de Procedimiento Administrativo General N° 27444; por consiguiente, consideran que las multas impuestas no van acorde con la infracción cometida, más aun cuando en algunos casos los órganos de primera instancia no han tenido en cuenta que dichas infracciones se han dado de manera reincidente.

Criterios con respecto a la prohibición de la reforma en peor:

Ahora bien, se mencionó líneas atrás que según el criterio de los operadores de justicia no se encontraban de acuerdo con las multas impuestas en la primera instancia; sin embargo, siguiendo con la revisión de las resoluciones del INDECOPI, dichas sanciones no podían ser aumentadas por colisionar con el principio de prohibición de la reforma en peor, esto quiere decir, que si bien es cierto según criterios adoptados no se encuentran de acuerdo con las sanciones impuestas, empero, no podrían realizar un aumento de las mismas, ello en salvaguarda de dicho principio correspondería confirmar la decisión tomada en una primera instancia; porque en caso contrario, se colocaría al apelante o recurrente en situación peor que aquella en que se encontraba antes de plantear su recurso de apelación.

Cabe precisar que las resoluciones del INDECOPI en ninguno de sus fundamentos ha hecho alusión a los consumidores de condición especial o con vulnerabilidad agravada, pese a que el mismo Código de Protección y Defensa al Consumidor establece en su Título preliminar el artículo VI literal 4: “con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales”, es decir, que existe un grupo determinado por dicha normativa que estipula que su protección debiera ser mucho mayor, puesto que se encuentran ante una situación es superiormente gravosa, por ende, se estaría hablando de una total desigualdad entre las partes al no encontrarse en las mismas condiciones.

Asimismo, de los criterios revisados de los operadores de justicia queda evidenciado que en su total mayoría los órganos competentes (Comisión y Sala) consideran que la gravedad de la infracción merecerá ser sancionada con multas más severas; sin embargo, ante la existencia de la prohibición de reformar en peor; ellos sería imposible por el impedimento que trae consigo dicho principio. Finalmente, cabe mencionar el Estado en busca de generar medidas de protección para el consumidor vulnerable o con vulnerabilidad agravada, ha tenido a bien imponer sanciones administrativas (multas) las cuales tienen como fin desincentivar conductas que

contravienen el ordenamiento jurídico; por ello, esta debe ser utilizada en función de la naturaleza de las situaciones en las que se pretende aplicar; más aún si se trata de personas que por su misma condición de ser, merecen trato especial a la hora de salvaguardar sus derechos.

3. Consecuencias que traería la inaplicación de la prohibición de reformar en peor:

Con respecto al favorecimiento del consumidor de condición especial:

Teniendo en cuenta que por encontrarse el consumidor de condición especial en un estado de necesidad (por la gravedad de su condición), también es cierto que se encuentra con mayor número de probabilidades a ser víctima de prácticas contrarias a su derecho. De lo cual se desprende, que si la norma ha sido expresamente clara al señalar que se debe de proteger al consumidor de condición especial con más énfasis, empero, dicha normativa tendría como impedimento por presidir el principio de la reforma en peor, lo cual obstaculizaría la materialización cuando consumidores con vulnerabilidad agravada se encuentran formando parte de un procedimiento administrativo, es decir, pese a que el Estado busca tutelar al consumidor por todos los medios posibles y que no se vea mellado en sus derechos al darse la aplicación de dicha regla. Asimismo, es preciso tener en cuenta que al darse dicha aplicación (valga la redundancia) afectaría en mayor proporción a aquel que lo necesita por el estado de vulnerabilidad en la que se encuentra; por el contrario se diese su inaplicación de prohibir reformar en peor, únicamente ser verían privilegiados un grupo de determinados consumidores que la misma ley establece y, por ende, la consecuencia de lo antes mencionado sería la materialización que no se ha dejado notar en las mencionadas resoluciones.

Con respecto a la afectación del proveedor:

En vigor de contrastar ambos escenarios, es preciso tener en claro que del otro lado de la situación antes desarrollada se encuentra el infractor, que a decir verdad, podría verse afectado en su derecho de impugnación, tomando en cuenta que la prohibición de la reforma en peor, es un principio que busca salvaguardar el derecho de aquel que apeló;

es decir, que la reforma en peor tiene como finalidad salvaguardar el derecho del recurrente cuando este se encuentre en desacuerdo con la sanción administrativa que se le impuso una primera instancia, por lo cual teniendo plena confianza que su situación no se verá agravada es que el mismo hace pleno uso de derecho de apelación sabiendo que podrá obtener un resultado igual o mejor, pero de ningún modo un resultado gravoso.

1.3. Formulación del problema

¿Sería viable la inaplicación del principio de la prohibición de la reforma en peor en los procedimientos administrativos orientados a consumidores de condición especial?

1.4. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación resulta práctico por cuanto se ha evidenciado en las diferentes disposiciones jurisprudenciales de INDECOPI, que tanto la Comisión y en su caso la Sala (segunda instancia) se ven limitados a no poder modificar las resoluciones venidas en grado de apelación, dicha limitación se origina por la reforma en peor; es decir, que las resoluciones obtenidas en una primera instancia (ORPS y Comisión en su caso) no podrán ser modificadas para aumentar las sanciones impuestas al proveedor, a pesar que en casos particulares el aumento de dicha sanción deberían suministrarse dado la gravedad del asunto que así amerite, puesto que, es el mismo Código de Protección y Defensa al Consumidor establece que se debe tener un cuidado especial, es decir, un cuidado privilegiado con un grupo determinado de consumidores que por su misma condición de ser lo convierte es merecedor de un trato distinto y preferente.

Debido a ello, resulta importante mencionar que la Reforma en peor en los procedimientos administrativos del INDECOPI es un tema ignorado por nuestro ámbito jurídico en la actualidad, el mismo que es novedoso para poder estudiarse a fin de que se encuentre una solución y no se perjudique los derechos del consumidor de condición especial.

Asimismo, con el presente trabajo busca proponer que en casos particulares en donde la gravedad del asunto sea mayor, las sanciones también deberían ser mayores con

la finalidad que sean ejemplificadoras, teniendo en cuenta es el mismo Código es quien ha establecido la protección especial para aquellos consumidores poseedores de una vulnerabilidad agravada. Es preciso resaltar, que a pesar que el INDECOPI no puede ordenar en las resoluciones emitidas por la ORPS y Comisión en su caso; sin embargo, lo que sí podría es llegar a realizar un criterio distinto señalando que en algunos casos particulares debería primar la protección al ser humano y a su dignidad; es decir, que en algunos casos particulares podría dejar de lado la regla procesal con la finalidad de hacer prevalecer la protección del consumidor.

1.5. Objetivos

1.5.1. Generales

- Conocer la viabilidad de la inaplicación de la reforma en peor en los procedimientos administrativos del INDECOPI orientados a los consumidores de condición especial.

1.5.2. Específicos

- Identificar la problemática jurídica sobre la aplicación de la reforma en peor en los procedimientos administrativos de la tutela de los consumidores de condición especial.
- Analizar las consecuencias de la aplicación de la reforma en peor en los procedimientos administrativos de la tutela de los consumidores de condición especial.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El desarrollo de tesis tiene un enfoque cualitativo debido a que es un estudio completamente interpretativo que tiene como objeto analizar la doctrina y

pronunciamientos jurisdiccionales con la finalidad de establecer una nueva dogmática a la problemática planteada.

En ese paradigma de ideas, el diseño que se empleará en el presente trabajo investigación será de la Teoría Fundamentada, debido a que la misma “Se justifica en establecer nuevas teorías o vincular las ya existentes y convertirlas en teorías más universales; además se sujeta en dos estrategias: el método de la comparación constante y, el muestreo teórico” (Vasilachis, 2006, p. 7).

De esta manera, se busca que la presente investigación se englobe en la descripción de la problemática planteada y en consecuencia a ello establecer una teoría. Asimismo, se realizará un análisis jurisprudencial y de doctrina comparada con la intención de suplir algunas deficiencias actuales con lo que respecta a la protección del consumidor en la aplicación de la reforma en peor en los Procedimientos Administrativos de INDECOPI.

2.2. Escenario de estudio

El informe tuvo como escenario de estudio la ciudad de Chimbote dada la naturaleza del objeto de estudio, se requirió de información virtual de la base de datos de INDECOPI. Siendo el organismo encargado de resolver los procedimientos administrativos con respecto a la protección del consumidor, motivo que fue importante ante la información deseada, generando justamente alternativas de solución para poder obtener una solución al problema investigado.

2.3. Participantes

Para poder continuar con la investigación se requirió la colaboración de INDECOPI, entidad que proporcionó las resoluciones que emitió en sus diferentes pronunciamientos y conocimiento de lo investigado, las cuales suman a 25 en su versión virtual.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica adecuada para el recojo de datos fue el análisis documental cuyo manejo es por entera responsabilidad de quien investiga.

El instrumento, es la guía de análisis documental utilizando la ficha de registro de datos con 11 preguntas orientadoras, las cuales permitirán criterios de registro precisos conforme a lo solicitado en los objetivos (Ver Anexo 01).

2.5. Procedimiento

- Primero, Se revisó el portal de INDECOPI y se identificó las resoluciones referidas a los procesos sumarísimos y de procesos sancionadores en su versión digital.
- Segundo: Se procedió a la descarga y almacenamiento virtual de las resoluciones referidas a los procesos sumarísimos y de procesos sancionadores.
- Tercero, se analizó detenidamente cada expediente.

- Se consideró como aportes a:

Juan Morón Urbina; siendo un conocido y destacado magister en derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; además, se ha especializado en el ámbito del Derecho Constitucional, Derecho Civil y Derecho Procesal Administrativo tal como se aprecia en su libro “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo”, en donde se pronuncia sobre la Reforma en peor en el ámbito administrativo.

Martin Hurtado Reyes; destacado doctor en derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; teniendo además, magister en Derecho Civil, Derecho Procesal y Derecho Comercial; entre ellos “Fundamentos del Derecho Procesal Civil”, donde menciona la Reforma en Peor.

Pedro Zumaeta Muñoz; conocido procesalista peruano, especializado en el ámbito del Derecho Procesal Civil; entre ellos “Temas de Derecho Procesal Civil”, donde hace mención a la Reforma en Peor.

- Cuarto, se identificó como tendencia el impedimento concreto que tienen los operadores de justicia para poder aumentar las sanciones en casos de consumidores vulnerables de condiciones especiales.

- Quinto, se categorizó la tendencia, la cual se fundamentó su descripción en base a los aportes de las resoluciones registradas.

2.6. Método de análisis de información

El análisis de datos cualitativos es productivo puesto que se descubren temas y conceptos entre los datos recolectados. A medida que se avanza en el análisis de los datos, esos temas y conceptos se tejen en una explicación más amplia de importancia teórica o práctica, que luego guía el reporte final (Rubin y Rubin, 1995). Dicho análisis fue sistemático y siguió una secuencia así como un orden (Álvarez-Gayou, 2005).

De esta manera se entiende que dentro de una investigación cualitativa la recolección de datos y el análisis suceden de forma paralela; asimismo, se estableció un análisis bajo una lógica inductivo (partir de la observación de datos específicos para construir una generalidad) dado que su estudio goza de particularidades las cuales irán explicando de manera profunda la importancia de la teorías que se genera.

2.6. Aspectos éticos

El estudio realizado considera los principios éticos como indispensable para su desarrollo, sugeridos por el comité de ética y el reglamento de ética de la Universidad.

Respecto a la propiedad intelectual, la presente investigación contiene información de diferentes autores, los cuales están citados en las referencias.

Honestidad; los resultados que se obtendrán en esta investigación estarán respaldados con la participación objetiva de nuestra muestra.

Responsabilidad; según las fechas de revisión, establecidas por el asesor.

Calidad Académica; se evidencian los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.

III. RESULTADOS

Codificación

NO PROCEDE (NP):

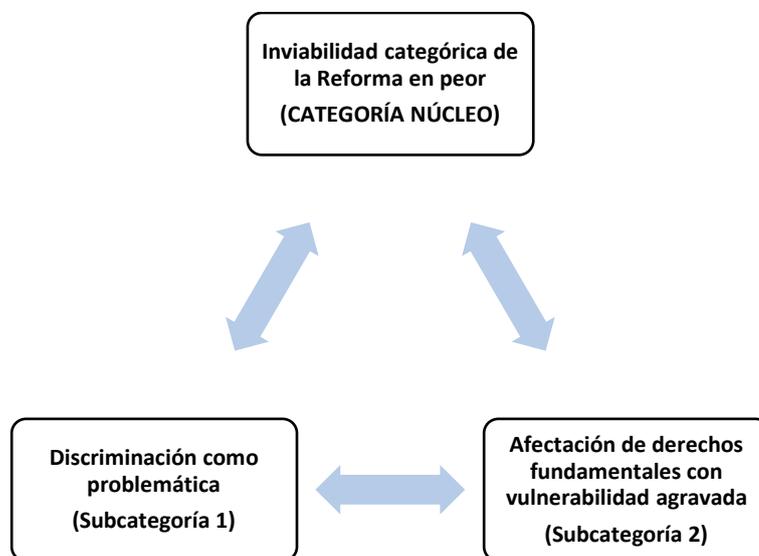
No se debía aumentar la sanción por contravenir el Código de protección y defensa del consumidor.

SI PROCEDE (SP)

Si se debía aumentar la sanción impuesta al proveedor aunque imposible por admitir la reforma en peor.

La codificación más reiterativa (punto de saturación) fue la SP.

Categorización



Fundamentación:

Categoría Núcleo: Inviabilidad categórica de la Reforma en peor

El Código de Protección y Defensa al Consumidor ha establecido que todos los consumidores son vulnerables, así también, expresa que existe un grupo determinado el

cual merece un trato especial; sin embargo, ¿cómo se materializa dicha protección? en los diferentes pronunciamientos que tanto la Sala como la Comisión respectivamente, si bien es cierto, ambos operadores de justicia consideran que las sanciones impuestas por el órgano de primera instancia debería ser mucho mayor por la gravedad de la infracción, empero, por regir el principio de la prohibición de reforma en peor, el cual impide al juzgador de poder empeorar o agravar la situación del apelante; no obstante, qué sucede cuando la otra parte es un consumidor con vulnerabilidad agravada, es decir, un consumidor de condición especial tal y como lo ha estipulado el Código de Protección y Defensa al Consumidor, no deberían ser protegidos con mayor cautela al encontrarse expuestos ante potenciales quebrantamiento de sus derechos. Por lo que podría considerarse a la reforma en peor como un principio negativo cuando se trata de un consumidor con vulnerabilidad agravada, siendo que para dichos casos particulares; por un lado un lado se ve favorecido únicamente el apelante (infractor), y por otro lado desfavorece en su totalidad al afectado, con lo cual pone en riesgo a la parte más débil de la situación, es decir, a la parte que no solo ha sido afectado en su derecho, sino que además esto se agrava por la condición en la que se encuentra (ya sea temporal o definitiva), puesto que su vulnerabilidad se incrementa y, por consiguiente estaría más propenso a ser víctima de prácticas contrarias a su derecho. Ahora bien, teniendo en cuenta, que la finalidad de las sanciones es desincentivar o que en un futuro no se vuelva a cometer dicha infracción, y debiendo existir la proporcionalidad entre la infracción y la sanción impuesta, más aún, cuando se trata de consumidores con vulnerabilidad agravada. Por consiguiente, teniendo claro que la reforma en peor impide que un consumidor de condición especial goce de mayor cuidado a la hora de tutelar sus derechos, quizá sería posible la inaplicación de la reforma en peor, únicamente para casos específicos que por su condición de ser, se encuentran más expuestos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derecho, es decir, aquellos consumidores que la Ley establece (madres gestantes, niños, niñas, adulto mayor, personas con discapacidad y personas de zonas rurales). Siendo así, las consecuencias que traería para el consumidor de condición especial sería que en los procedimientos administrativos de protección al consumidor se materialice el cuidado especial que se debiera tener con aquel grupo determinado que el mismo Código ha establecido. Por otro lado, al darse la inaplicación del principio de prohibición de la reforma en peor, y darse el aumento de sanciones generaría conciencia en aquellos proveedor - infractores de la normatividad.

Subcategoría 1: Discriminación como problemática

Tomando en cuenta que el Código de Protección y Defensa al consumidor establece en su artículo VI literal 4 ha reconocido a los consumidores de especial protección, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza, de igual forma hace referencia el cuidado especial que se debe tener con los mismos, es decir, los mencionados son merecedores de ser tratados de forma distinta por su condición especial.

Subcategoría 2: Afectación de derechos fundamentales con vulnerabilidad agravada

Teniendo en cuenta, que la finalidad de las sanciones son principalmente para evitar que en un futuro se repita o se vuelva a reincidir en faltas que perjudican al consumidor de condición especial, por lo tanto, estas deberían ir acorde no solo con la gravedad de la infracción, sino que además, teniendo muy en cuenta que los perjudicados son consumidores con vulnerabilidad agravada. Más aun cuando los derechos transgredidos, tienen la categoría de derechos fundamentales, los cuales también se encuentra en la Carta Magna.

IV. DISCUSIÓN

Inviabilidad categórica de la Reforma en peor:

En cuanto al principio de la reforma en peor, si bien es cierto prima en la mayoría de las resoluciones obtenidas por el INDECOPI, pues, se ven impedidos de modificar lo emitido en una primera instancia al considerar que se estaría vulnerando el principio de la reforma en peor (es decir, de la parte que apeló). A fin de cuentas, dicho principio protege al apelante cuando este recurra a una instancia superior, por lo cual no puede agravar la situación obtenida en una prima instancia.

Con respecto a lo antes mencionado, Couture (citado por Hurtado, 2009) expresa: “La reformatio en perjuicio (reformatio in peius) consiste en una prohibición al juez superior de empeorar la situación del apelante, en los casos en los que no ha mediado recurso de su adversario” (p. 860).

Esta idea es apoyada por Armenta (2010) señala que, “se proyecta la prohibición de reformatio in peius, es decir, el principio en virtud del cual el ejercicio del recurso no puede perjudicar por sí mismo a quien lo interpone. O expresado en términos más gráficos: quien recurre o puede verse privado de lo que ya obtuvo en primera instancia, a menos que la otra parte, a su vez, haya recurrido presentar el escrito de impugnación” (p. 250).

En opinión distinta se expresa el profesor Colombiano Echandia (citado por Zumaeta, 2014) se ha manifestado de forma contraria a la prohibición de la reforma en peor: “En tal sentido, salvo que la parte no haya consentido expresamente la sentencia recurrida, resulta más adecuado con la moderna doctrina procesal el principio de comunidad de apelación, en virtud del cual el recurso interpuesto por cualquiera de las partes se entiende en beneficio común o de ambas, y el superior puede y debe de oficio revisar la providencia en todos sus aspectos y modificarla en los que no se ajuste a ley, sin que importe en beneficio de cuál de las partes se haga” (p.360).

Por consiguiente, es claro que la reforma en peor es un principio que tendrá por finalidad proteger al único apelante a fin de no desmejorar lo que en un primer momento logró obtener. Sin embargo, distinta y muy relativo la posición del último doctrinario pues, este considera que sin importar cuál de las partes haya antepuesto el recurso de apelación el juzgador deberá actuar de oficio y buscar el beneficio de ambas partes.

Por consiguiente, considero que el principio de la reforma en peor no es del todo negativo, pues estaría protegiendo el derecho que debe tener todo apelante, puesto que, si bien es cierto la finalidad de los recursos impugnatorios busca conseguir una mejora en un proceso, materializándose ésta cuando se recurre ante una instancia superior, por lo cual el recurrente tiene la certeza de que el nuevo pronunciamiento será igual o mejor para su pedido, mas no considera que este podría ser desmejorado o empeorado, sintiendo el recurrente la plena confianza y seguridad que no se suministrará la vulneración de la reforma en peor.

Sin embargo, cuando la reforma en peor opera en los procedimientos administrativos de protección al consumidor, las consecuencias de la misma trae consigo la afectación de un grupo determinado el cual se encuentra en un estado de necesidad de defensa y protección, pues al primar dicho principio no se logra materializar la protección que el mismo Código de protección y defensa al consumidor ha establecido para con este

grupo determinado de consumidores, por lo tanto, los consumidores se verían más propensos a sufrir vulneración de sus derechos. Tal y como ha evidenciado la mayoría de resoluciones las cuales son consumidores de condición especial al tratarse de niños, personas con discapacidad, entre los demás expuestos; por lo cual teniendo como fin salvaguardar los derechos de este grupo específico de consumidores podría darse la inaplicación de dicho principio, haciendo referencia nuevamente que se trataría únicamente de este grupo que por sus misma condición merecen una protección con mayor cautela.

Discriminación como problemática:

Se pudo encontrar en la mayoría de las resoluciones, casi siempre se dan en prácticas de discriminación por las cuales suelen pasar en los consumidores, ya sea en supermercados o grandes tiendas; asimismo, la vulneración a los derechos de personas con discapacidad puesto que al no contar con las medidas que la ley exige estos se encuentran sin protección, generando con ello que su vulnerabilidad se agrave por la situación en la que se encuentra.

Es preciso mencionar, que al hablar de consumidores de condición especial el Estado ha creado normas como la Ley Preferente N° 28683 la cual establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público y aquellas personas con discapacidad. La mencionada normatividad se encarga entonces de salvaguardar a los más débiles o condicionados ya sea de forma temporal o definitiva. Asimismo, de acuerdo a lo establecido por la normatividad se debe tener un trato preferente para este grupo determinado, pues ante su evidente debilidad el Estado ha tenido a bien generar normativas que lo protejan con mucha mayor cautela por la situación tan desventajosa a la que éstos se encuentran expuestos.

Afectación con vulnerabilidad agravada:

En los casos particulares, es decir, consumidores con vulnerabilidad agravada y al no poder materializar su debida protección, como se ha comprobado en las distintas resoluciones obtenidas del INDECOPI, por regir la reforma en peor y sabiendo que los derechos de los consumidores son en su mayoría derechos fundamentales que deberían ser protegidos más aun cuando se trata de un grupo establecido de consumidores.

Con respecto a la vulneración, Carranza expresa lo siguiente: “El numeral 4 del artículo VI establece como política pública el reconocimiento de la vulnerabilidad de los consumidores, de manera general. A estos los protege y defiende de todo lo que acontezca en el mercado. Sin embargo, profundiza su accionar en un colectivo particular de consumidores que, por sus condiciones particulares o especiales, pueden resultar más propensos a ser afectados en sus derechos; como sucede con las gestantes, las niñas, los niños, los adultos mayores, las personas con discapacidad, y los consumidores de zonas rurales o que se encuentran en una situación de extrema pobreza. La expresión legislativa, “con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales...”.

Por consiguiente, queda claro que si bien es cierto en la legislación peruana considera a todos los consumidores como vulnerables, empero, coloca a un determinado grupo como aquellos que se les debe poner mayor énfasis en la protección y defensa a sus derechos por considerar que su vulneración se agrava ante la situación en la que encuentran.

V. CONCLUSIONES

En la presente tesis, se busca conocer la viabilidad del principio de prohibición de la reforma en peor en los procedimientos administrativos del INDECOPI orientados a los consumidores de condición especial, dicho principio se manifiesta cuando el recurrente acude a una segunda instancia a fin de buscar una mejora en la decisión tomada por el operador de justicia, por ende, sirve de protección para que el denunciado no se vea afectado sino más bien salga beneficiado del mismo.

Siendo así, el principio de prohibición de la reforma en peor tendrá como consecuencia que el apelante obtenga una ventaja, pues se encargará de protegerlo y salvaguardar su derecho al generar el impedimento que le quita toda la facultad al operador de justicia de poder modificar su situación en agravio de aquel que apeló, por otra parte a razón de la existencia de dicha limitación se genera una absoluta desigualdad para con los consumidores de condición especial, es decir, aquellos consumidores que por las circunstancias en las que se encuentran se ponen en una desventaja considerable. Por ello, en los procedimientos administrativos de protección al consumidor se entiende que dicho principio no le favorece de ninguna forma, encontrándose que una de las problemáticas para que se pueda materializar la correcta defensa al consumidor de condición especial es porque rige ese principio el cual beneficia únicamente a la parte recurrente (en este caso infractor) y, perjudica al consumidor de condición especial, los cuales se encuentran en un estado de necesidad. En ese sentido, podría considerarse la inaplicación de dicho principio, empero, únicamente en los casos específicos que la normatividad establece, teniendo en cuenta además que se estaría protegiendo sus derechos fundamentales.

Cabe precisar, que sabiendo que el principio de la reforma en peor es un principio que protege al apelante y, que si bien es cierto, podría considerarse que éste se vería perjudicado; asimismo, no deja de ser menos cierto que ante los posibles aumentos de sanciones (únicamente en casos específicos), traería como consecuencia que se vea materializada la debida protección de cuidado al consumidor, tal como lo establece el Código, más aun sabiendo que con ello las sanciones cumplirían con su objetivo el cual es que no vuelva a ocurrir la misma infracción.

Llegado a este punto nos encontramos frente a una ponderación, teniendo en cuenta que de un lado se encuentra el infractor y, de otro lado al consumidor con vulnerabilidad agravada. Por consiguiente, al generarse esta desigualdad entre las partes de un procedimiento administrativo que se encuentran en total desequilibrio, es preciso tratar de la misma forma a cada una de ellas, es decir, que para aquellos casos de desigualdad pues merecen ser tratados en diferentes condiciones de desigualdad.

Finalmente, si se diera la inaplicación de la reforma en peor se conseguiría que aquellos infractores no vuelvan a repetir su actuar, puesto que sabiendo que las multas impuestas son mucho mayor, la consecuencia de ello sería crear conciencia en los

infractores de la ley y, a la par el consumidor de condición especial estaría plenamente tutelado, es decir, lo estipulado en la normatividad se vería materializado.

VI. RECOMENDACIONES

Se exhorta a los juzgadores administrativos, no solo de segunda instancia, sino además, aquellos que se encuentran en una primera instancia a tratar a los consumidores con el debido cuidado que se merecen, es decir, a aquellos se encuentran en una situación de vulnerabilidad superior o extrema, pues estos están más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias, más aun si se trata de derechos fundamentales para un ser humano. Por ende, se solicita tener el debido cuidado a fin de salvaguardar los derechos de las partes (consumidor – proveedor) recurrentes en los procedimientos administrativos, más aun si se tratan de aquellos de condición especial.

Por consiguiente, los operadores de justicia encargados de resolver en los procedimientos administrativos de protección al consumidor deberían considerar que la prohibición de la reforma en peor no debería aplicar para todos los casos puesto que ante la existencia de consumidores que se encuentra en una situación de gravedad, la tutela de la misma también merece ser tratada como tal, puesto que no existiría igualdad para las partes cuando una de estas se encuentra en desventaja (tratándose de consumidores de condición especial), por otro lado, cuando ambas partes se encuentren en igualdad de condiciones es necesario que la aplicación de prohibición de la reforma en peor asista en salvaguarda del derecho impugnatorio que le corresponde al recurrente, a fin que no se vea afectado o empeorado en su situación jurídica. Por consiguiente, los operadores de justicia deben tener muy en cuenta cuando debe darse la aplicación y cuando debería darse su inaplicación en tutela del consumidor de condición especial.

REFERENCIAS

Arazi, R. (Ed.) (2014). *Recursos ordinarios y Extraordinarios*. Editorial universidad del Rosario.

Armenta, T. (Ed.). (2010). *Lecciones de Derecho Procesal Civil*. Ediciones Jurídicas y Sociales.

Capcha, O. *Los principios de procedimiento administrativo sancionador*.

Carlos, A. *El reconocimiento jurídico de la vulnerabilidad del consumidor como factor del cambio social*. Recuperado de: http://www.ilsa.org.co/biblioteca/ElOtroDerecho/Elotroderecho_39/El_otro_derecho_39.pdf

Carranza, C. (2017). *Temas actuales de derecho del consumidor*. Lima.

Carranza, C. El código de Protección y Defensa al Consumidor del Perú en clave jurisprudencial. Recuperado de: https://www.academia.edu/12359791/El_Codigo_de_Proteccion_y_Defensa_del_Consumidor_del_Peru_en_clave_Jurisprudencial_semana4

[Jurista Editores. \(2017\). Código Procesal Civil. Lima.](#)

[Decreto legislativo 716. Recuperado de:](#)

http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CODIGOCONSUMIDOR.pdf

[Directiva 005-2017, recuperado de:](#)

http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2016/DefensaConsumidor/files/ley_del_consumidor_n_2957.pdf

Durand, J. (Ed.). (2007). *Tratado de derecho del consumidor en el Perú*. Lima

Durand, J. (2016). *El Código de Protección y Defensa del Consumidor, retos desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú*. Recuperado de: [file:///C:/Users/USUARIO%2001/Downloads/14958-59332-1-PB%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO%2001/Downloads/14958-59332-1-PB%20(11).pdf)

- Echaiz, D. (2012). *El derecho del consumidor a la seguridad*. Ius et Praxis, Revista de la Facultad de Derecho. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO%2001/Downloads/329-974-1-PB.pdf>
- Fernández, L. (2006). *Cómo analizar datos cualitativos*. En: Universidad de Barcelona. Recuperado en: <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>
- Gutiérrez, W. (2013) *La Constitución Comentada*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Hernández, M. *Colección del Derecho de Consumo “Consumidor vulnerable”*, En: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: https://www.editorialreus.es/static/pdf/primeraspaginas_9788429018875_consumidor-vulnerable.pdf
- Hurtado, M. (Ed.). (2009). *Fundamentos del derecho procesal civil*. Lima. Moreno S.A.
- Leal, J. (Ed.). (2009). *Principios del derecho administrativo y del derecho tributario*. Trujillo.
- Morón, J. (2009). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Priori, G. (2009). *Derecho procesal civil*. Ius Veritas.
- Villalba, J. (2009). Aspectos introductorios al derecho del consumo, En: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/2481/2162>

ANEXOS:

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEM S
(V1) Tutela del consumidor	El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios	Se conocerá la tutela del consumidor desde sus dimensiones: Vulnerabilidad agravada y procedimientos administrativos a través de preguntas orientadoras.	Vulnerabilidad agravada	Afectación de derecho	3,
				Consumidores de condición espacial	1
				Asimetría informativa	8
				Inducción al consumidor	9
			Procedimientos administrativos	Identificación de responsabilidades	10
				Proporcionalidad de la infracción concreta	11
(V2) La reforma en peor	La reforma en peor consiste en una prohibición al juez superior de empeorar la situación del apelante, en los casos en los que no ha mediado recurso de su adversario”. Couture (2009).	Se conocerá la reforma en peor desde sus dimensiones: Defensa y Protección a través de preguntas orientadoras.	Defensa	Materialización de la protección	2
				Carácter garantista	6,
				Inaplicación	4,
			Protección	Justicia contractual objetiva	7
				Proporcionalidad de la sanción	5

ANEXO 02:

INSTRUMENTO

PREGUNTAS ORIENTADORAS

Ficha de registro

Procedencia	
N° de Resolución	
Materia de denuncia	
Fecha:	
Lugar:	

Preguntas orientadoras:

1. ¿Cuáles son los consumidores de especial protección señalados por el Código de Protección y Defensa del Consumidor?
2. ¿Cómo se materializa la protección al consumidor de condición especial?
3. ¿Hasta qué punto la prohibición de la reforma en peor afecta el derecho del consumidor de condición especial o vulnerabilidad agravada?
4. ¿Sería viable la inaplicar la prohibición de la reforma en peor en los procedimientos administrativos concernientes a consumidores con vulnerabilidad agravada?
5. ¿Qué sucede en aquellos casos en los cuales las sanciones impuestas por la Comisión de Protección al Consumidor y Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos no son acordes con la protección que merecen los consumidores con vulnerabilidad agravada?
6. ¿Cuál es el impacto de las sanciones impuestas en los procedimientos administrativos de tutela del consumidor?
7. ¿El juzgador administrativo siempre se encuentra de acuerdo con el aumento de sanciones impuestas a los proveedores infractores?
8. ¿Se considera a la asimetría informativa como una de las principales causas que tiene el consumidor?
9. ¿Se constata claramente la inducción al consumidor en la operación contractual que lo perjudicó?

10. ¿Se identifican a los responsables involucrados en los procedimientos administrativos de protección al consumidor?
11. ¿Qué sucede en aquellos casos en los cuales las infracciones impuestas por la Comisión de Protección al Consumidor y Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos no son acordes con la falta administrativa que merecen los consumidores con vulnerabilidad agravada?

**ANEXO 03:
VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sergio Héctor Benites Romero, titular del DNI. N° 32777008, de profesión Comunicador Social, ejerciendo actualmente como especialista en Investigación Científica, en la Institución Universidad Nacional del Santa

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Chimbote, a los 19 días del mes de Junio del 2019



Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1			✓				
2			✓				
3			✓				
4			✓				
5			✓				
6			✓				
7			✓				
8			✓				
9			✓				
10			✓				
11			✓				
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Mg. Sergio Héctor Benites Romero

D.N.I.: 32977008

Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CÉSAR CARRANZA ALVAREZ, titular
del DNI. N° 78139640, de profesión
Abogado, ejerciendo
actualmente como Docente Universitario, en la
Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 20 días del mes de Junio del 2019


Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1			X				
2			X				
3			X				
4			X				
5			X				
6			X				
7			X				
8			X				
9			X				
10			X				
11			X				
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

César Loreanza Álvarez

D.N.I.: 18139640

Firma:

César Loreanza Álvarez

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

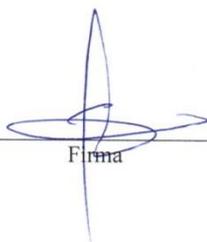
Yo, CRISTINA ROUZO FLEBAGO, titular del DNI. N° 17870984, de profesión ABOGADO, ejerciendo actualmente como DIRECTORA ESCUELA, en la Institución UNIVERSIDAD CESAR VAJES

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 21 días del mes de JULIO del 2019


Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1			X				
2			X				
3			X				
4			X				
5			X				
6			X				
7			X				
8			X				
9			X				
10			X				
11			X				
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							

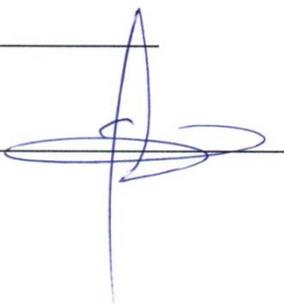
Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Cristina Romero Hidalgo

D.N.I.: 17870984

Firma:



ANEXO 04:

OTROS: Lista de resoluciones del INDECOPI, Acta de aprobación de originalidad de tesis, Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis, Autorización de la versión final del trabajo de investigación y Artículo científico.

Resoluciones del INDECOPI:

- Resolución N° 098-2015/INDECOPI-PIU, Julissa Aime León Panta contra Banco Azteca del Perú S.A., ciudad de Piura año 2015.
- Resolución N° 115-2016/CC2, Luis Enrique Saravia Cahuana contra Tiendas Por Departamento Ripley S.A., ciudad de Lima año 2016.
- Resolución N° 1128-2017/CC2, Julissa Aime León Panta contra Trans American Air Lines S.A., del año 2017.
- Resolución N° 12-2018/INDECOPI-PIU, Lucila Inés Luna Ubillus contra Telefónica del Perú S.A.A., del año 2018.
- Resolución N° 3193- 2015/SPC-INDECOPI, Fernando Wilder Castillo Torres contra Little Einstein Jesús María S.A.C. , del año 2015
- Resolución N° 1879-2014/SPC-INDECOPI, denunciada ASIA ROK S.A.C., del año 2015.
- Resolución N° 18792014/SPC-INDECOPI, denunciada Milagros Irene Ruiz Cordero contra Instituto Metropolitano Protransporte De Lima - Protransporte Lima Bus Internacional 1 S., del año 2014. Resolución N° Resolución N° 578-2015/INDECOPI-PIU, Lorena Maribel Alarcón Ojeda contra Empresa De Transportes Flores HNOS S.R.L., del año 2015.
- Resolución N° 0414-2016/INDECOPI-CAJ, José Fernando Mantilla Cabrera contra Empresa de Transportes Propietarios Unidos S.R.L. del año 2016.
- Resolución N° 0144-2017/INDECOPI-CAJ, Genaro Ernesto Palomino Lozano contra Banco de Crédito del Perú S.A., del año 2017.
- Resolución N° 0025-2016/INDECOPI-LAL, Elvia Jeannette Rocha Villanueva contra Tiendas por Departamento Ripley S.A., del año 2016.
- Resolución N° 101-2018/INDECOPI-SAM, Edwar Nicolás Collazos Gaslac y Jaqueline Soledad Barrientos River contra Servicios Aéreos Tarapoto E.I.R.L, del año 2018.

- Resolución N° 1912-2016/SPC-INDECOPI, José Alejandro Lobaton Méndez contra financiera Unos S.A.
- Resolución N° 2904-2016/SPC-INDECOPI, Milagros Irene Ruiz Cordero contra Instituto Metropolitano Protransporte de Lima – Protransporte Lima Bus Internacional 1 S.A.
- Resolución N° 4806-2016/SPC-INDECOPI, Óscar Richard Calderón Chiroque contra CHIFA WA CHONG E.I.R.L.
- Resolución N° 0814-2017/SPC-INDECOPI, Manuel Valentín Vílchez Schebesta contra LA ESPERANZA DEL PERÚ S.A. – CLÍNICA SAN BORJA.
- Resolución N° 0917-2017/SPC-INDECOPI, Alberto Cambero Alva contra FW UNIÓN S.A.C.
- Resolución N° 0980-2017/SPC-INDECOPI, Trayce James Vegas Velazco contra JM NET S.A.C.
- Resolución N° 2941-2017/SPC-INDECOPI, Ysrael Roberto Gonzales Dávila contra CLÍNICA BELLAVISTA S.A.C.
- Resolución N° 0048-2018/SPC-INDECOPI, Luis Alberto Paucar Muller contra SCOTIABANK PERÚ S.A.A.
- Resolución N° 1184-2018//SPC-INDECOPI, Giovanna Paola Llerena Béjar
- Resolución N° 0025-2016/INDECOPI-LAL, Elvia Jeannette Rocha Villanueva contra TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.
- Resolución N° 0706-2014/SPC-INDECOPI, HUGO JOSÉ LUIS ESPEJO BRICEÑO contra CLÍNICA SAN PABLO S.A.C.
- Resolución N° 610-2014/SPC-INDECOPI, Lucía Carolina García Méndez contra Banco Falabella Perú S.A.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y
HUMANIDADES**

**“La tutela del consumidor y la aplicación de la reformatio in peius en el
ámbito administrativo del INDECOPI 2014-2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

AUTORA:

Ramírez Alfaro Yvonne Lilibeth (orcid.org/0000-0002-8434-6193)

ASESOR:

Dr. Alba Callacna Rafael (orcid.org/0000-0003-4086-0796)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho Comercial

CHIMBOTE-PERÚ

2019

“La tutela del consumidor y la aplicación de la reformatio in peius en el ámbito administrativo del INDECOPI 2014-2018”

AUTORA:

RAMIREZ ALFARO YVONNE LILIBETH

Yvonnera_5@hotmail.com

UNIVERSIDAD PRIVADA “CESAR VALLEJO” – CHIMBOTE

FACULTAD DE DERECHO

RESUMEN

La presente investigación titulada “La tutela del consumidor y la aplicación de la reformatio in peius en el ámbito administrativo del INDECOPI 2014-2018”, tiene como propósito el estudio de la normatividad, doctrina y jurisprudencia del Ordenamiento Jurídico Peruano, teniendo como objetivo general “conocer la viabilidad de la inaplicación de la reforma en peor en los procedimientos administrativos del INDECOPI orientados a los consumidores de condición especial”; así también, dos objetivos específicos, “identificar la problemática jurídica sobre la aplicación de la reforma en peor en los procedimientos administrativos de la tutela de los consumidores de condición especial” y, analizar las consecuencias de la aplicación de la reforma en peor en los procedimientos administrativos de la tutela de los consumidores de condición especial. Teniendo un enfoque cualitativo debido a que es un estudio completamente interpretativo puesto que se analizará la doctrina y pronunciamientos jurisprudenciales. Asimismo, se empleará la teoría fundamentada debido a que se obtendrá nuevas teorías o las ya existentes se convertirán en teorías más universales, del mismo modo se requirió información virtual de la base de datos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), siendo el ente encargado de resolver procedimientos administrativos de protección al consumidor, por lo cual se proporciona 25 resoluciones en sus diferentes pronunciamientos y conocimiento de lo investigado siendo el resultado de mucha importancia para la presente investigación. Teniendo en cuenta que los resultados obtenidos serán de mucha importancia para poder identificar la problemática jurídica.

Palabras Claves: tutela del consumidor, vulnerabilidad agravada, reforma en peor.

The present investigation entitled "The consumer protection and the application of the reform in the administrative scope of the INDECOPI 2014-2018", has as purpose the study of the normativity, the doctrine and the jurisprudence of the Peruvian Legal Order, having like general objective " "know the viability of the non-application of the reform in the administrative procedures of INDECOPI oriented to the users of the special condition"; "also identify two problems", "identify", "identify", "identify", "correct", "correct", "correct", "correct", "correct" of the tutelage of the users of the special condition, having a qualitative approach because it is a completely interpretative study since the doctrine and jurisprudential pronouncements are analyzed. , the grounded theory is used because of the new theories or the last time they become the most universal theories, that information is required vi of the database of the National Institute for the Defense of Competition and the Protection of Intellectual Property (INDECOPI), being responsible for resolving consumer protection procedures, for which we were given 25 responses in their different pronouncements and knowledge of the research as the result of great importance the present investigation. Bearing in mind that the results become of great importance to be able to identify the legal problematic.

Key words: consumer protection, aggravated vulnerability, reform at worst

Keywords:

INTRODUCCIÓN:

Con el devenir de los años, en nuestro país se ha ido desarrollando un tema relevante como es la protección del consumidor, siendo además un tema muy reciente, teniendo en cuenta que en el artículo 100° de la Carta Política promulgada el 12 de julio de 1979 se avivó por primera vez la preocupación por parte Estado Peruano hacia los consumidores. Posteriormente, con la promulgación de una nueva Constitución Política en 1993, el Estado fortaleció el compromiso que tenía con el consumidor, es decir, con la protección que debía merecer el consumidor, teniendo plena satisfacción de sus derechos fundamentales como son: la salud, seguridad y la información, según lo prescrito en el artículo 65° al establecer lo siguiente: “El Estado defiende el interés de los consumidores

y usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”. Dejando entrever con mayor contenido y propiedad una disposición expresa de carácter constitucional en materia del consumidor, demostrando así que uno de los puntos más importantes del país es la economía social de mercado y, más aun formando el consumidor parte del mismo, merece el Estado no solo defender sus intereses sino que además busca garantizar sus derechos dentro de dicho mercado.

Con la finalidad de seguir buscando mecanismos de protección al consumidor, se crea el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) promulgada el 01 de setiembre del 2010. La referida ley establece las normas de protección y defensa de los consumidores; asimismo, en su artículo VI del Título Preliminar numeral 4 señala lo siguiente: “El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza”. De lo antes mencionado se entiende que el Estado ha reconocido la vulnerabilidad de todos los consumidores sin excepción alguna; sin embargo, no deja de ser menos cierto que distingue y pone mayor énfasis en aquellos casos especiales (gestantes, niños, adultos, etc) que por su grado de vulnerabilidad requiere de un mayor cuidado, es decir, que existe un grupo determinado de consumidores los cuales merecen ser tratados de forma distinta puesto que sus posibilidades a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos van en aumento.

Por lo antes mencionado, se entiende que ante la necesidad de salvaguardar la tutela del consumidor dentro de un mercado social, se crea en el Sistema Jurídico Peruano el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante INDECOPI), siendo ésta la autoridad con competencia primaria, encargada de resolver las infracciones establecidas en el artículo 105° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Cabe indicar, que aunque la tutela del consumidor se viabiliza en dos vías distintas, siendo una de ellas la vía administrativa y de otro lado

la otra la vía civil, sin perjuicio de ello se puede acudir a una vía penal cuando sea lo oportuno. Asimismo, dentro del ámbito administrativo existen dos tipos de procedimientos: a) Los procedimientos sumarísimos, teniendo como primera instancia al Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo (ORPS) y en una segunda instancia a la Comisión de Protección al Consumidor Competente (Comisión); b) Los procedimientos sancionadores, teniendo como primera instancia a la Comisión de Protección al Consumidor Competente y en una segunda instancia a la Sala Especializada de en Protección al Consumidor (Sala).

De otro lado, es preciso mencionar que las sanciones que se imponen como consecuencia del menoscabo que sufre el consumidor, serían sanciones diminutas, más aun cuando se trata de consumidores de especial protección, pues no irían acorde con la conducta infractora del proveedor, teniendo en cuenta que la finalidad de las sanciones es desincentivar que vuelva a ocurrir en un futuro, aun así no cumpliría con dicho fin. Dicho impedimento de aumento de sanciones se daría por la existencia de una regla procesal denominada reforma en peor, la cual se encarga de impedir al juzgador de poder agravar o empeorar las sanciones que ya se establecieron en una primera instancia (sea ORPS o Comisión).

Debido a lo antes mencionado, se plantea el siguiente título de investigación que llevará por nombre: “La Tutela del Consumidor y la Aplicación de la *Reformatio In Peius* en los Procedimientos Administrativos del INDECOPI 2014-2018”, siendo este un tema que requiere de análisis, puesto que se generará una controversia entre la tesis que plantea y la que se está desarrollando en la actualidad.

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado de la siguiente manera:

En cuanto al tipo y diseño de la investigación: Tiene un enfoque cualitativo debido a que es un interpretativo que tiene como objeto analizar la doctrina y pronunciamientos jurisdiccionales con la finalidad de establecer una nueva dogmática a la problemática planteada. Asimismo, el diseño que se empleará en el presente trabajo de investigación

será de la Teoría Fundamentada, debido a que la misma se justifica en establecer nuevas teorías o vincular las ya existentes y convertirlas en teorías más universales.

En cuanto al escenario de estudio: El informe tuvo como escenario de estudio la ciudad de Chimbote; asimismo, se requirió de información virtual de la base de datos de INDECOPI siendo el organismo encargado de resolver los procedimientos administrativos con respecto a la protección del consumidor.

En cuanto a los participantes: Para poder continuar con la investigación se requirió la colaboración de INDECOPI, la entidad encargada de la cual se proporcionaron las 25 resoluciones en su versión virtual

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos: La técnica adecuada para el recojo de datos fue el análisis documental cuyo manejo es por entera responsabilidad de quien investiga. El instrumento es la guía de análisis documental utilizando la ficha de registro de datos con 11 preguntas orientadoras.

En cuanto al procedimiento: Primero, se revisó el portal de INDECOPI y se identificó las resoluciones referidas a los procesos sumarísimos y de procesos sancionadores en su versión digital. Segundo, Se procedió a la descarga y almacenamiento virtual de las resoluciones referidas a los procesos sumarísimos y de procesos sancionadores. Tercero, se analizó detenidamente cada expediente. Se consideró como aportes a: Juan Morón Urbina, Martín Hurtado Reyes y Pedro Zumaeta Muñoz; conocido procesalista peruano, especializado en el ámbito del Derecho Procesal Civil; entre ellos “Temas de Derecho Procesal Civil”, donde hace mención a la Reforma en Peor. Cuarto, se identificó como tendencia el impedimento concreto que tienen los operadores de justicia para poder aumentar las sanciones en casos de consumidores vulnerables de condiciones especiales. Quinto, se categorizó la tendencia, la cual se fundamentó su descripción en base a los aportes de las resoluciones registradas.

En cuanto al método de análisis de información: En la investigación cualitativa la recolección de datos y el análisis suceden de forma paralela; asimismo, se estableció un análisis bajo una lógica inductivo (partir de la observación de datos específicos para construir una generalidad) dado las particularidades del estudio por lo cual se fueron explicando de manera profunda la importancia de la teorías que se genera.

En cuanto a los aspectos éticos: El estudio realizado considera los principios éticos como indispensable para su desarrollo, sugeridos por el comité de ética y el reglamento de ética de la Universidad.

RESULTADOS

Categoría Núcleo: Inviabilidad categórica de la Reforma en peor

El Código de Protección y Defensa al Consumidor ha reconocido a todos los consumidores como vulnerables sin excepción y, del mismo modo ha determinado que existe un grupo determinado el cual merece un trato especial; sin embargo, cómo se materializa dicha protección, en los diferentes pronunciamientos, más aun cuando rige la regla procesal de la reforma en peor que impide agravar la situación del apelante, generando con ello por un lado favorecer al único apelante y por el otro desfavorecer al afectado, es decir, al consumidor de condición especial. Siendo así, las consecuencias que traería para el consumidor de condición especial sería que en los procedimientos administrativos de protección al consumidor se materialice el cuidado especial que se debiera tener con aquel grupo determinado que el Código ha establecido. Por otro lado, al darse la inaplicación del principio de prohibición de la reforma en peor, y darse el aumento de sanciones generaría conciencia en aquellos proveedor infractores de la normatividad.

Subcategoría 1: Discriminación como problemática

Tomando en cuenta que el Código de Protección y Defensa al consumidor establece en su artículo VI literal 4 ha reconocido a los consumidores de especial protección, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza, asimismo hace referencia el cuidado especial que se debe tener con los mismos, es decir, los mencionados son merecedores de ser tratados de forma distinta por su condición especial.

Subcategoría 2: Afectación de derechos fundamentales con vulnerabilidad agravada

Teniendo en cuenta, que la finalidad de las sanciones son principalmente para evitar que en un futuro se repita o se vuelva a reincidir en faltas que perjudican al consumidor de condición especial, por lo tanto estas deberían ir acorde no solo con la gravedad de la infracción, sino que además, teniendo muy en cuenta que los perjudicados son consumidores con vulnerabilidad agravada. Más aun cuando los derechos transgredidos, tienen la categoría de derechos fundamentales, los cuales también se encuentra en la Carta Magna.

DISCUSIÓN:

Inviabilidad categórica de la Reforma en peor:

En cuanto al principio de la reforma en peor, si bien es cierto prima en la mayoría de las resoluciones obtenidas por el INDECOPI, pues, se ven impedidos de modificar lo emitido en una primera instancia al considerar que se estaría vulnerando el principio de la reforma en peor (es decir de la parte que apeló). Si bien es cierto, dicho principio protege al apelante cuando este recurra a una instancia superior, por lo cual no puede agravar la situación obtenida en una prima instancia.

Discriminación como problemática:

Se pudo encontrar en la mayoría de las resoluciones, casi siempre se dan en prácticas de discriminación por las cuales suelen pasar en los consumidores, ya sea en supermercados o grandes tiendas; asimismo, la vulneración a los derechos de personas con discapacidad puesto que al no contar con las medidas que la ley exige estos se encuentran sin protección, generando con ello que su vulnerabilidad se agrave por la situación en la que se encuentra.

Afectación con vulnerabilidad agravada:

En los casos particulares, es decir, consumidores con vulnerabilidad agravada y al no poder materializar su debida protección, como se ha comprobado en las distintas resoluciones obtenidas del INDECOPI, por regir la reforma en peor y sabiendo que los derechos de los consumidores son en su mayoría derechos fundamentales que deberían ser protegidos más aun cuando se trata de un grupo establecido de consumidores.

CONCLUSIONES:

En la presente tesis, se buscó conocer la viabilidad del principio de prohibición de la reforma en peor en los procedimientos administrativos del INDECOPI orientados a los consumidores de condición especial, lo cual tendrá como consecuencia que el apelante obtenga una ventaja, pues se encargará de protegerlo y salvaguardar su derecho al generar el impedimento que le quita toda la facultad al operador de justicia de poder modificar su situación en agravio de aquel que apeló, por otra parte a razón de la existencia de dicha limitación se genera una absoluta desigualdad para con los consumidores de condición especial, es decir, aquellos consumidores que por las circunstancias en las que se encuentran se ponen en una desventaja considerable. Por ello, en los procedimientos administrativos de protección al consumidor se entiende que dicho principio no le favorece de ninguna forma, encontrándose que una de las problemáticas para que se pueda materializar la correcta defensa al consumidor de condición especial es porque rige ese principio el cual beneficia únicamente a la parte recurrente (en este caso infractor) y, perjudica al consumidor de condición especial, los cuales se encuentran en un estado de necesidad. En ese sentido, podría considerarse la inaplicación de dicho principio, empero, únicamente en los casos específicos que la normatividad establece, teniendo en cuenta además que se estaría protegiendo sus derechos fundamentales.

Cabe precisar, que sabiendo que el principio de la reforma en peor es un principio que protege al apelante y que si bien podría considerarse que éste se vería perjudicado; asimismo, no deja de ser menos que ante los posibles aumentos de sanciones (únicamente en casos específicos), traería como consecuencia que se vea materializada la debida protección de cuidado al consumidor, tal como lo establece el Código, más aun sabiendo que con ello las sanciones cumplirían con su objetivo el cual es que no vuelva a ocurrir la misma infracción.

Llegado a este punto nos encontramos frente a una ponderación, teniendo en cuenta que de un lado se encuentra el infractor y, de otro lado al consumidor de vulnerabilidad agravada. Por consiguiente, al generarse esta desigualdad entre las partes de un procedimiento administrativo que se encuentran en total desequilibrio, es preciso tratar de la misma forma a cada una de ellas, es decir, que para aquellos casos de desigualdad pues merecen ser tratados en diferentes condiciones de desigualdad.

Finalmente, si se diera la inaplicación de la reforma en peor se conseguiría que aquellos infractores no vuelvan a repetir su actuar, puesto que sabiendo que las multas impuestas son mucho mayor, la consecuencia de ello sería crear conciencia en los infractores de la ley y, a la par el consumidor de condición especial estaría plenamente tutelado, es decir, lo estipulado en la normatividad se vería materializado.

RECOMENDACIONES:

Se exhorta a los juzgadores administrativos, no solo de segunda instancia, sino además, aquellos que se encuentran en una primera instancia a tratar a los consumidores con el debido cuidado que se merecen, es decir, a aquellos se encuentran en una situación de vulnerabilidad superior o extrema, pues estos están más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias, más aun si se trata de derechos fundamentales para un ser humano. Por ende, se solicita tener el debido cuidado a fin de salvaguardar los derechos de las partes (consumidor – proveedor) recurrentes en los procedimientos administrativos, más aun si se tratan de aquellos de condición especial.

Por consiguiente, los operadores de justicia encargados de resolver en los procedimientos administrativos de protección al consumidor deberían considerar que la prohibición de la reforma en peor no debería aplicar para todos los casos puesto que ante la existencia de consumidores que se encuentra en una situación de gravedad, la tutela de la misma también merece ser tratada como tal, puesto que no existiría igualdad para las partes cuando una de estas se encuentra en desventaja (tratándose de consumidores de condición especial), por otro lado, cuando ambas partes se encuentren en igualdad de condiciones es necesario que la aplicación de prohibición de la reforma en peor asista en salvaguarda del derecho impugnatorio que le corresponde al recurrente, a fin que no se vea afectado o empeorado en su situación jurídica. Por consiguiente, los operadores de justicia deben tener muy en cuenta cuando debe darse la aplicación y cuando debería darse su inaplicación en tutela del consumidor de condición especial.

REFERENCIAS

Arazi, R. (Ed.) (2014). *Recursos ordinarios y Extraordinarios*. Editorial universidad del Rosario.

Armenta, T. (Ed.). (2010). *Lecciones de Derecho Procesal Civil*. Ediciones Jurídicas y Sociales.

Capcha, O. *Los principios de procedimiento administrativo sancionador*.

Carlos, A. *El reconocimiento jurídico de la vulnerabilidad del consumidor como factor del cambio social*. Recuperado de: http://www.ilsa.org.co/biblioteca/ElOtroDerecho/Elotroderecho_39/El_otro_derecho_39.pdf

Carranza, C. (2017). *Temas actuales de derecho del consumidor*. Lima.

Carranza, C. El código de Protección y Defensa al Consumidor del Perú en clave jurisprudencial. Recuperado de: https://www.academia.edu/12359791/El_Codigo_de_Proteccion_y_Defensa_del_Consumidor_del_Peru_en_clave_Jurisprudencial_semana4

Jurista Editores. (2017). *Código Procesal Civil*. Lima.

Decreto legislativo 716. Recuperado de:

http://spij.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/CODIGOCONSUMIDOR.pdf

Directiva 005-2017, recuperado de:

http://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2016/DefensaConsumidor/files/ley_del_consumidor_n_2957.pdf

Durand, J. (Ed.). (2007). *Tratado de derecho del consumidor en el Perú*. Lima

Durand, J. (2016). *El Código de Protección y Defensa del Consumidor, retos desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú*. Recuperado de: [file:///C:/Users/USUARIO%2001/Downloads/14958-59332-1-PB%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO%2001/Downloads/14958-59332-1-PB%20(11).pdf)

- Echaiz, D. (2012). *El derecho del consumidor a la seguridad*. Ius et Praxis, Revista de la Facultad de Derecho. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO%2001/Downloads/329-974-1-PB.pdf>
- Fernández, L. (2006). *Cómo analizar datos cualitativos*. En: Universidad de Barcelona. Recuperado en: <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>
- Gutiérrez, W. (2013) *La Constitución Comentada*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Hernández, M. *Colección del Derecho de Consumo “Consumidor vulnerable”*, En: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: https://www.editorialreus.es/static/pdf/primeraspaginas_9788429018875_consumidor-vulnerable.pdf
- Hurtado, M. (Ed.). (2009). *Fundamentos del derecho procesal civil*. Lima. Moreno S.A.
- Leal, J. (Ed.). (2009). *Principios del derecho administrativo y del derecho tributario*. Trujillo.
- Morón, J. (2009). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Priori, G. (2009). *Derecho procesal civil*. Ius Veritas.
- Villalba, J. (2009). Aspectos introductorios al derecho del consumo, En: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/2481/2162>