

Reglas básicas del Código de Consumo

El Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, más conocido como Código de Consumo, contiene los principios aplicables a las relaciones de consumo; establece los derechos de los consumidores de bienes y servicios; y dispone la información mínima que los proveedores deben informar a sus clientes, entre otros.

Su incumplimiento es sancionado por el Indecopi a través de la Comisión de Protección al Consumidor.

Los derechos de los consumidores y usuarios –principalmente personas naturales– fueron expuestos en nuestro informe publicado en la edición 983 de La Cámara (21/06/2021).

En este segundo informe sobre los alcances del Código de Consumo, puntualizamos las disposiciones sobre los contratos de consumo, las cláusulas abusivas prohibidas, los métodos comerciales de cobranza no permitidos, las disposiciones aplicables a los servicios financieros, créditos comerciales, servicios de salud, educativos e inmobiliarios que contiene el Código de Consumo.

- ▶ Pasos para denunciar barreras burocráticas
- ▶ Legislación sobre la jornada laboral
- ▶ La asociación y la exoneración del Impuesto a la Renta

Contratos de consumo: Cláusulas abusivas

En las relaciones de consumo se consideran cláusulas de ineficacia absoluta, desde su origen, a las que se indican:

- Las que excluyen de responsabilidad a los proveedores o a sus dependientes.
- Las que facultan al proveedor a suspender/resolver unilateralmente el contrato.
- Las que facultan al proveedor a prorrogar o renovar unilateralmente el contrato.
- Las que limitan o prohíben los pagos anticipados con reducción de los intereses establecidos.
- Las que establecen la renuncia del consumidor a formular denuncias por infracciones.
- Las que limitan los derechos de los consumidores (prepago, retención, consignación, etc.).
- Las disposiciones que sean contrarias al orden público. (Art. 50 – Ley 29571).
- Se consideran cláusulas de ineficacia relativa, según lo decida la Comisión del Indecopi, las siguientes:
- Las cláusulas que imponen obstáculos onerosos o desproporcionados para ejercitar los derechos del consumidor.
- Las que permiten al proveedor modificar unilateralmente el contrato de duración continuada.
- Las cláusulas que establecen prórroga automática del contrato fijando un plazo sumamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- Las cláusulas que permiten delegar la prestación del servicio a un tercero, cuando el contrato se celebró considerando cualidades personales del prestador de los

servicios.

- Las cláusulas que permiten al proveedor cambiar el tipo de moneda pactado (Art. 51 – Ley 29571).

Métodos comerciales abusivos

Califican como métodos coercitivos los siguientes:

- Condicionar la venta de un producto a la adquisición de otro bien/servicio.
- Obligar al consumidor a ejecutar prestaciones no pactadas.
- Exigir el pago de productos no recibidos.
- Exigir documentación innecesaria para la prestación de determinados servicios.
- Completar títulos valores emitidos en blanco, no respetando los acuerdos para su llenado.
- Limitar la desvinculación del contrato a formalidades distintas a las contenidas en el contrato celebrado. (Art. 56 – Ley 29571).

Se consideran métodos engañosos los siguientes:

- Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, ganará o conseguirá una ventaja.
- Cambiar las condiciones ofertadas.
- Realizar visitas o llamadas impertinentes al consumidor.
- Emplear call centers o mensajes electrónicos masivos a todos los números y usuarios sin previo consentimiento del consumidor.
- Derecho a la restitución.- El consumidor/usuario que ha sido víctima de métodos engañosos tiene derecho a la restitución inmediata.

- El consumidor afectado tiene 7 días para reclamar (Art. 59 – Ley 29571).

Se consideran métodos abusivos de cobranza, los que se indican:

- La prohibición de realizar visitas y llamadas telefónicas entre las 20 horas y las 7 horas.
- Realizar visitas y llamadas los sábados, domingos y feriados.
- Enviar al deudor/garante documentos con apariencia judicial.
- Colocar o exhibir carteles en el domicilio del deudor requiriéndole el pago.
- Utilizar “hombrecitos amarillos” para la cobranza.
- Difundir el nombre de los deudores salvo en centrales de riesgo.
- Enviar estado de cuenta, facturas al domicilio de un tercero (Art. 62 – Ley 29571).

Servicios financieros (Bancos)

Para el caso de servicios financieros, el Código de Consumo contempla las disposiciones que se indican.

Tasas de interés.- En los productos o servicios financieros al crédito, los bancos deberán informar al cliente la Tasa de Interés Efectiva Anual (TCEA), calculada a 360 días, más todo cargo adicional. En el caso de operaciones mediante cuotas se indicará cuál es la TCEA.

Esta disposición también se aplica a las casas comerciales que otorgan crédito (Art. 82 y siguientes. – Ley 29571).

Pago anticipado.- Se reconoce al cliente bancario el derecho al prepago o pago anticipado, con la reducción de los intereses convenidos (Art. 86 – Ley 29571).

Reclamos.- Los bancos deben atender los reclamos de sus clientes en el plazo establecido en la normativa de la SBS, sin perjuicio de acudir al Indecopi (Art. 88 – Ley 29571).

Imputación de pagos.- Cuando no se ha pactado con el banco, los pagos parciales se aplican a cubrir las obligaciones menos garantizadas, luego a la obligación más onerosa y en tercer orden a la obligación más antigua (Art. 87 – Ley 29571).

Centrales de riesgo

Con relación a las centrales de riesgo donde se registran las deudas de títulos valores protestados o en mora, además de otras deudas que son reportadas directamente por los acreedores (bancos, universidades, casas comerciales, etc.) el Código de Consumo contiene las reglas que se indican:

- Semestralmente o cuando se produzca cambio en la información en las centrales de riesgo el moroso podrá solicitar un reporte escrito y gratuito de su historial crediticio.
- El deudor podrá visualizar en pantalla –de forma gratuita– la regularización de las deudas canceladas que

se efectuarán dentro de los 5 días hábiles de recibida por la central de riesgo.

- La anotación errónea debe ser subsanada “inmediatamente”, bajo responsabilidad de la central de riesgo (Art. 42 – Ley 29571).
- Los usuarios que cancelan íntegramente el crédito, tienen derecho a obtener, a su solicitud, la constancia escrita y gratuita de tal cancelación (Art. 43 – Ley 29571).
- Redondeo de precios.- Se prohíbe redondear los precios en perjuicio del consumidor, salvo manifestación expresa del consumidor (Art. 44 – Ley 29571).

Crédito comercial – Casas comerciales

El Código de Consumo establece que las casas comerciales que otorgan créditos a sus clientes:

- Solo podrán cobrar el interés compensatorio y moratorio previsto en el Código Civil –TAMN o TAMEX.
- Para la publicidad del crédito que otorgan las casas comerciales, se aplicarán las normas previstas para los bancos, indicando la TCEA.
- Las casas comerciales deben entregar al cliente una hoja resumen donde se indica las condiciones del crédito comercial: Precio al contado (incluido IGV); monto de cuota inicial y cuotas posteriores; monto total de intereses y tasa de interés efectiva anual; los intereses se calculan sobre el precio al contado, menos la cuota inicial; costo efectivo anual, incluyendo comisiones y gastos; cantidad total a pagar; el derecho a efectuar pagos adelantados; alcances sobre las garantías y el cronograma de pagos (Art. 91 y siguientes. – Ley 29571).

Servicios de Salud

Respecto de los servicios de salud a los pacientes, el Código de Consumo dispone lo siguiente:

Eliminación de coberturas.- Las empresas de seguros y los proveedores de servicios de salud quedan prohibidos de eliminar de manera unilateral las condiciones en las coberturas inicialmente pactadas referidas a preexistencias, inclusive en los casos de renovaciones (Art. 72 – Ley 29571).

Derechos de los pacientes.- Se reconoce como derechos de los pacientes que se les brinde información veraz, oportuna y directa; que se les otorgue información completa sobre el proceso, diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamientos; que se les comuniquen lo necesario para otorgar su consentimiento al efectuar procedimientos médicos (Art. 74 – Ley 29571).

Responsabilidad de los centros de salud.- El centro de salud es responsable del ejercicio negligente, imprudente o imperito del personal médico, técnico y auxiliar (Art. 68 – Ley 29571).

Seguros de Salud.- Las empresas están obligadas a informar claramente los tipos de pólizas y coberturas, según las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Art. 69 – Ley 29571.

Servicios educativos

Se reconoce como derechos de los usuarios de los centros educativos los que se indican:

Información.– Por escrito. Incluye condiciones económicas de manera completa y oportuna.

Certificación.– Se debe informar sobre la certificación que se otorgará al finalizar el programa educativo.

Condicionamiento.– Los centros educativos no deben condicionar la entrega de certificados al pago de sumas adicionales.

Prestación efectiva.– El cobro de los servicios educativos debe corresponder a los periodos efectivamente dictados (Art. 74 – Ley 29571).

Servicios inmobiliarios

Respecto de los servicios inmobiliarios, el Código de Consumo contiene las siguientes reglas:

Información del inmueble.– Que comprende las características del inmueble, documentos de autorizaciones municipales, registrales, planos, etc., de manera previa y gratuita.

Información del proveedor.– Su identificación, representantes, dirección, web, etc.

Información de adquisición.– Precio total, forma de pago, gastos, tributos, servicios incluidos en la construcción, separación del bien, anteproyectos (bienes futuros).

Servicio posventa.– Periodos de garantía (5 años estructural), manual de uso con los componentes del inmueble, establecer procedimiento de recepción de quejas y sugerencias (Art. 76 y siguientes – Ley 29571).

Cambios en la Ley 29571

Acaparamiento.- Se prohíbe acaparar/especular con bienes considerados esenciales durante el estado de emergencia (Ley 30040 de 29.08.2020).

Métodos comerciales engañosos.- Se consideran métodos comerciales engañosos o agresivos, las prácticas que merman en forma significativa la libertad de elección del consumidor, a través de figuras como el acoso, la coerción, la influencia indebida o dolo (D. Leg. 1390 de 05.09.2018).

Velocidad mínima de internet.- La ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios (Ley 31207 de 02.06.2021).

Contratos inmobiliarios.- Modifica los artículos 76,77 y 80 del Código de Consumo, referidos a la protección del consumidor en los contratos inmobiliarios (Ley 30534 del 10.01.2017).

Competencias del Indecopi.- Se modifican diversos artículos del Código de Consumo referidos a las competencias y los procedimientos ante el Indecopi, las infracciones administrativas, medidas cautelares y sanciones administrativas, graduación de las mismas y medidas reparatoras que puede imponer el Indecopi (D. Leg. 1308 de 30.12.2016).