

Conozca los cambios al Código de Protección y Defensa del Consumidor

Mediante la Ley N°31537, publicada el 28 de julio de 2022, se modificó el artículo 47 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableciéndose nuevas obligaciones para las empresas proveedoras de bienes o servicios, relacionadas a la entrega –a solicitud de los usuarios– de los contratos celebrados por escrito y los documentos relacionados.

De igual manera, para los contratos celebrados por medios electrónicos, telefónicos, o atención automatizada, los proveedores son responsables de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que este aceptó los términos contratados.

¿Qué es el Contrato de Consumo?

Es aquel que tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

La característica especial de este tipo de contratos es la participación de un consumidor, de quien se asume que, en principio, se encuentra en una situación de asimetría de información que lo hace la parte más débil de la relación al momento de la contratación y durante la ejecución del

contrato.

Por ello, la legislación recoge en el Título Preliminar del Código Protección y Defensa del Consumidor, el Principio de Corrección de la Asimetría, que señala que las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.

En esa misma línea, se adopta el Principio pro consumidor, por el cual el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores, que propicia que cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en el sentido más favorable al consumidor.

Obligaciones de proveedores relacionadas al contrato de consumo

El artículo 47 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece medidas que apuntan a la protección mínima que tienen los consumidores en relación al contrato de consumo, que a la vez genera obligaciones para los proveedores. Estas son las siguientes:

– Voluntad de contratar del consumidor

En los contratos cuyas condiciones consten por escrito o en algún otro tipo de soporte, debe indicarse en forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor. Es responsabilidad de los proveedores establecer en los contratos las restricciones o condiciones especiales del producto o servicio puesto a disposición del consumidor.

– Cláusulas onerosas

No pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

– Medios para desvincularse de los contratos

Los consumidores tienen derecho a emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para la celebración de los contratos para desvincularse de estos, como, por ejemplo, la vía telefónica, cualquier medio electrónico u otro análogo. Esta facultad comprende la contratación de prestaciones adicionales o complementarias.

– Legibilidad de los contratos

En el caso de formularios contractuales, los caracteres de estos deben ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser inferiores a tres milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.

Con la modificación efectuada mediante la Ley N°31537, se han

agregado las siguientes obligaciones para el proveedor:

– Obligación de entregar copia de los contratos

Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando estos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación.

Asimismo, cuando el consumidor solicite copia física o virtual de estos, el proveedor debe entregar los documentos en un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde que recibió la solicitud.

Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor.

– Acreditación de la aceptación por parte del usuario

En el caso de contratación por vía electrónica, telefónica o bajo cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que este aceptó los términos contratados.

Cuando el consumidor solicite copia de los documentos que acrediten la contratación, aplica el plazo de 15 días hábiles contados desde que recibió la solicitud; siendo el proveedor responsable de su entrega.

¿Quiénes son considerados proveedores?

De acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, son proveedores las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

-Distribuidores o comerciantes: Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

- Productores o fabricantes: Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

-Importadores: Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

– **Prestadores:** Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

¿Quiénes son considerados consumidores o usuarios?

Son las 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 a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

También son consumidores las microempresas que pueden evidenciar una situación de asimetría informativa respecto al proveedor, sobre productos o servicios que no formen parte del giro de su negocio.

Sanciones por infracción al código

Son infracciones administrativas las conductas de los proveedores que transgreden las disposiciones del Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones impuestas a los proveedores.

En consecuencia, el incumplimiento de las nuevas obligaciones referidas a la entrega de información sobre el contrato de consumo, dentro del plazo establecido, puede generar sanción.

Las infracciones administrativas son sancionadas con amonestación y multas de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), que son calificadas dependiendo de acuerdo a la infracción y al tamaño de la empresa (ver cuadro).

Infracciones leves	Amonestación o multa de hasta cincuenta (50) UIT.
Infracciones graves	Multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
Infracciones muy graves	Multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

Microempresas	La multa no puede superar el 10% de las ventas o ingresos brutos del ejercicio anterior, siempre que no sea reincidente y no se afecte la vida, salud o integridad de los consumidores.
Pequeñas empresas	La multa no puede superar el 20% de las ventas o ingresos brutos del ejercicio anterior, siempre que no sea reincidente y no se afecte la vida, salud o integridad de los consumidores.

Cabe indicar que el órgano resolutivo que aplica la sanción tiene en cuenta criterios para la graduación de las sanciones administrativas, tales como el daño resultante de la

infracción, los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, entre otros.

Asimismo, se considerarán circunstancias agravantes especiales, entre otras, la reincidencia o incumplimiento reiterado. De igual manera, serán circunstancias atenuantes especiales, acciones tales como que el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma, o que el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el Código.