

# LOS PROVEEDORES EN EL PERÚ Y SU ACTUAR CON RESPECTO A SUS CLIENTES: Cuando el remedio es peor que la enfermedad



**JUAN ANDRÉS FUENTES VÉLIZ**

Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú.  
Magíster por la Université Catholique de Louvain (Bélgica).  
Asesor legal de la Asociación Nacional para la Defensa y la Educación de los Consumidores (ANDECO).

Revista editada por alumnos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Lima

## SUMARIO:

### I. Casuística:

1. Un viaje interminable;
2. Movilizarse en Dodge;
3. ¡A lavar...se las manos!

### II. Cuando el remedio es peor que la enfermedad.

### III. Eficiencia aplicada al Derecho.



\* El autor agradece los comentarios al presente artículo al correo electrónico [asesorlegal@andecoperu.org](mailto:asesorlegal@andecoperu.org).

Se dice que en Lima, hoy, podemos encontrar de todo: productos y servicios de alta tecnología y/o novedosos "nativos" de países desarrollados, a los pocos meses e incluso días, los podemos encontrar en el país. Y no les falta razón.

En esta situación de facilitación del comercio entre países, sería fácil imaginar que los clientes peruanos - aquéllos sin los que el mercado pierde su razón de ser - reciben los productos adquiridos de los proveedores, en las condiciones y estado ofrecidos, y se les brinda los servicios contratados, en óptimas condiciones, siempre.

Lamentablemente, el objetivo de estos comentarios es demostrar a través de casos recientes llevados por el autor en la práctica privada, las inconductas que en materia de Derecho de Protección al Consumidor, adoptan aún las empresas peruanas.

## I. CASUÍSTICA

Así pues, abordaremos tres casos llevados ante el INDECOPI, entidad pública que, compuesta por grandes profesionales, realiza grandes esfuerzos porque los actores en el mercado actúen libremente y de manera responsable.

### 1. Un viaje interminable

El primer caso tiene que ver con los servicios de transporte aéreo público brindados por una aerolínea de bandera latinoamericana en una ruta Los Ángeles-Salvador-Lima. En efecto, habiendo sido contratados los pasajes para la ruta antes señalada con cinco meses de anticipación, éstos contemplaban para el pasajero un tiempo total de ruta de 9 horas y 34 minutos, incluido escalas. Sin embargo, recién el día del embarque se enteró el viajero que su vuelo iba a durar casi 24 horas en total, pues había habido una reprogramación que incluía una escala en San Salvador de más de 12 horas.

Al presentar su reclamo formal, ya en suelo peruano, se le ofreció al viajero un vale de compensación (MCO) por US\$ 200, con lo cual el pasajero aceptó de desistir de reclamo alguno; sin embargo, dicha oferta jamás se materializó.

Los problemas detectados en este caso son varios: i) La ausencia de información al viajero sobre los cambios realizados en su itinerario, pese a contar la aerolínea con los datos de contacto del pasajero; ii) la no cobertura por parte de la compañía aérea de las necesidades del pasajero -en suelo salvadoreño- en materia de alimentación, alojamiento, comunicaciones y su eventual desplazamiento, en la medida que no estaba previsto para este último hacer una parada tan larga en suelo centroamericano, y iii) el incumplimiento de la aerolínea de la exigua compensación ofrecida al viajero.

### 2. Movilizarse en Dodge

El segundo caso tiene que ver con el internamiento de un vehículo particular por parte de su propietario en un conocido concesionario de autos y taller "especializado" del Perú, tras haber sufrido un accidente vehicular menor el 30 de mayo del 2012.

En este caso puntual, el propietario del auto, felizmente para sus intereses, lo había asegurado. Con la tranquilidad que eso le proporcionaba, eligió rápidamente un taller especializado en la reparación de automóviles de la marca de su vehículo. La compañía le ofreció al dueño del auto entregárselo reparado en cuarenta días naturales. Es decir, el 10 de junio de 2012 tendría nuevamente el vehículo en sus manos.

Entendiendo que era un plazo razonable y que el ejercicio de peatón le vendría bien, el propietario del auto siniestrado no decidió alquilar un auto de reemplazo (facilidad ofrecida por su compañía de seguros a un módico costo). Desgraciadamente, la fecha de entrega se prolongó injustificadamente hasta el 19 de julio del mismo año.

Ante esta situación, y con el auto en su poder nuevamente luego de setenta y nueve días (casi el doble del plazo ofrecido), el dueño del vehículo, indignado procedió a interponer su reclamo ante el proveedor.

Los problemas encontrados aquí son: i) la nula notificación de parte del taller a su cliente sobre



la demora en la reparación de su auto, ii) los gastos imprevistos asumidos por el propietario del vehículo en transporte público (taxis y colectivos) durante los treinta y nueve días adicionales que tomó la reparación del mismo, y iii) el silencio del proveedor ante el reclamo del propietario.

### 3. ¡A lavar...se las manos!

Este es el caso de una pareja de esposos que contentos van con el dinero recibido por concepto de gratificación a comprar una lavadora y secadora a un "retailer" y "supermercado", a la vez, de la ciudad de Lima y que tiene establecimientos en varias ciudades del Perú. El pago de S/. 2,550.00 incluía la instalación a domicilio de los mencionados equipos y una póliza de garantía por los productos adquiridos, válida por el periodo de un año.

Pagar dicho monto no fue suficiente para que los esposos tuvieran en casa los bienes antes mencionados. Al no tener movilidad aparente que pudiera transportar la pesada carga, optaron por contratar los servicios de la propia proveedora quien por un dinero extra, se comprometía a llevar sus enseres con prontitud y cuidado.

Al cabo de cuatro días de adquirida la mercadería, el proveedor la transportó hacia el domicilio de los esposos –una primera planta de material noble- y colocó los enseres en el lugar donde se produciría la instalación respectiva.

Conocedores los esposos de sus limitaciones en cuestiones técnicas y estando incluida la instalación de los productos adquiridos, no manipularon los mismos esperando por la llegada del personal técnico de la empresa proveedora. Es así que luego de cierta demora por la recargada agenda de trabajo del personal técnico, se abrieron las cajas que contenían la lavadora y secadora por parte de estos al cabo de ocho días de adquiridas, dándose todos con la sorpresa de que la lavadora presentaba deformaciones en la base que la habían inutilizado.

Posteriormente, los esposos, con una de las máquinas inservibles en casa, se acercaron en varias

ocasiones a obtener un cambio de producto. Eso era lo único que pretendían. La respuesta adelantada que recibieron fue que, en cualquier caso, su reclamo había sido interpuesto tardíamente. "En la parte posterior del ticket de compra, se indica que cualquier reclamo se hará (máximo) después de los siete días después de la venta."

Los problemas manifestados son: i) asunción de responsabilidad por la deformación de la base de la lavadora; ii) exoneración de responsabilidad del proveedor, amparándose en recibo de compra, y iii) póliza contratada inservible.

### III. CUANDO EL REMEDIO ES PEOR QUE LA ENFERMEDAD

El lector debe estar esperando el desenlace de los casos. He aquí el mismo:

Primer caso: La aerolínea de atender el caso a tiempo hubiese gastado, en el peor de los casos, menos de US\$ 250 por alojamiento en hotel, alimentación, transporte y comunicaciones al pasajero.

El resultado fue otro: La aerolínea pagó US\$ 2000 al viajero en *travel vouchers*, como compensación por el perjuicio causado, faltar al deber de información al pasajero y no haber brindado un servicio idóneo al mismo.

Segundo caso: El caso del taller especializado de reparación de autos, en su peor escenario, hubiese significado S/. 1600.00 de compensación por los gastos en transporte incurridos durante el lapso de reparación del vehículo no previsto.

El resultado fue bastante más oneroso: Multa al proveedor de 0.80 UIT por no haber brindado un servicio idóneo al haber demorado excesivamente en la reparación del vehículo; multa de 0.40 UIT por no haber atendido el reclamo del propietario del vehículo dentro del plazo establecido; multa de dos (2) UITs al proveedor tras haberse acreditado la infracción al deber de información que estaba obligado a cumplir. Amén del pago de de una fuerte cantidad por concepto de costas y costos.

**Tercer caso:** El último caso citado hubiese significado el cambio del producto estropeado, así como el transporte y la instalación del mismo. Traducido en dinero, implicaba el desembolso extraordinario de alrededor de S/.1500.00 por concepto de pago de compra de una nueva secadora, transporte e instalación del equipo repuesto.

El costo asumido por el proveedor fue distinto: Como medida correctiva, se vio obligado a efectuar el cambio de la lavadora materia de denuncia; el pago de cinco (5) UITs por no haber brindado un servicio idóneo y el pago de una suma considerable por concepto de costas y costos.

En la trilogía de casos revisados, podemos afirmar que lo barato, resultó saliendo caro al final para los proveedores. El remedio fue peor que la enfermedad.

### III. EFICIENCIA APLICADA AL DERECHO

Cuando se habla de eficiencia, hay quienes aún creen que es un término aplicable únicamente a la Economía y no al Derecho.

Al hablar de eficiencia en su acepción común, nos referimos a la realización de una actividad que produce un resultado exitoso. La Real Aca-

demia Española complementa esta definición como "la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado"<sup>1</sup>. Sin embargo, necesitamos profundizar en este concepto.

Así pues, diremos antes que la eficiencia es un concepto clave si partimos de la premisa que los recursos son escasos. La eficiencia se presenta cuando un determinado proceso presenta mayor beneficio o rendimiento, con un mínimo de recursos<sup>2</sup>.

La eficiencia implica entonces una sabia utilización de recursos. Es evidente que la conducta de los proveedores previa y durante el procedimiento administrativo, no fue la más eficiente en términos legales y obviamente, económicos y no nos referimos solamente a los costos directos incurridos ante INDECOPI, sino también a la métrica en el prestigio, la reputación de las empresas, sin duda su principal *asset*.

Todo lo acontecido se debió a que los proveedores olvidaron algo que hemos omitido nosotros también, a lo largo de este texto de manera intencional. El pasajero, el propietario del auto y la pareja de esposos compradores de la lavadora son todos CONSUMIDORES y tienen derechos, aunque muchos de ellos en el Perú no los conozcan o no tengan tiempo para hacerlos valer.

1. Diccionario Real Academia Española. Consulta en: <<http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=eficiencia>>.

2. La Gran Enciclopedia de Economía. Consulta en: <<http://www.economia48.com/spa/d/eficiencia-economica/eficiencia-economica.htm>>.