

Nueva vía para la solución de conflictos en las relaciones de consumo: el Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor*

Patricia Sarria Pardo**

SUMILLA

Con la finalidad de otorgar a los administrados una nueva vía para la solución de conflictos en las relaciones de consumo, el Código de Protección y Defensa del Consumidor creó el Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor para procedimientos cuya pretensión sea menor a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias y para materias de menor dificultad. En el presente artículo se analiza el ámbito de aplicación del referido procedimiento, las herramientas que brinda el Código y la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI para la determinación de competencia por materia y cuantía, los principios de celeridad y preclusión que rigen el procedimiento, las particularidades y oportunidad de presentación de los medios probatorios y el impacto en la disminución de la carga de expedientes tramitados en la vía ordinaria.

Como resultado del impulso del Poder Ejecutivo y contando con el respaldo del Congreso de la República, el 2 de octubre de 2011, entró en vigencia la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en el cual se establecen las normas de protección y defensa de los consumidores como un principio fundamental rector de la política social y económica del Estado peruano, cuya finalidad es la protección de los derechos de los consumidores en armonía con el régimen de economía social de mercado y lo dispuesto en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú.¹

El Código constituye un instrumento innovador para la protección de los derechos de los consumidores, en tanto se introducen por primera vez las políticas públicas y los principios sobre los cuales se deberán aplicar e interpretar las disposiciones contenidas en la referida norma.

Asimismo, en el artículo 135^{o2} se reconoce al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI) como la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, la cual deberá velar por el cumplimiento de las normas del Código,

* El contenido de este artículo refleja el punto de vista del autor y no necesariamente la posición institucional de INDECOPI.

** Abogada titulada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, actualmente se desempeña como Ejecutivo 2 de la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI, designada como encargada de la coordinación general y miembro del Grupo de Trabajo Multisectorial que tuvo a cargo la Reglamentación del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, cuenta con experiencia internacional, en tanto completó una pasantía en la Bureau of Consumer Protection de la Federal Trade Commission de los Estados Unidos de Norteamérica. Vocera de INDECOPI y participante en diversos eventos como docente y expositora. Adicionalmente, ha elaborado artículos tanto para revistas de Derecho en el Perú como para la American Bar Association de los Estados Unidos de Norteamérica.

¹ Constitución Política del Perú

Artículo 65°.- Protección al consumidor

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.

² Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 135°.- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, ejerce las atribuciones y funciones que le confieren las leyes para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes del sistema.

sin perjuicio del rol de las otras entidades que forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, creado por el artículo 132^{o3} del mismo cuerpo legal.

El Código introduce nuevas vías para que los consumidores puedan hacer valer sus derechos como consumidores, entre las cuales encontramos por ejemplo al Sistema de Arbitraje de Consumo, el Libro de Reclamaciones y el Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor (en adelante, el Procedimiento Sumarísimo), cuyo análisis nos ocupa en esta oportunidad.

En el artículo VI del Código encontramos la introducción de dos políticas públicas, que nos ayudarán a comprender el marco en que se consideró conveniente la creación de un Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor:

“Artículo VI.- Políticas públicas (...)

3. El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que su perjuicio distorsionan el mercado. (...)

6. El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y el sistema de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. (...)” (Subrayado es nuestro)

En ese sentido, podemos apreciar que las referidas políticas señalan que el Estado deberá: (i) defender los

intereses de los consumidores; y, (ii) crear mecanismos oportunos y eficaces para defender los derechos de los consumidores, en virtud de lo cual, el artículo 124^{o4} crea el Procedimiento Sumarísimo que tiene como finalidad resolver en un plazo máximo de treinta días hábiles por instancia denuncias relacionadas con determinada cuantía y materias. Sobre el particular, INDECOPI ha elaborado la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI (en adelante, la Directiva), que contiene las reglas complementarias aplicables al referido procedimiento, cuyo cumplimiento es obligatorio tanto por la autoridad administrativa como por los administrados.

1. **Ámbito de Aplicación del Procedimiento Sumarísimo**

A fin de poner en funcionamiento el Procedimiento Sumarísimo, el legislador creó en el artículo 124^o a los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (en adelante, los ORPS) que se encuentran adscritos a las sedes de la institución en toda la nación u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor. Los ORPS son competentes para conocer en primera instancia denuncias en materia de protección al consumidor cuya cuantía no supere las 3 UIT's, así como aquellas denuncias que versen de manera exclusiva sobre los siguientes temas:

- Requerimientos de información
- Métodos abusivos de cobranza
- Demora en la entrega del producto, independientemente de su cuantía
- Denuncias por incumplimiento de medidas correctivas, acuerdos conciliatorios, costas y costos; y, liquidaciones de costas y costos

El artículo 125^{o5} excluye expresamente del Procedimiento Sumarísimo a las denuncias relacionadas con:

³ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Créase el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes.

⁴ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo de INDECOPI crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

⁵ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera

- Productos o sustancias peligrosas
- Actos de discriminación o trato diferenciado
- Servicios médicos
- Actos que afecten intereses colectivos o difusos
- Productos o servicios cuya estimación patrimonial supera las tres Unidades Impositivas Tributarias o no son apreciables en dinero

Mediante estas normas, tanto en el Código como en la Directiva restringen el ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo, a aquellos casos caracterizados, porque su materia no es muy compleja y/o su cuantía es menor⁶ y para ello señala expresamente cuál es el tope máximo de la cuantía y cuáles son las materias permitidas; sin embargo, existen supuestos que no son tan evidentes en los cuales se deberán aplicar reglas para determinar la competencia de los ORPS por materia y por cuantía.

Determinación de competencia por materia

Una de las interrogantes que surge cuando queremos determinar la competencia de los ORPS por materia, resulta determinar qué sucede en el caso que se presente una denuncia por dos o más presuntas infracciones, y que una

de ellas no se encuentre dentro del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo. Por ejemplo, si se presentara una denuncia en la que el administrado denuncie la falta de entrega de un inmueble (materia de competencia del ORPS) y adicionalmente la aplicación de una cláusula abusiva del contrato de compra-venta (materia de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor).

En ese supuesto, toda vez que una de las pretensiones no constituye una materia dentro del ámbito de aplicación del Procedimiento Sumarísimo, correspondería que todo el expediente sea tramitado ante la Comisión de Protección al Consumidor, vía procedimiento ordinario, no se admite la desacumulación de pretensiones⁷.

De otro lado, en el caso que se encuentre en trámite de manera paralela, un procedimiento de oficio ante la Comisión de Protección al Consumidor y uno por denuncia de parte ante el ORPS, que versen sobre los mismos hechos, ambos deberán ser acumulados y tramitarse vía procedimiento ordinario ante la Comisión de Protección al Consumidor⁸.

instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

La Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo de INDECOPI.

Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal de INDECOPI, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

⁶ La Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI fue aprobada por el Consejo Directivo de INDECOPI el 11 de noviembre del 2010; sin embargo, de acuerdo con lo dispuesto en la Cuarta Disposición Complementaria Final, entró en vigencia el 1 de diciembre de 2010.

⁷ Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (...)

3.1.2. En aquellos casos en que una denuncia involucre no solamente materias que el artículo 125° del Código ha reservado al Procedimiento Sumarísimo, sino también otras materias, dicha denuncia deberá tramitarse por la vía procedimental ordinaria que corresponda y ante la Comisión competente, según lo previsto en los demás procedimientos determinados por el Capítulo III del Título V del Código.

⁸ Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

3.1. Competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (...)

3.1.4. En caso se encuentren en trámite un procedimiento cuyo inicio se ha producido por iniciativa de una Comisión y un procedimiento iniciado por denuncia de parte ante un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, que versen sobre los mismos hechos, estos deberán acumularse para su tramitación ante dicha Comisión mediante la vía procedimental ordinaria que corresponda.

Determinación de competencia por cuantía:

Sobre el particular, la Directiva nos señala algunas reglas que deben ser tomadas en cuenta al momento de determinar la competencia por cuantía, especificando el valor del producto o servicio materia de controversia no deberá superar las 3 UIT's, debiéndose tener en cuenta la unidad vigente a la fecha de presentación de la denuncia⁹.

Asimismo, la Directiva señala expresamente que la cuantía no se define por el valor de la medida correctiva solicitada en la denuncia, dado que el valor del bien o el servicio objeto de denuncia no necesariamente coincidirá con el valor de medida correctiva solicitada por el denunciante, independientemente del hecho que la autoridad administrativa se la conceda o decida denegarla.¹⁰

Por ejemplo, un consumidor podría denunciar que, un electrodoméstico que adquirió por un valor menor a 3 UIT's presenta defectos de funcionamiento que ocasionaron un corto circuito en su domicilio que dañó la totalidad de sus artefactos eléctricos. En ese sentido si bien el artefacto le habría costado la suma de 6 mil nuevos soles -monto dentro del ámbito de competencia del Procedimiento Sumarísimo-, solicita como medida correctiva que el proveedor le pague la suma de 20 mil nuevos soles -monto dentro del ámbito de competencia del Procedimiento Ordinario- que incluye el valor de los artefactos dañados. En el presente caso, independientemente de la decisión de la autoridad administrativa de otorgar o denegar la medida correctiva solicitada, podemos apreciar que no existe coincidencia entre el valor del producto objeto de denuncia y el valor de la medida correctiva, en cuyo caso corresponde precisar que, para la determinación de la competencia, resulta relevante únicamente el valor del producto.

Un supuesto más complejo, lo encontramos en caso que un consumidor presente una denuncia por defecto en una parte del producto como por

ejemplo la manija de un automóvil nuevo, en el referido caso el valor de la cuantía será determinado por el valor de la totalidad del vehículo - monto dentro del ámbito de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor vía Procedimiento Ordinario-; sin embargo, la medida correctiva que ordene la autoridad administrativa probablemente verse únicamente sobre la manija cuyo valor seguramente no superará las 3 UIT's. El mismo criterio para determinar la cuantía se utilizará para el caso de servicios defectuosos.

Otra regla importante para determinar la competencia por cuantía se encuentra relacionada con las denuncias referidas a:

- (i) devolución de dinero;
- (ii) cobros indebidos, no autorizados o en exceso;
- y
- (iii) situaciones similares en que el proveedor deba entregar dinero al consumidor. En estos casos, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor a fin de determinar la cuantía. Por ejemplo en caso un consumidor denuncie el cargo de un consumo presuntamente fraudulento en la cuenta de su tarjeta de crédito, el valor que tomará en cuenta para la determinación de la cuantía es el valor del referido consumo.¹¹

En estos casos probablemente el valor de la pretensión coincida con el valor de la medida correctiva solicitada y otorgada por la autoridad administrativa.

2. Principios rectores del Procedimiento Sumarísimo

En la Directiva se establece que los principios procesales aplicables al Procedimiento Sumarísimo son los siguientes: (a) celeridad; y, (b) preclusión; sin perjuicio de los principios generales previstos en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

⁹ A la fecha la Unidad Impositiva Tributaria asciende a 3600 Nuevos Soles.

¹⁰ Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

4.2. Determinación de la cuantía

4.2.1. La cuantía está determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, el mismo que no deberá superar las tres Unidades Impositivas Tributarias (UIT), según lo contratado u ofertado, teniendo en cuenta la unidad vigente a la fecha de presentación de la denuncia. Para efectos de la determinación de la competencia del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, la cuantía no se define por el valor de la medida correctiva solicitada en la denuncia.

¹¹ Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

4.2. Determinación de la cuantía (...)

4.2.2. En denuncias referidas a falta de devolución de dinero; cobros indebidos, no autorizados o en exceso; operaciones dinerarias no reconocidas; o, situaciones similares en las que corresponda al proveedor entregar dinero al consumidor; para determinar la cuantía que permita asignar competencia a un Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, se tomará en cuenta el monto reclamado por el consumidor.

En el presente caso, INDECOPI privilegió la aplicación de los principios procesales de celeridad y preclusión, considerando el carácter sumario y ágil de este procedimiento que tiene como objetivo resolver controversias de menor cuantía y materias de menor dificultad, en un plazo máximo de 30 días hábiles por instancia¹².

Considerando los referidos principios, la Directiva establece una serie de plazos de tramitación, los cuales serán contabilizados en días hábiles de lunes a viernes exceptuando los días feriados o no laborables. Alejándose del Decreto de Urgencia N° 099-2009 publicado el 22 de octubre del 2009, que estableció como días hábiles para el cómputo de determinados plazos administrativos a los días sábados, domingos y feriados no laborables.

Los plazos establecidos en la Directiva se dividen en dos grandes grupos:

(i) plazos para la autoridad administrativa; y
(ii) plazos para los administrados. Todas estas actuaciones deben realizarse en el plazo máximo de 30 días hábiles por instancia, el cual se computará para la autoridad administrativa de la siguiente manera:

- En los ORPS el plazo se computará desde la fecha de presentación de la denuncia o su subsanación, de ser el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final. El plazo para la subsanación de la denuncia es de dos (días hábiles no prorrogables, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución que requiere la subsanación de la denuncia). El supuesto de subsanación se aplica cuando no se haya cumplido con alguno de los requisitos de admisibilidad de la denuncia, como por ejemplo, la identificación del denunciado.
- En segunda instancia -Comisión de Protección al Consumidor- y en vía de revisión -Sala Competente del Tribunal de INDECOPI- el plazo se computa desde la fecha de recepción de los actuados por parte de la Comisión o del

Tribunal, según sea el caso, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final. Esta disposición ha sido incluida para despejar la duda sobre cuándo se empieza a contabilizar el plazo en las otras instancias cuando se presente una impugnación.

- El plazo máximo para elevar el expediente de una instancia a otra es de tres días hábiles. Esta disposición tiene como objetivo evitar dilaciones innecesarias en la tramitación del Procedimiento Sumarísimo, en tanto si bien el plazo en segunda instancia y en vía revisión se computa desde la recepción del expediente, existe un plazo también para la remisión del referido expediente que garantiza que el trámite sea célere y ágil.
- El plazo máximo para determinar la admisibilidad de la denuncia es de cinco días hábiles y para verificar la admisión de los recursos de apelación o de revisión, incluyendo la oportunidad del recurso es de tres días hábiles.

De otro lado, la Directiva ha establecido para las partes los siguientes plazos máximos:

- Siete días hábiles improrrogables para la presentación de descargos en primera instancia.
- Cinco días hábiles para la absolución de traslado del recurso de apelación en segunda instancia.
- Cinco días hábiles para imponer recursos de apelación o de revisión.

Si bien el cumplimiento de los referidos plazos es estricto considerando el principio de preclusión, ello no impide ni obstaculiza de manera alguna la aplicación del principio de impulso de oficio y del principio de verdad material, en tanto como veremos más adelante, la autoridad administrativa tiene la facultad de actuar todos los medios probatorios que resulten necesarios para resolver la controversia materia de denuncia¹³.

¹² De acuerdo a las disposiciones del Código los ORPS son la primera instancia administrativa, la Comisión de Protección al Consumidor es la segunda instancia administrativa y la Sala del Tribunal de INDECOPI competente es la tercera instancia excepcionalmente en vía de revisión.

¹³ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)

1.3. Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. (...)

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

3. Medios probatorios

Con relación a los medios probatorios, el Procedimiento Sumarísimo tiene particularidades sobre:

- (i) los medios probatorios que se admiten en el procedimiento; y
- (ii) la oportunidad en que se deben presentar los medios probatorios.

En relación a los medios probatorios que se admiten en el procedimiento, tanto el Código como la Directiva estipulan que las partes podrán ofrecer únicamente pruebas documentales¹⁴. De acuerdo a el Código Procesal Civil: son documentos los escritos públicos o privados, los impresos, fotocopias, facsímil o fax, planos, cuadros, dibujos, fotografías, radiografías, cintas cinematográficas, microformas tanto en la modalidad de microfilme como en la modalidad de soportes informáticos, y otras reproducciones de audio o video, la telemática en general y demás objetos que recojan, contengan o representen

algún hecho o una actividad humana o su resultado. La Directiva recoge expresamente lo dispuesto en los artículos 233° y 234° del Código Procesal Civil¹⁵, indicando que en el Procedimiento Sumarísimo se consideran medios probatorios de naturaleza documental los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos cuando sean presentados por las partes¹⁶.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta importante anotar que la Directiva contempla la posibilidad de que se actúen medios probatorios de naturaleza distinta de la documental, en los siguientes casos:

- Cuando la autoridad administrativa haga uso de su facultad de requerir de oficio la actuación de un medio probatorio de manera distinta, de acuerdo con lo previsto en el artículo 126° del Código¹⁷; y,
- Cuando las partes lo soliciten de manera motivada con la presentación de la denuncia o

En el caso de procedimientos bilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

¹⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 126.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor

El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas: (...)

b) Las partes únicamente pueden ofrecer medios probatorios documentales, sin perjuicio de la facultad de la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta.

DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

4.4 Medios probatorios (...)

4.4.2. Las partes únicamente podrán ofrecer medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia y con la presentación del escrito de descargos, según corresponda, sin perjuicio de la facultad que corresponde a la autoridad para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 126° del Código.

¹⁵ CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 233°.- Documento.-

Es todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho.

Artículo 234°.- Clases de documentos.-

Son documentos los escritos públicos o privados, los impresos, fotocopias, facsímil o fax, planos, cuadros, dibujos, fotografías, radiografías, cintas cinematográficas, microformas tanto en la modalidad de microfilme como en la modalidad de soportes informáticos, y otras reproducciones de audio o video, la telemática en general y demás objetos que recojan, contengan o representen algún hecho, o una actividad humana o su resultado.

¹⁶ DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI

4.4. Medios probatorios

4.4.1. Se entiende por documentos todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho, tales como impresos, fotografías, reproducciones de audio o video incluyendo los productos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 233° y 234° del Código Procesal Civil. Se consideran medios probatorios de esta naturaleza los escritos que registran los resultados de informes periciales, informes técnicos, testimonios e inspecciones, siempre que sean presentados como documentos al momento de su ofrecimiento por las partes.

¹⁷ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 126°.- Reglas para la tramitación del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor

El procedimiento sumarísimo que establece el presente subcapítulo desarrolla su trámite de conformidad con las siguientes reglas: (...)

b. Las partes únicamente pueden ofrecer medios probatorios documentales, sin perjuicio de la autoridad administrativa para requerir, de oficio, la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta.

descargos, según corresponda. Dicha solicitud será evaluada por la autoridad administrativa, de acuerdo con lo dispuesto en el punto 4.4.4 de la Directiva.

Por lo tanto, si bien el Código y la Directiva señalan en un principio que las partes únicamente pueden ofrecer pruebas documentales, dicha disposición queda relativizada cuando se le otorga a los administrados la posibilidad de ofrecer otra clase de medios probatorios, bajo la condición de que la solicitud sea debidamente motivada y se presente en la oportunidad prevista; es decir, con la presentación de la denuncia o los descargos, dependiendo de cuál de los administrados ofrezca el medio probatorio.

En caso alguna de las partes o ambas presentaran esta solicitud, la autoridad administrativa evaluará su pertinencia, en virtud de la facultad conferida en el artículo 126° del Código. La autoridad administrativa no solo tiene la facultad de evaluar la pertinencia de la solicitud, sino que adicionalmente puede requerir la actuación de medios probatorios distintos cuando estos sean necesarios para resolución de la controversia, debiendo considerarse además que, si bien el Procedimiento Sumarísimo prioriza como principio procesal el de preclusión, ello no impide la aplicación del principio de impulso de oficio y de verdad material.

Otro punto que merece atención, es aquel relacionado con la oportunidad en que las partes deberán presentar los medios probatorios. Al respecto, la Directiva establece las siguientes reglas:

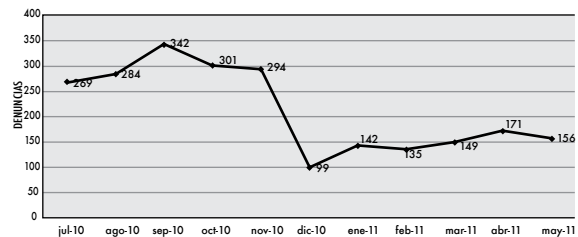
- La parte denunciante con la presentación de la denuncia
- La parte denunciada con la presentación de los descargos
- Ambas partes con la presentación del recurso de apelación o en su absolución, únicamente cuando se refieran a hechos nuevos, entendiéndose como hechos nuevos a aquellos ocurridos luego de la presentación de la denuncia o descargos, según corresponda; y que sean pertinentes para resolver sobre los extremos de la controversia.

Estas reglas son de obligatorio cumplimiento, sin perjuicio de la facultad del Jefe de la ORPS de poder requerir la actuación de otras pruebas en cualquier etapa del procedimiento.

4. Impacto del Procedimiento Sumarísimo en la disminución de la carga de los expedientes tramitados vía Procedimiento Ordinario

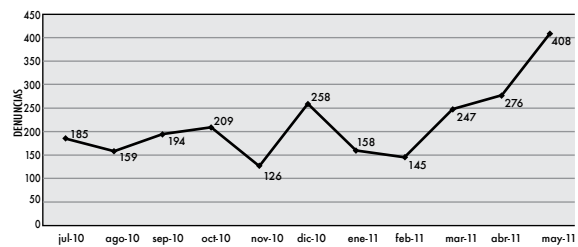
Aproximadamente ocho (8) meses después de la entrada en funcionamiento del Procedimiento Sumarísimo, podemos concluir que ha tenido un impacto positivo en la defensa de los consumidores, que se evidencia en la disminución de la carga procesal en la Comisión de Protección al Consumidor, como podemos apreciar en los siguientes cuadros:

Denuncias ingresadas ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur Julio 2010 - Mayo 2011



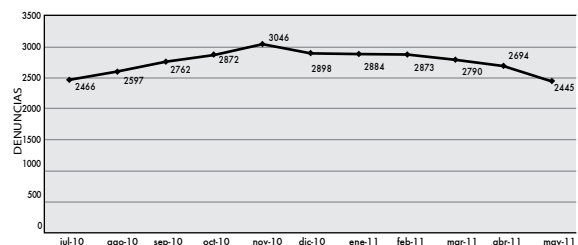
Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI.

Denuncias resueltas por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur Julio 2010 - Mayo 2011



Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI.

Denuncias en tramite ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur Julio 2010 - Mayo 2011



Fuente: Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI.

5. Conclusiones

El Código de Protección y Defensa del Consumidor creó un Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor, con la finalidad de otorgar a los administrados un mecanismo de solución de controversia ágil y oportuna, para procedimientos cuya pretensión sea menor a 3 UIT's y para materias de menor dificultad. La finalidad de este procedimiento es resolver las controversias en el plazo máximo de 30 días hábiles por instancia.

Con la finalidad de cumplir con el plazo estipulado por el Código, el legislador ha priorizado la aplicación de los principios procesales de preclusión y celeridad, sin dejar de lado los principios de impulso de oficio y de verdad material contenidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Si bien en principio el Código y la Directiva señalan expresamente que solo se admiten pruebas documentales, también se otorga al Jefe de los ORPS la facultad de requerir medios probatorios de naturaleza distinta en el caso que sea necesario para la resolución de la controversia. Las partes también pueden solicitar la actuación de medios probatorios distintos de los documentales, siempre que la solicitud sea oportuna, fundamentada y sirva para resolver el asunto controvertido.

El Procedimiento Sumarísimo empezó a funcionar desde el mes de diciembre de 2010, fecha a partir de la cual, se ha verificado una disminución considerable en los procedimientos tramitados ante la Comisión de Protección al Consumidor, lo cual constituye un logro importante con relación a la implementación de esta nueva vía de solución de conflictos, en materia de Protección al Consumidor.