

Ordenar y Acreditar: Medidas Correctivas y su particularidad en el procedimiento de Protección al Consumidor

Autor: Christian Luis Gago Baldeón

Publicado: 03/05/2021*

Al finalizar un procedimiento de protección al consumidor, ya sea en instancia de Órgano Resolutivo Sumarísimo, Comisión o Sala, indistintamente, se puede apreciar las palabras de ordenar y acreditar con respecto a las medidas correctivas dispuestas, ya sea que fueran solicitadas a pedido de la parte denunciante del procedimiento o dictadas por análisis de la instancia correspondiente.

Las medidas correctivas son mandatos dados por una autoridad administrativa, que tienen como finalidad restablecer la legalidad preexistente dentro de la esfera jurídica, previo a la vulneración generada, estas pueden darse y variar según la finalidad que tenga la entidad y su ámbito de aplicación, así por ejemplo, podemos encontrar medidas que tengan como finalidad reparar un daño realizado, buscar que el daño causado no se vuelva a repetir, entre otros supuestos. Estas no son únicas de los procedimientos de protección al consumidor, pudiendo ser apreciadas en sectores como telecomunicación, forestales y fauna y sanidad agraria, entre otros.

Al encontrarse presentes en más de un sector de la administración es imposible pensar que pueda existir una definición única para la aplicación de este término, teniendo cada entidad sus propios criterios; por ejemplo, al hablar del sector radiodifusión es posible encontrar las medidas correctivas inmediatas, una variación, o en el sector forestal y fauna, las denominadas sanciones accesorias.

En el caso del procedimiento de protección al consumidor, los órganos resolutivos parten principalmente de una distinción y diferenciación abordada para la resolución de casos. Esta diferenciación las divide en medidas correctivas reparadoras y complementarias. En el caso de las reparadoras, se busca resarcir las consecuencias patrimoniales, ya sean directas o inmediatas, que se puedan generar hacia el consumidor por la vulneración de sus derechos. Estas se pueden ver representadas, de forma más común, a través de la reparación de un producto adquirido. Las complementarias, buscan en cambio que se reviertan las conductas vulnerantes y que las mismas NO se vuelvan a repetir en un futuro; por ejemplo, en brindar respuesta al reclamo efectuado mediante libro de reclamaciones. El elemento clave para poder diferenciar una de otra es el efecto patrimonial que tienen las reparadoras y no las complementarias.

La importancia que radica en el conocimiento y diferenciación de estas medidas cumple un papel importante cuando se buscan solicitar a pedido de parte. Al tratarse el procedimiento de protección al consumidor de una defensa no cautiva, la firma o presencia de un abogado para que esta pueda ser llevada a cabo no es requerida y por ello se suele tener cierto desconocimiento y caer en falencias al momento que el proceso se desarrolla. El pedido de medidas correctivas incorrectas o inadecuadas sería uno de

los mejores ejemplos para justificar la importancia de los abogados, siendo muy pocas veces aceptadas por los órganos resolutivos, y en su mayoría rechazadas. La presencia de un abogado en un procedimiento no solo supone un gasto, sino también una mejor opción para poder obtener lo que buscamos y el monto invertido en este servicio puede ser recuperado a través de un procedimiento de liquidación de costas y costos.

Una vez que contamos con la medida o las medidas correctivas brindadas en la Resolución Final de nuestro procedimiento lo ideal sería que la parte denunciada las cumpla en el plazo límite de quince (15) días hábiles que se establece; sin embargo, nada más alejado de la realidad muchas veces. Es por ello que se nos brindan mecanismos para poder hacer efectiva de cumplimiento estas medidas correctivas ordenadas por el órgano resolutor a nuestro favor: el procedimiento de incumplimiento de medida correctiva, las multas coercitivas por incumplimiento de mandato o la vía judicial. En el caso del procedimiento de incumplimiento de medida correctiva, se trata de un procedimiento administrativo que se enfoca y orienta en caso se produzca un incumplimiento de medida ordenada, siendo necesario para poder iniciarlo que se pague la tasa correspondiente nuevamente, que se logre acreditar a través del procedimiento que existe una medida correctiva y que esta no ha sido cumplida por la parte denunciada.

Por otro lado, también se cuenta con las multas coercitivas por incumplimiento de mandato, en el cual será necesario remitir una comunicación a la instancia en la que se encuentre nuestro proceso y comunicar a través de un escrito la situación de incumplimiento, cuando esta comunicación sea remitida, se procederá a enviar una carta al denunciado solicitando que acredite el cumplimiento de la medida correctiva en un plazo de dos (2) días hábiles bajo consecuencia de imponer una multa coercitiva que podrá ser duplicada ante una próxima comunicación del denunciante y el reiterado incumplimiento. La característica más resaltante que podemos encontrar entre esta opción y la primera es sobre el monto de la multa a imponer, siendo en el caso de un procedimiento de incumplimiento mucho mayor.

Por último, tenemos la vía judicial, en la cual se nos permite acudir, como lo menciona el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 115, a un proceso de ejecución dado que nuestra resolución posee calidad de título ejecutivo y este nos faculta a que sea llevada a una vía judicial para que esta pueda ser cumplida; sin embargo, existiría una pequeña regla para estos casos, limitando el código en el mismo artículo que únicamente esta opción es viable para medidas correctivas reparadoras, siendo este otro punto importante para tener presente una clara diferenciación con respecto a las complementarias. Sea un limitante o no que pueda ser analizado en su momento, esta característica sería una de las más resaltantes y distintivas de las medidas correctivas, al menos reparadoras, en el procedimiento de protección al consumidor.

Como hemos podido apreciar y describir brevemente, las medidas correctivas son una herramienta ampliamente utilizada por las distintas entidades del sistema de administración, poseyendo cada una sus particularidades con respecto al uso que reciban; de igual forma, podemos apreciar que el trato de las medidas correctivas en el procedimiento al consumidor cobra una importancia y diferenciación resaltante, teniendo un proceso especial antes su incumplimiento y contando con calidad de título

ejecutivo para poder buscar su ejecución vía proceso judicial, definitivamente características muy particulares y que las diferencian de las aplicadas en otros casos.

Citas y bibliografía:

- Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N° 29571 de 2010. Diario Oficial el Peruano, 01 de enero de septiembre de 2010 (Perú).
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (2020). Webinar ¿Cómo se aplican las medidas correctivas en protección al consumidor? Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=X5fEefEoeUs>
- Morón. J (2009). Los actos-medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración. Revista de Derecho Administrativo PUCP.
- Rommel. C (2018). Breve análisis respecto a la aplicación de medidas correctivas por parte de Indecopi en materia de libre competencia. [Segunda Especialidad en Derecho Administrativo, Pucp]. Repositorio Academico Pucp. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11806>