AUNQUE EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN ESTABLECE IDONEIDAD

Consumidores no obtendrían nuevo producto si reciben uno defectuoso

Nueva sentencia de la Corte Superior de Lima establece "orden de prelación" al momento que el Indecopi emita medidas correctivas en favor de los consumidores.

GABRIEL O'HARA SALINI
gabriel.ohara@diariogestion.com.pe

Los proveedores de bienes y servicios no siempre estarían obligados a reponer un bien no idóneo en favor de sus clientes si el primero que les fue entregado no lo era, según una reciente sentencia de la Corte Superior de Justicia de Lima.

En el Código de Protección y Defensa del Consumidor se establece la obligación de los proveedores de bienes y servicios de ofrecer productos idóneos. La idoneidad se refiere a que el bien que se ofrece y el que recibe el consumidor deben ser idénticos.

Al respecto, el Indecopi ha venido emitiendo pronunciamientos en los que establece "medidas correctivas", que solicitan a los proveedores entregar un nuevo bien en condiciones idóneas si es que inicialmente se entregó uno con características distintas. Sin embargo, eso no sería necesariamente el caso.

Criterio de los jueces

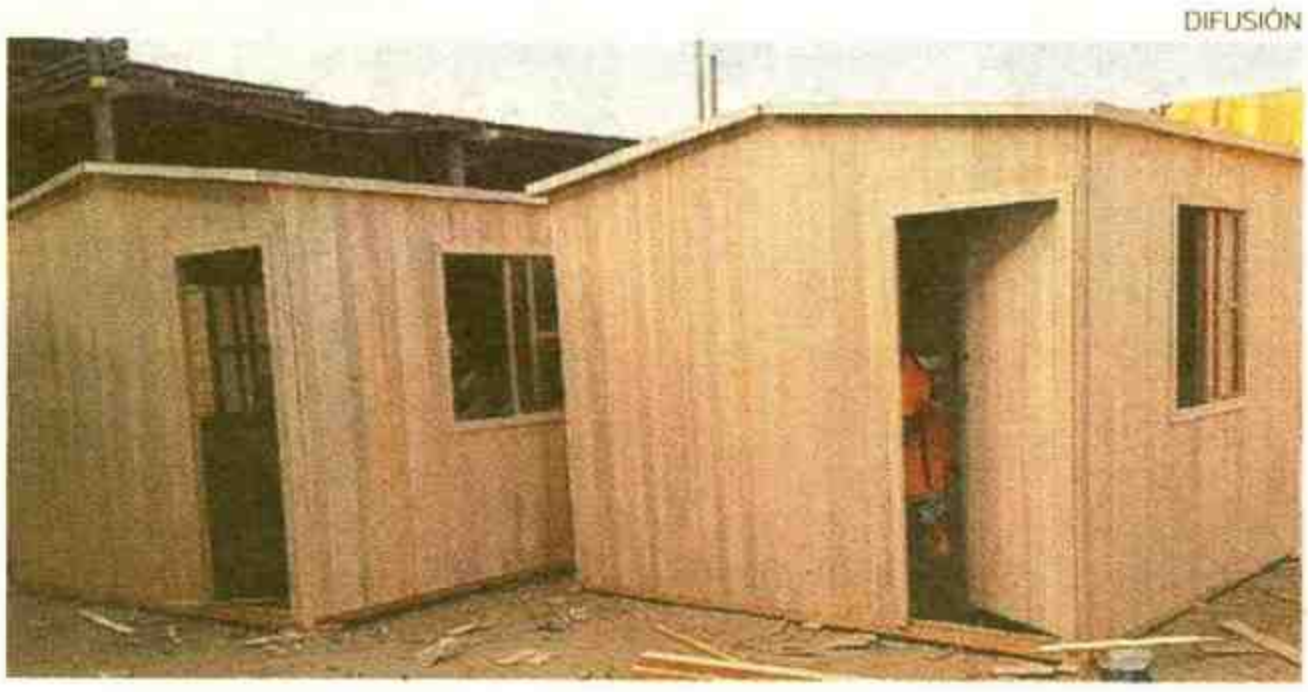
Según establecen los jueces Wong, Núñez y Auris, cuando un bien resulta no idóneo, existe una "orden de prelación" con relación a los actos que el Indecopi debería solicitar que se realicen antes de ordenar la entrega de un nuevo producto.

OTROSÍ DIGO

Caso concreto analizado por el Indecopi

Desperfectos. En el caso analizado, una empresa entregó a un consumidor una casa conformada por módulos prefabricados, los cuales tenían rajaduras. Según el Indecopi, dichos imperfectos ponían "en legítima duda la solidez e integridad de la edificación". Sin embargo, no emitieron ningún informe o pericia que lo acredite. Ante esto, la empresa alegó que los defectos no eran "estructurales, sino más bien de acabados, los mismos que podían ser subsanados". En tal sentido, la Corte Superior señaló que "la medida correctiva dictada por la autoridad administrativa debía guardar una relación de causalidad con el deber de idoneidad (...), el mismo que (...) implica tener en cuenta la propia naturaleza del producto comercializado", por lo que se debía inaplicar la medida correctiva.

DIFUSIÓN



En ese sentido, la corte establece que el artículo 115°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor indica que antes de solicitar la entrega de un nuevo bien, se debe primero ver si la reparación del bien no es posible y si la reparación no resulta razonable según las circunstancias del caso.

Al respecto, Pierino Stucchi, socio del estudio Muñiz, señala que existen productos donde no resulta posible o razonable la reparación de un bien, como con el caso de un vaso de vidrio o una prenda de vestir.

"No es razonable que te den una prenda de vestir reparada", indica; y agrega que "lo que se quiere al final es que haya una solución que atienda al consumidor, la cual debe verse caso por caso. Por ejemplo, en el caso de un inmueble, sí se podría reparar el bien antes que entregar uno nuevo".

Agrega que, por tal razón, "no hay una regla de prelación inflexible".