

2 y 3. ¿Las decisiones de INDECOPI protegen o castigan al consumidor? La respuesta fácil de cuestionario es "siempre protegen". Pero las respuestas fáciles no siempre son correctas.

denuncia ante INDECOPI. La empresa inmobiliaria explica que esta reacción es natural en la estructura, que esta fue informada al consumidor y que este último ha sido instruido para poder repararla.

¿Qué decide INDECOPI? Sancionar a la empresa inmobiliaria ¿Por qué? Porque cuando uno adquiere un departamento espera que no exista ninguna fisura en las paredes ¿Pero se informó a los clientes sobre esta reacción del material? Sí, pero no importa.

- **Pisos.** Se pacta en el contrato que se entregará piso de vinílico, se construye el proyecto, se entrega el departamento con piso de vinílico. El cliente ingresa a la vivienda y considera que el piso de vinílico, a pesar de estar acorde con lo que explícitamente se le ofreció, no es el adecuado.

¿Qué resuelve INDECOPI? Que se cambie el piso. ¿A qué material?, ¿porcelanato? Sí, suena bien. ¿Por qué? Porque sí.

En el último año el producto de la vivienda social ha sufrido varios golpes similares a los comentados, desde no instalación de sistemas de agua prometidos por la empresa encargada, hasta obligar a los proveedores a limpiar edificios que fueron entregados años atrás porque, a pesar de haberlos vendido hace años, estos se han empolvado con el tiempo.

El efecto es fácil de prever, la oferta de vivienda social se retrae, y, con ello, se acaban las casas baratas y accesibles. La función de INDECOPI es, indudablemente, importante. Es cierto que hay operadores que no cumplen adecuadamente con lo que se promete, pero ¿por qué castigar a los que sí lo hacen?



2.



3.

Posiciones como esta parecen perjudicar a la empresa por hacer lo que se debe hacer.

La Sala de Defensa del Consumidor de INDECOPI emitió hace pocos años el siguiente criterio: «La lógica de las normas de protección al consumidor no coincide necesariamente con aquellas que guían el derecho civil contractual o el sistema de responsabilidad civil, sino que tiene un cariz distinto, una significación más amplia de sus conceptos (...) debido a la vocación de dichas normas de otorgar una "especial protección" a los consumidores, en fiel cumplimiento del artículo 65º de la Constitución».

Para INDECOPI, para este INDECOPI, lo que se pacta en un

contrato no necesariamente será aplicable porque hay que proteger al consumidor. El problema es que no cumplir las normas contractuales, además de no ser lo que busca el derecho de protección al consumidor, termina por perjudicar al propio consumidor.

Una golondrina no hace el verano. Todo juzgador debe ser cuidadoso al momento de decidir, INDECOPI en este caso. El caso excede al caso, el impacto puede terminar siendo contrario al fundamento de la decisión, ¿protección o castigo? ■

(*) Presta servicios en todas las áreas del Derecho relacionadas con la actividad empresarial, asesorando y representando a clientes nacionales y extranjeros en los negocios e inversiones que realizan. Telf.: (+511) 612-3202.