

VULNERABILIDAD A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR RESPECTO A LA TEORÍA DEL ABUSO, INDECOPI-TARAPOTO 2016 - 2017.

VULNERABILITY TO CONSUMER PROTECTION REGARDING THE THEORY OF ABUSE, INDECOPI-TARAPOTO 2016 - 2017.

Lucero Cenit León Rodas

Universidad César Vallejo – Tarapoto. Escuela Profesional de Derecho
leonrodasl@gmail.com

Recibido: 27 octubre 2018 - Aceptado: 15 diciembre 2018

DOI: dx.doi.org/10.18050/Cientifi-k.v6n2a1.2018

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la vulnerabilidad de la protección del consumidor respecto a la teoría del abuso INDECOPI-Tarapoto. Se utilizó un enfoque descriptivo de diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 21 solicitudes tramitadas ante la Oficina Regional de INDECOPI. Se aplicaron tres instrumentos: un cuestionario de entrevista a los Jefes del Órgano Resolutivos de Procesos Sumarísimos (ORPS) y a la Comisión de Protección al Consumidor (CPC), un cuestionario a los consumidores, complementado con un análisis documental. Los resultados muestran que el 100% de encuestados manifiestan que sí existe vulneración al consumidor, en la entrevista se ha encontrado discrepancias entre las opiniones de los jefes de la CPC y el ORPS, en cuanto a los criterios para determinar el abuso del derecho en las solicitudes de liquidación; en el caso de la ORPS, en su mayoría de resoluciones ha reconocido y ha devuelto los costos, sin embargo cuando las resoluciones pasan a segunda instancia la CPC deniega en su totalidad de 21 solicitudes, un 57% (12) sí fueron liquidados por el ORPS, mientras que el 43 % (9) no fueron resueltas en favor del consumidor porque fueron desarrolladas en segunda instancia por la CPC. Por tanto, sí existe vulneración a la protección del consumidor debido que INDECOPI aplica la teoría del abuso del derecho incorrectamente.

Palabras clave: Protección del consumidor, abuso de derecho, costas y costos procesales.

ABSTRACT

The aim of the study was to determine the vulnerability of consumer protection to abuse theory INDECOPI-Tarapoto. A descriptive approach of non-experimental design was used. The population and sample consisted of 21 applications processed before the Regional Office of INDECOPI. Three instruments were applied: an interview questionnaire to the Heads of the Resolving Body of Summary Trials (RBST) and to the Consumer Protection Commission (CPC), a questionnaire to the consumers complemented with a documentary analysis. The results showed that 100% of those surveyed stated that there is an infringement to the consumer. In the interview, discrepancies were found between the opinions of the Heads of the CPC and the RBST regarding the criteria to determine the abuse of rights in settlement requests. In the case of the RBST, the majority of resolutions have recognized and reimbursed the costs. However, when the resolutions went to second instance, the CPC denied all 21 applications, 57% (12) were settled by the RBST, while 43% (9) were not resolved in favor of the consumer because they were developed in second instance by the CPC. Therefore, there is a violation to the consumer protection because INDECOPI applies the theory of abuse of rights incorrectly.

Keywords: Consumer protection, abuse of rights, costs and procedural costs

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo económico y la sociedad globalizada de hoy han considerado al consumidor como el elemento clave para una economía dinámica del mercado en todos los países. La competencia comercial ha hecho que las empresas, los proveedores y consumidores se hayan visto envueltos en conflictos relativos a la asimetría y desigualdad de información sobre el producto o servicio, que se brinda a través de la relación de consumo. (Rodríguez, 2014). Ante la incidencia de tales conflictos entre el proveedor y el consumidor se ha observado que el principal afectado es el consumidor, por lo que, los Estados se han visto obligados a legislar e implementar políticas gubernamentales sobre la protección del consumidor.

En el Perú la protección del consumidor es un tema que pocos conocen, sin embargo aparece por la importancia de saber que el consumidor es el punto importante para una economía fluida; los legisladores se dieron cuenta que el consumidor era y es la parte más débil de la relación de consumo (Sumar, 2011); por la misma razón de asimetría y desigualdad de información; y porque ya se venían presentado problemas entre el proveedor y el consumidor; entonces se vieron en la necesidad de regular normas que permitían tener una dinamicidad sana de mercado.

Es por ello que recién en la Constitución Política del Perú (1993); en el artículo 65° “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios...” dándose rango constitucional a los derechos de los consumidores frente a los proveedores. Es así que en el año 1992 se creó el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), mediante el Decreto Ley N° 25868, teniendo como fusiones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Es así como se llega a señalar facultades para INDECOPI, en el Decreto Legislativo N° 807 del 1996 que señala en su artículo 7 “En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI”.

Por otro lado, el tema de las costas y costos

procesales se han venido regulando por la misma razón que está ligada al proceso principal sobre una vulneración de un derecho de un consumidor; y está amparada por otras leyes como es el Código Procesal Civil de 1993, y otros reglamentos.

Existen varios estudios que aportan ideas a este tema, entre los que destacan: Apelgaren y Pérez (2014), llegaron a las siguientes conclusiones: En el plano internacional, 48 países han incluido normas explícitas en sus textos fundamentales dándole rango constitucional a la protección de consumidor, uno de los derechos más importantes es el derecho a un procedimiento eficaz, rápido y económico, el derecho a la reparación económica por perjuicio alguno. De igual modo Velasco (2014) manifiesta que los derechos del consumidor son de rango constitucional, llegando a una de las conclusiones: Es deber del Estado fomentar la protección de los derechos de los consumidores, la libre elección de los bienes y servicios, una información suficiente, y oportuna, como su derecho a no ser discriminados arbitrariamente y a ser reparados de los daños sufridos, en conformidad a la ley.

Por otro lado, Navarro (2016), trata sobre la devolución de los costos procesales, asimismo llega a las siguientes conclusiones: La libertad contractual y de protección al consumidor está tipificada en la Constitución Política, por ello se dice que la regulación de costas y costos está amparada y protegida, además también está planteada en el Código Procesal Civil e INDECOPI se rige en todas esas leyes para proteger al consumidor. Retomando lo que dice Navarro: “... bajo el supuesto que INDECOPI no está facultado para la regulación de costos, terminan perjudicando al propio consumidor sumado a la figura del abuso del derecho, dado que malos operadores del sistema los inducen a tomar acciones contrarias a la ley, no pudiendo ellos recibir ningún monto reembolsable por hacer efectivo su derecho. La economía social de mercado otorga facultades al Estado para la regulación de costas y costos...”.

Se puede decir que, INDECOPI, en sus diferentes órganos de resolución no guarda una congruencia procesal, por lo que la orientación de sus resoluciones respecto a la liquidación de costas y costos es impredecible, no generan

seguridad jurídica y son meramente legalistas, existiendo controversia clara entre lo que resuelven sus comisiones a nivel nacional y la sala de protección al consumidor faltando al principio de predictibilidad.

El consumidor es el sujeto de tráfico económico ante una empresa organizada, que adquiere un bien o servicio a través de una contraprestación económica. La protección del consumidor según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (1996) “es un conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que se originan cuando un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”. (p.171).

La protección al consumidor se ha desarrollado durante décadas, las naciones han creado específicamente derechos que amparan al consumidor y defiende de los abusos y transgresiones de los empresarios y o proveedores; explícitamente los derechos del consumidor se han tratado en los Códigos de acuerdo a cada país.

Profundizar en el tema de los derechos del consumidor es oportuno puesto que permite profundizar y direccionar cuáles son sus deberes y derechos con el estado, frente a ello Sumar (2011) refiere que los Derechos del Consumidor constituye un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizar en el mercado una posición de equilibrio con los empresarios proveedores, en una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos. Sin embargo “el consumidor siempre está en desventaja”, “las empresas engañan a los consumidores”; “los consumidores no tienen dónde quejarse”; “las empresas, a través de la publicidad, crean necesidades inexistentes en los consumidores”; entre otras perlas, han estado a la orden del día. Y estos supuestos problemas han servido de justificación retórica para sustentar la necesidad de regular de manera intervencionista” los derechos del consumidor.

La legislación en el Perú, empezó a tomar interés sobre la protección al consumidor ya que era evidente, que éste; era una de las partes contractuales más débiles. Ante tal situación, los legisladores se vieron en la necesidad de crear

normas y leyes que controlen el vínculo y negociaciones entre el proveedor y consumidor, ante la adquisición de un bien o servicio. La protección del consumidor tiene rango constitucional en el artículo 65° de la Constitución Política de 1993; la que prescribe, que: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”. También INDECOPI (2017), a través del Decreto Legislativo N° 716, amplió el marco de protección del consumidor emitida por la Sala de Defensa de la Competencia al observar que estos son afectados también por la desigualdad técnica típica en el consumidor. Además, el Código de Protección y Defensa del Consumidor Ley N° 29571 (2010), empieza a considerar al consumidor como uno de los factores de gran importancia que impulsa el mercado, el cual tiene prevalente prioridad el cual define según el artículo IV del Título Preliminar del Código de Consumo.

Los derechos del consumidor se han creado y plasmado en las normas y leyes para que estas sean respetadas, sin embargo, en la realidad en donde vivimos somos testigos de las infracciones que realizan los proveedores ante los consumidores, por lo que en especial nuestro país a través de las autoridades legislativas y ejecutivas han creado instituciones como es INDECOPI para que esta sea la institución adecuada para velar y garantizar el cumplimiento de estos derechos infringidos por el proveedor. Para ello se han creado ciertas estrategias para llevar un procedimiento adecuado para restituir y hacer efectivo el derecho vulnerado al consumidor.

Hablar sobre los temas de costos procesales es de tal importancia ya que indirectamente se estaría recurriendo a infringir su derecho del consumidor al no ser reconocido los gastos que emitió durante el proceso; muy aparte de que su denuncia fue resuelta en su favor; es un tema con gran complejidad porque no hay un criterio uniforme para resolver estos casos. Puesto que al tener facultad INDECOPI para ordenar que el infractor asuma el pago de los costos del proceso en que haya incurrido el denunciante, que es el consumidor; a pesar de que la norma faculta en la actualidad no se viene reconociendo las devoluciones de costos; por lo tanto, se estaría afectando su economía por el pago por honorarios a su abogado particular; ya que

fueron la parte vencedora de la denuncia principal. Es injusto que una persona en calidad de consumidor sea vulnerada su derecho por parte del proveedor y para iniciar un proceso administrativo y se haga efectivo su reclamo o denuncia ante INDECOPI deba acudir a una asesoría legal; éste gasto a su vez no sea recocado por parte de la Institución.

Sin embargo cuando el consumidor como persona afectada inicia un proceso administrativo para ello requiere de una asesoría legal, INDECOPI no obliga tener un abogado en particular para que este siga el proceso; sin embargo, en los casos más necesarios, poniéndonos en el supuesto que es una persona que no conoce el sistema jurídico para llevar un proceso administrativo o quizás sea un caso de mayor relevancia económica; lo cierto es que la ley no lo prohíbe, y como sujeto procesal puede contratar con un abogado las consecuencias del pago por honorarios es un tema entre privados, cabe recalcar.

Ante la problemática de los criterios que toma INDECOPI para resolver estas solicitudes de devolución de la liquidación de costos, es necesario desplegar varios puntos como el tema de Autonomía Privada del Contrato, en un contrato que ha efectuado entre el consumidor y el abogado en particular, para seguir el proceso principal de una denuncia que infringió el proveedor los derechos del consumidor estipulado en el Código de Defensa y Protección al Consumidor. Es un contrato entre privados lo cual el trabajo del profesional debe ser pagado por el patrocinado; no obstante su trabajo debe ser acreditado y evaluado por parte de la institución que brinda justicia, en este caso es INDECOPI; siempre y cuando se demuestre que sea la parte vencedor del proceso principal, así como el Decreto Legislativo N° 807 lo prescribe en el Artículo 7 que, “en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI”. Por lo tanto, de todo lo rescatado de la parte superior, puedo decir que la autonomía privada en los contratos no es más que el reflejo de la manifestación de voluntad del acto jurídico celebrado por las partes privadas, en este caso

entre el consumidor denunciante y su abogado particular, es importante mencionar que en un contrato entre privados no es posible que las instituciones administrativas impongan tarifas en el pago de honorarios de los abogados.

El contrato que realizó el consumidor con el abogado, gira en torno aquel que es el vencedor del proceso de denuncia de la infracción realizada por el proveedor; se ha efectuado la solicitud de pago de costos al INDECOPI, por los honorarios que el consumidor pagó a su abogado para llevar el proceso. Está en tela de juicio si la Institución Administradora (INDECOPI) reconoce el trabajo hecho por el abogado, ya sea de paso el consumidor debió acreditar efectivamente si es que el abogado trabajó en beneficio de que se repare la vulneración del derecho del consumidor. Cabe aclarar que, el honorario es la retribución o compensación económica que recibe un profesional por su actividad o prestación de servicios, siendo fijada la cuantía de forma libre y flexible por parte del mismo, que se enmarca en un contrato celebrado por las partes de manera voluntaria y privada. Si bien el abogado fija el precio para llevar el proceso de manera libre, de acuerdo con las características y complejidad del caso; eso no quiere decir que lo hará de manera arbitraria ya que se estaría agrediendo el derecho al consumidor, sin embargo, el consumidor tiene la posibilidad de aceptar o no, el contrato, porque de eso se trata la libertad contractual, y la voluntad de la autonomía privada. Entonces, ¿cómo podemos analizar los criterios que toma INDECOPI para aplicar el abuso de derecho en los casos presentados por las solicitudes de costos por parte de los consumidores, si es que la institución no es la que debe imponer los pagos por los honorarios a los abogados?, ya que se trataría de interponerse en los contratos entre privados. Los montos excesivos deben ser corregidos y no se debe denegar la totalidad, ya que se estaría afectando al consumidor, económicamente; y subjetivamente donde queda su protección o la confianza que tiene el consumidor al interponer su denuncia ante INDECOPI.

La Real Academia Española (2017), define al abuso del derecho simplemente como el "ejercicio de un derecho en sentido contrario a su finalidad propia y con perjuicio ajeno". Justamente INDECOPI señala que el consumidor ejerce el abuso del derecho, en mala fe; sin

embargo, según Lluís y Navas (2000). Indican que existen ciertos requisitos para que se dé el abuso del derecho: la titularidad de un derecho: es evidente que sin la titularidad de una facultad legal ningún sujeto puede abusar de la misma, en principio nada se opone a que el titular de la titularidad sea persona física o jurídica, privada o pública, el ejercicio de una facultad formalmente legal: para apreciar abuso de derecho, doctrina reiterada requiere el ejercicio de un derecho objetiva y externamente legal y el daño a un interés legítimo. Existe tres requisitos directamente interrelacionados: 1º producir un daño, 2º que este daño afecte a un interés (de afectar a un derecho estaríamos ante un choque de derechos lo que constituye otra figura), 3º y que el interés afectado sea legítimo.

Los autores mencionan sobre los “problemas de la sanción, acerca de la entidad administrativa; con muchas reservas doctrinales, entendemos que según la ley existente, el abuso de derecho no es directamente sancionable (cuestión distinta es la de las sanciones por desatender requerimientos en las materias en que la Administración goza de la facultad de requerir)”. Además, resalta que, “Si el órgano administrativo que ha de repudiar el comportamiento abusivo goza de facultades decisorias en la materia en cuestión, podrá requerir directamente la rectificación de conducta”.

“El acto administrativo imputando abuso de derecho deberá estar debidamente motivado”. De acuerdo a la información obtenida se puede decir que el abuso del derecho es una acción ilícita para algunos autores; es más que el excesivo uso de su derecho propio como sujeto procesal, en el caso del consumidor, en el supuesto que, realice abuso de derecho al pedir que se reconozca las costas y costos procesales, con un monto excesivo, no recae una acción dolosa, y probar el abuso del derecho es muy subjetivo, además aún no se ha hecho ejercicio del excesivo abuso del derecho, porque aún no ha realizado el pago el infractor (proveedor).

El consumidor, pide lo que realmente gastó en el proceso, está demás decir que para que se le reconozca, INDECOPI, a través de sus órganos competentes, debe haber verificado que tenga relación su petitorio con la realidad; si bien es cierto existen casos donde se ha visto un excesivo monto por costos procesales por parte

del consumidor; pero para ello el monto que pide el consumidor debe ser acreditado; es necesario que INDECOPI razone y tenga lógica para resolver dicho proceso. El consumidor está actuando de acuerdo con la realidad y necesidad de sus gastos económicos. Además si bien es cierto debe existir equivalencia para ambas partes; pero en el tema de costos para que sean devueltos no se aplica el principio de justicia ya que el consumidor ha probado y se le ha reconocido en el proceso primario que si se le ha vulnerado su derecho por tanto las normas le amparan para que este pueda solicitar que se le reconozca las costas y costos procesales, porque es la parte vencedora del proceso. Para INDECOPI el abuso del derecho se configura al momento de que el consumidor solicita la devolución de un monto excesivo por el concepto costos procesales, una vez ganada la denuncia principal ante el órgano competitivo de INDECOPI, puede ser el ORPS, que es el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, o la Comisión de Protección del Consumidor (CPC).

Para que se reconozca la devolución de costos se debe proporcionar transparencia y orden en las acciones de acreditación, pago y desembolso de la liquidación de los costos. Considero que, si es necesario que INDECOPI rectifique el pedido de la devolución de costos si es exagerado el monto, mas no debe aplicar la teoría del abuso de derecho para denegar en su totalidad la solicitud de costos procesales; ya que se estaría indirectamente desprotegiendo al consumidor como sujeto procesal de derecho, y se estaría produciendo un perjuicio a su economía del consumidor. Si bien es cierto existen casos donde las solicitudes de costos tienden hacer exagerados o muy altos en el monto que pide el consumidor; creo que INDECOPI es el ente encargado de verificar si es que el consumidor está en error, al pedir un excesivo monto, el trabajo que INDECOPI debe realizar como entidad administradora es corregir la petición, y verificar si es que existe un verdadero trabajo procesal de abogado del parte vencedor, para conceder la liquidación de costos. Del problema revelado de este estudio se llega a determinar la vulneración a la protección del consumidor debido a que INDECOPI viene aplicando incorrectamente la teoría del abuso del derecho para denegar las solicitudes de liquidación de costos procesales. Las teorías, conceptos, antecedentes, y resultados obtenidos

de la institución en el año 2016-2017, han permitido identificar los factores y criterios erróneos por parte de INDECOPI; a través de una entrevista dirigida a los jefes del ORPS y la CPC, complementado con el análisis documental sobre los estados de los procesos, y por último una encuesta dirigido a los consumidores. Finalmente se debe recalcar que

II. MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio se desarrolló con un enfoque descriptivo, diseño de investigación No Experimental y de corte transversal, con el propósito de estudiar las variables: protección del consumidor y teoría del abuso de derecho.

Se trabajó con una población universal de 21 solitudes de los años 2016 -2017. Los datos fueron obtenidos a través de la aplicación de una entrevista dirigida a los jefes del ORPS Y CCP, un análisis documental de las resoluciones de las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales y un cuestionario dirigido a los consumidores. Este cuestionario está dividido en 14 preguntas de las cuales la primera y segunda se refiere al Principio Pro consumidor, la tercera y la cuarta al Principio de Protección Mínima, la quinta y sexta corresponden a la

III. RESULTADOS

La aplicación de la entrevista, ha permitido conocer los criterios de ambos órganos encargados de proteger al consumidor y resolver los casos de liquidación de costos, sobre el abuso del derecho, se aplica y se argumenta los criterios razonables para reconocer los costos procesales. Un 50% manifestaron que no se aplica correctamente los criterios para reconocer los costos procesales, ya que en el caso del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos no realiza graduación de la liquidación de costos por motivo de que respetan lo solicitado por la parte afectada; el otro 50% indica que sí, debido a que la Comisión de Protección al Consumidor tiene sus propias prerrogativas para verificar que estos derechos no se ejerzan abusivamente.

el estudio se justifica en la medida que los resultados y conclusiones que se obtuvieron será de utilidad para promover la aplicación correcta de la norma del D.L N° 807, Art. 7, para devolver la liquidación de costos procesales al consumidor de manera razonada y justa, contribuyendo al buen manejo del Derecho Administrativo a través del procedimiento los temas de liquidación de costos sean resueltos de manera correcta.

vulneración de los derechos del consumidor; el séptimo, octavo y noveno, al principio de la Buena Fe y Justicia; el noveno, decimo y onceavo pertenece a la Teoría de las costas y costos; y el doceavo, treceavo y catorceavo se refieren a la Autonomía Privada del Contrato.

La confiabilidad de este instrumento se realizó a través de Alfa de Cronbach con un valor de 0.714 aceptable; la validación de los instrumentos fue realizada por 3 profesionales especialistas en el área, quienes tienen más de 5 años de experiencia para probar la veracidad de los instrumentos propuestos, sustentados en los conocimientos de investigación y el análisis de datos se realizó a través del programa Epiinfo, el cual permitió procesar la información obtenida.

Sobre la pregunta si ha percibido el abuso del derecho en las solicitudes de costas y costos se observó que un 50% que corresponde al Órgano de Procesos Sumarísimos manifestaron que no ha percibido, ya que el abuso de derecho no es el criterio apropiado para denegar la solicitud porque el pago de costos es un derecho legítimo y debe ser ejercido como tal, en caso de que el monto se considere exagerado o desproporcionado se debe pedir la corrección del monto o de la conducta, sin que ello signifique calificar como conducta de abuso del derecho; por otro lado el 50% que corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor manifiesta que sí percibe el abuso de derecho debido a que el monto solicitado tienden a ser elevados.

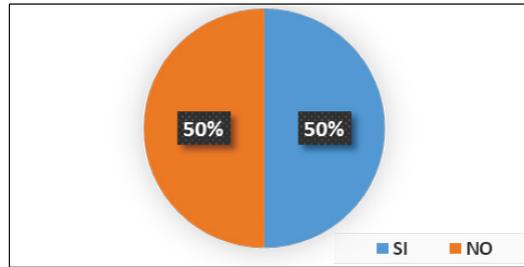


Figura 1. Abuso de derecho en las solicitudes de costas y costos

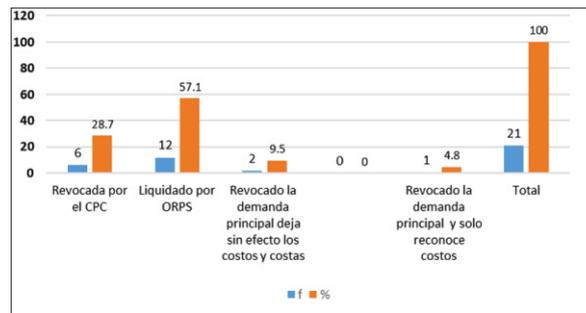


Figura 2. Estado situacional de las solicitudes

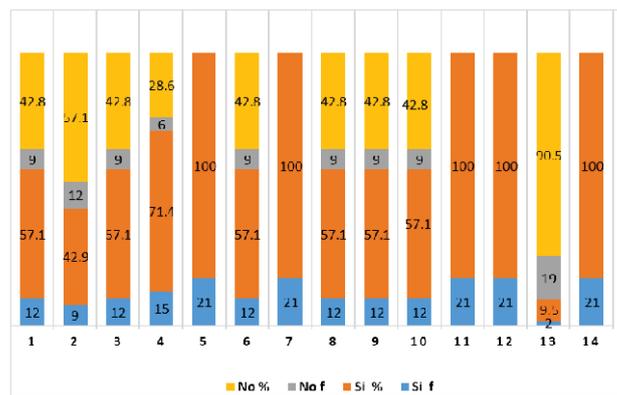


Figura 3. Principios y derechos de protección del consumidor con relación a los procesos de liquidación de costos y costas procesales.

IV. DISCUSIÓN

El consumidor está considerado como el elemento más importante en el mercado para una economía dinámica y fluida. Se le considera como la parte más débil de la relación de consumo por naturaleza y siempre está en desventaja ante el proveedor, así lo demuestra los resultados obtenidos en la entrevista a los jefes del ORPS y la CPC. Ellos indican que existe un crecimiento notable de año tras año sobre las denuncias y reclamos que se presentan ante INDECOPI, por tanto, se debe proteger y garantizar sus derechos al momento de que el

consumidor inicie el proceso administrativo para hacer efectivo su derecho vulnerado por parte del proveedor.

La figura 1 detalla el total de los entrevistados que representan al 100%; un 50% manifiestan que no, se aplica correctamente los criterios razonables para reconocer los costos procesales, ya que en el caso del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos no realiza graduación de la liquidación de costos por motivo de que respetan lo solicitado por la parte afectada; y el otro 50% indica que sí, debido a que la Comisión de

Protección al Consumidor tiene su propia prerrogativas para verificar que estos derechos no se ejerzan abusivamente.

Sobre los factores que intervienen en la vulneración a la protección del consumidor; durante el periodo de investigación, se ha obtenido un total de 21 solicitudes de liquidación de costas y costos procesales, de las cuales 7 de ellas, presentan la aplicación indebida de la teoría del abuso de derecho donde el consumidor ha quedado afectado económicamente por la decisión resolutive que tomó INDECOPI para denegar la totalidad de estas solicitudes. La figura 2 muestra el análisis documental, sobre el estado situacional de las solicitudes, el cual arrojó los siguientes datos: el 100% del total que representa a las 21 solicitudes tramitadas en INDECOPI, un 57%, que representa a 12 solicitudes fueron liquidados por el ORPS; un 29% que representa a 6 solicitudes indican que han sido revocadas por la CPC; el 9% que representa a 2 solicitudes han sido revocadas la demanda principal y han sido dejado sin efecto los costos y costas y el 5% que representa a 1 solicitud ha sido declarada fundada la demanda principal y sólo se ha reconocido las costas por la CPC. La figura 3 muestran los resultados de los 21 encuestados que representan al 100%; todos manifiestan que sí existe vulneración de la protección del consumidor; todos manifiestan que sí se debería reconocer la totalidad o parcialidad del monto de la solicitud de liquidación de costos. Se observó que, 2 encuestados que representa a un 10%, indican que sí, INDECOPI estaría interfiriendo al pedir la rectificación del monto exagerado de la solicitud de liquidación en la relación entre el consumidor y el abogado, mientras que un 90%, que representa a 19 encuestados, indican que no, se estaría interfiriendo. Se ha encontrado el trabajo de Navarro (2016) manifiesta que: “Bajo el supuesto que el INDECOPI no está facultado para la regulación de costos, terminan perjudicando al propio consumidor sumado a la figura del abuso de derecho, dado que malos operadores del sistema los inducen a tomar acciones contrarias a la ley, no pudiendo ellos recibir ningún monto reembolsable por hacer efectivo su derecho”.

Respecto a lo acotado por el autor, se está de acuerdo con su posición, ya que, en definitiva, el consumidor ha quedado afectado con la decisión

que tomó INDECOPI para no poder recibir ningún monto reembolsable por hacer efectivo su derecho. El abuso de derecho no es el criterio apropiado para denegar la totalidad del monto de la solicitud, ya que el pago de costos es un derecho legítimo y debe ser ejercido como tal, por lo tanto, considera que en caso de que el monto tienda a ser exagerado o desproporcionado se debe pedir la corrección del monto o de la conducta, sin que ello signifique calificar como conducta de abuso de derecho y denegar la totalidad del monto de la solicitud de liquidación de costas y costos.

Para este estudio se adoptó la teoría planteada por los autores Lluís y Navas (2000), quienes mencionan que para configurarse el abuso de derecho se tiene encuesta ciertos requisitos de las cuales indica que debe haber daño a un interés legítimo, en otras palabras el consumidor que pide liquidación de costos procesales debe producir un daño hacia el proveedor, sin embargo el consumidor en estos casos no ha producido ningún daño hacia el proveedor, porque aún no ha apagado absolutamente nada el proveedor del monto que solicitó el consumidor; simple y llanamente el consumidor recurre hacer una petición (la solicitud), por lo tanto no se configura el abuso de derecho. Esta teoría confirma lo que menciona el jefe del ORPS, donde el autor indica que la figura del abuso de derecho no es directamente sancionable, lo cual el órgano administrativo goza de facultad para requerir directamente la rectificación de la conducta, en este caso el monto excesivo que pide el consumidor. La valoración de la aplicación de los principios y derechos con relación a la protección del consumidor en los procesos de liquidación de costos y costas procesales, hemos encontrado como antecedente lo planteado por Navarro, “en sus diferentes órganos de resolución no guarda una congruencia procesal, por lo que la orientación de las resoluciones de INDECOPI respecto a la liquidación de costas y costos es impredecible, no genera seguridad jurídica y son meramente legalistas, existiendo controversia clara entre lo que resuelven sus comisiones a nivel nacional y la sala de protección al consumidor faltando al principio de predictibilidad”. Sobre esto se concuerda plenamente con lo acotado por el autor, pues al hablar sobre la vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la Teoría del Abuso del Derecho, tomamos varios temas para analizar si

es correcto aplicar esta teoría para denegar la totalidad del monto de costos solicitados por el consumidor, es justo o no su decisión que tomó INDECOPI para resolver. Para ello a través de la CPC, manifiesta que el consumidor contraviene los principios de justicia y de buena fe, de ese modo ellos consideran que existe ejercicio del abuso de derecho por parte del consumidor; lo cual contradice totalmente su perspectiva de INDECOPI; ya que el consumidor manifiesta en el cuestionario que en su mayoría ha actuado de buena fe y sobre el principio de justicia el consumidor no contraviene, ya que este principio salvaguarda y garantiza el trato equitativo para ambas partes, lo cual el consumidor solo hace uso del derecho que le faculta pedir la liquidación de costas y costos, sin embargo en su solicitud puede que sea exagerado el monto que pide, pero para ello INDECOPI como ente administrador de justicia debe pedir que se corrija tal petición, mas no, de manera autoritaria puede denegar la totalidad de este monto, ya que se estaría perjudicando indirectamente su derecho al consumidor como

tal y como sujeto procesal. Así lo manifiesta el total de encuestados; lo cual se respalda con la teoría del hecho objetivo del vencimiento por el autor Martínez (2010) que menciona que: “esta teoría faculta al juez, en este caso el Órgano que resuelve la liquidación de costos procesales en INDECOPI; si existe un vencimiento total o parcial en el litigio el sistema inglés nos enseña que la parte victoriosa debe obtener el reintegro de los gastos ocasionados durante el juicio o el proceso”. Conforme al cuestionario realizada a los consumidores, se ha podido apreciar que, del total, consideran que con la mala dirección e interpretación de la ley (principios y normas decretos y otras leyes), que realizan los órganos encargados de resolver los temas de liquidación de costas y costos, están desviando el fin de cada norma y por ende se produce una vulneración como consumidor y sujeto procesal.

De esta manera se confirma que existe vulneración en el sentido de que INDECOPI viene aplicando incorrectamente la Teoría del Abuso de Derecho para denegar las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales.

V. CONCLUSIONES

1. Existe vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la Teoría del Abuso de Derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales.
2. El Estado garantiza la protección del consumidor a través de la Constitución en el artículo 65°, y sobre la liquidación de la

solicitud de costas y costos procesales, el Decreto Legislativo N° 807, en su artículo 7, además el principio pro consumidor, principio de buena fe y de justicia, deben ser cumplidas a carta cabal, garantizando de manera efectiva que se cumplan los derechos y se protejan al consumidor.

VI. RECOMENDACIONES

INDECOPI-Tarapoto debe establecer y unificar criterios fundamentales y específicos para reconocer los costos procesales de las solicitudes de liquidación de costas y costos, y de ese modo no se induzca al abuso de derecho al consumidor en el momento de solicitar que se le devuelvan los costos procesales.

Deben de aplicar e interpretar las normas que protegen al consumidor, teniendo en cuenta la

Constitución, en especial el Decreto Legislativo N°807, en su artículo 7 y otras normas legales.

Se recomienda a INDECOPI a través de sus órganos resolutivos que resuelven casos de protección del consumidor a través de charlas y capacitaciones para que aprendan a ser consecuentes con el monto que se les pide y coherente con el trabajo que ha realizado el abogado.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apelgaren, F y Pérez, J. (2014). Los derechos de los consumidores como derechos constitucionales implícitos. Universidad de Chile.
- Constitución para la República del Perú. (1993). Constitución Política Del Perú 1993. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe>.
- Ley N° 29571. (2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor. INDECOPI. Lima. Recuperado de <http://www.indecopi.gob.pe>.
- Decreto Legislativo N° 807. (2005). Facultades, normas y organización del INDECOPI. Lima. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe>.
- INDECOPI. (2017). Protección al Consumidor. Lima. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/web/proteccion-al-consumidor>.
- INEI. (2016), Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2011 – 2015. Lima. Región la libertad. Recuperado de <http://www.regionlalibertad.gob.pe>.
- Lluis, J y Navas, I. (2000). El abuso de derecho según la doctrina y la jurisprudencia. Argentina. Recuperado de <http://www.derecho.unc.edu>.
- Martínez, V. (2010). Teoría general del proceso, Lima. Perú.
- Navarro, L. (2016). El impredecible INDECOPI en su liquidación de costos. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Perú.
- Real Academia Española. (2017). Abuso. Diccionario de la lengua española. Tricentenario. Madrid. Recuperado de <http://dle.rae.es>.
- Rodríguez, G. (2014). Asimetría informativa o desigualdad en el mercado. Apuntes sobre el verdadero rol de la protección al consumidor. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Sumar, O. (2011). Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú, 1ª ed. Lima. Universidad Pacifico. Perú.
- Velasco, F. (2014). El reconocimiento constitucional de los derechos de los consumidores: un desafío pendiente. Universidad Diego Portales Santiago, Chile.