

## CONTENIDO

<b>Dedicatoria</b> .....	13
<b>Sobre los autores</b> .....	17
<b>Prólogo</b>	
<i>Juan Carlos Villalba Cuéllar</i> .....	19
<b>Una necesaria nota introductoria</b>	
<i>Julio Baltazar Durand Carrión</i>	
<i>Pavel Flores Flores</i> .....	25
<b>Lista de abreviaturas</b> .....	35

### I

#### UNA BREVE CONTEXTUALIZACIÓN

7

¿Qué es la economía social de mercado? .....	37
¿Cuál es el rol del Estado en la economía del país? .....	39
¿En qué consiste el principio de subsidiariedad? .....	41
¿Cuáles son los principios de la economía social de mercado? .....	43
¿Qué es la libertad contractual? .....	46
¿Cuál es el rol del consumidor dentro del marco de la Constitución? .....	48
¿Qué es la política nacional de protección y defensa del consumidor? .....	50

### II

#### SOBRE NUESTRA DISCIPLINA

¿Cuándo se originan los derechos del consumidor en el mundo? ¿Y en el Perú? .....	53
¿Qué es el derecho del consumidor? .....	56
¿Es el derecho del consumidor una disciplina autónoma? ...	58

¿Derecho del consumidor o derecho del consumo? .....	60
¿Protección o defensa del consumidor? .....	62
¿Hablamos de <i>intereses</i> o <i>derechos del consumidor</i> ? .....	64
¿En qué consiste la teoría del interés difuso de los consumidores? .....	66
¿Qué autoridad es competente para velar por la protección al consumidor en el Perú? .....	68
¿Cuál es la estructura orgánica y funcional del Indecopi en materia de protección al consumidor? .....	70

III  
NUESTROS PROTAGONISTAS

¿Quién es el consumidor? .....	73
¿Qué clasificación existe del consumidor? .....	77
¿Quién es el proveedor? .....	80
¿Qué clasificación existe del proveedor? .....	82
¿Qué es la habitualidad? .....	84
¿Qué es una asociación de consumidor? .....	86

8

IV  
LOS PRINCIPIOS, EN PRINCIPIO

¿Existe una soberanía del consumidor en el mercado? .....	89
¿Qué es el principio proconsumidor y el principio de protección mínima? .....	91
¿Qué es el principio de <i>in dubio pro consumidor</i> ? .....	93
¿Qué es el principio de transparencia? .....	94
¿A qué alude la corrección de la asimetría informativa? ....	96
¿Qué es el principio de buena fe? .....	98
¿Qué es el principio proasociativo? .....	100
¿Qué es el principio de primacía de la realidad? .....	102

V

**DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

¿Cuáles son los derechos de los consumidores? .....	105
¿A qué alude la seguridad y la salud en el ámbito de la protección al consumidor? .....	108
¿Qué es el derecho y deber de información?.....	110
¿A qué refiere el término <i>información relevante</i> ? .....	112
¿Qué significa <i>información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible</i> ?.....	116
¿Cuáles son los intereses económicos de los consumidores? .....	117
¿Qué rol cumple el precio en la decisión de consumo? .....	119
¿Cuál es la relación entre los medios de pago y la información dirigida al consumidor? .....	120
¿Qué es el pago anticipado? .....	122

VI

**EL PAPEL DE LA PUBLICIDAD**

¿Qué es la publicidad? .....	125
¿Cuáles son los principios de la publicidad?.....	126
¿Cuáles son las funciones de la publicidad? .....	130
¿Cuál es la importancia de la protección del consumidor frente a la publicidad? .....	132
¿Qué otros tipos de manifestaciones ilícitas de la publicidad se conocen? .....	135
¿Cuál es el régimen de publicidad de promoción, sorteos, canjes y concursos?.....	138
¿Cuál es el régimen de la publicidad dirigida a menores?...	141
¿Cómo se interpreta la publicidad?.....	142
¿Órganos resolutivos sobre protección al consumidor o Comisión de Represión de la Competencia Desleal? .....	144

**VII**  
**IDONEIDAD, EL MURO INQUEBRANTABLE**

¿Qué es un producto y un servicio?.....	147
¿Qué entendemos por el deber de idoneidad?.....	149
¿Cómo se mide la idoneidad de un producto o servicio?...	151
¿Idoneidad es igual a calidad? .....	155
¿Quién responde por la idoneidad del producto o servicio? .....	156
¿Qué es una garantía y qué tipos de garantías existen? ....	158
¿Qué entendemos por garantía de uso o buen funcionamiento?.....	160
¿Cuál es el régimen de los servicios de reparación? .....	162

**VIII**  
**CONTRATO DE CONSUMO**

<div>10</div>	¿Qué es la relación de consumo? .....	165
	¿Qué es el contrato de consumo? .....	167
	¿La relación de consumo equivale al contrato de consumo? .....	170
	¿Cuál es el objeto del contrato de consumo? .....	171
	¿Cuáles son las principales características del contrato de consumo? .....	173
	¿Cuál es la diferencia entre el contrato civil y el de consumo?.....	174
	¿Qué es la contratación masiva? .....	176
	¿Qué es un contrato por adhesión?.....	178
	¿Qué es la oferta de consumo?.....	180
	¿Cuál es la diferencia entre la oferta de consumo y civil? .....	182
	¿Qué son las cláusulas generales de contratación? .....	184
	¿A qué alude la aprobación administrativa de las cláusulas generales de contratación?.....	187
	¿Qué son las cláusulas abusivas? .....	189

¿Cómo se clasifican las cláusulas abusivas desde la protección al consumidor? .....	192
¿Cómo se clasifican las cláusulas abusivas desde el derecho civil? .....	196
¿Qué son los métodos comerciales abusivos? .....	197
¿Qué son los métodos comerciales coercitivos? .....	200

## **IX**

### **UNA RESPONSABILIDAD DE ALTO CALIBRE**

¿Cuál es el esquema general de la responsabilidad en la protección al consumidor? .....	203
¿Qué mecanismos tiene el consumidor ante el incumplimiento contractual? .....	205
¿Qué es un producto defectuoso? .....	207
¿Cuál es el alcance de la responsabilidad civil por productos defectuosos? .....	209
¿Cuáles son los daños indemnizables al consumidor? .....	212
¿Cuál es el alcance de la responsabilidad administrativa del proveedor? .....	213
¿Cuáles son las causales de exoneración de responsabilidad del proveedor? .....	215
¿Cuál es el alcance de la responsabilidad penal del proveedor? .....	216

## **X**

### **ASPECTOS ADJETIVOS**

¿Cuál es el esquema y desarrollo de los procedimientos de protección al consumidor? .....	219
¿Cuál es la naturaleza del procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor? .....	221
¿En qué consiste el procedimiento ordinario en materia de protección al consumidor? .....	224
¿En qué consiste el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor? .....	226

¿Es necesario fundamentar el recurso de apelación en el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor? .....	228
¿Cuáles son las infracciones administrativas? .....	231
¿Qué es una medida correctiva? .....	233
¿Cómo se clasifican las medidas correctivas? .....	234
¿Qué se entiende por <i>sanción administrativa en materia de protección al consumidor</i> ? .....	236
¿Cuáles son los criterios de graduación de las sanciones administrativas? .....	239
¿En qué consiste el arbitraje de consumo? .....	241
¿Qué otros métodos alternativos de solución de conflictos se relacionan con la protección al consumidor? .....	245

XI

OTRAS CUESTIONES IMPORTANTES

12	¿A qué alude el término <i>sociedad de consumo</i> ? .....	249
	¿Cuál es el futuro del derecho del consumidor? .....	251
	¿Se puede hablar de un neoformalismo en el derecho del consumidor? .....	253
	¿Se puede hablar de un análisis económico de los derechos del consumidor? .....	254
	¿Se puede hablar de una filosofía de los derechos del consumidor? .....	258
	¿Qué relación existe entre la protección al consumidor y la protección de los datos personales? .....	260
	¿Qué relación existe entre el derecho del consumidor y otras ramas del derecho mercantil? .....	262
	¿Qué relación existe entre el consumidor y los servicios públicos? .....	264
	<b>Referencias bibliográficas</b> .....	267
	<b>Resoluciones</b> .....	283