

DESCENTRALIZACIÓN DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

¿Y el usuario de provincia?

Santiago Roca
Universidad ESAN



y servicios que compran en sus respectivos lugares de vida.

Esto sucede principalmente porque no existe una adecuada descentralización del Estado para atender la función de proteger al consumidor. Ni siquiera en la gran Lima los consumidores tienen acceso fácil a las oficinas centralizadas del Indecopi, ni existe un sistema virtual eficaz que facilite la resolución de los casos. A una persona que vive en zona alejada le puede tomar cuatro horas (ida y vuelta) solo para acercarse al Indecopi a interponer una denuncia. Las numerosas veces que tendrá que regresar le hará finalmente abandonar su reclamo. Este tema, tan importante como

☞ A una persona que vive en zona alejada le puede tomar cuatro horas (ida y vuelta) solo para acercarse al Indecopi a interponer una denuncia.

suena, no ha sido considerado en el nuevo anteproyecto del código del consumo.

En todos los países, la forma como se organiza el Estado y se descentraliza los servicios de prevención, protección y promoción del consumo son funda-

mentales para que la economía y los mercados funcionen bien. En el Perú, sin embargo, este proceso no funciona. Desde 1995 hasta el 2004, se pretendió descentralizar, delegando parte de las funciones del consumidor para-dójicamente a algunas cámaras de comercio departamentales. Ante el fracaso de este sistema, a partir del 2005 hasta la actualidad se ha optado por ir abriendo oficinas del Indecopi en diversas partes del país -actualmente se tienen 13 oficinas, pero se proyecta llegar a 30 en unos años-, pero aun así, el servicio no llega a la mayoría de la población. ¿Es esta la mejor manera de lograr que la protección al consumidor

llegue a todas partes del país?

En una revisión de los sistemas territoriales de protección al consumidor en el mundo, se encuentra que la mayoría de países ha descentralizado e institucionalizado una variedad de opciones que involucran a las entidades gubernamentales, las asociaciones empresariales y las asociaciones de consumidores.

En vez de crecer territorialmente a través de oficinas descentralizadas, la mayoría de países ha optado por una división del trabajo y competencias entre los distintos niveles de gobierno. El momento es propicio para hacer algo similar en el Perú. Dos son los ejes de un buen sistema de protección del consumo. Una autoridad rectora central (Indecopi) dentro del Gobierno Nacional que comparta funciones con los gobiernos

regionales y locales en cuanto a las acciones de prevención, promoción y el cumplimiento de las diversas leyes del consumo en sus respectivos territorios; y un sistema local de justicia administrativa autónoma que resuelva los reclamos individuales de los consumidores de menor cuantía, teniendo siempre en última instancia al Poder Judicial. Indecopi podría mantener unas pocas oficinas macrorregionales y, a través de ellas, compartir sus funciones con los gobiernos regionales y locales en el cumplimiento de las leyes de consumo, educación y prevención; y paralelamente impulsar los juzgados locales administrativos de consumo de menor cuantía enteramente autónomos. Esto serviría también para seguir construyendo ciudadanía, Estado y nación.