



" (...) dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla."



**SHAROM
SALAS
MEDINA**

Abogada Asociada
del Área de
Protección al
Consumidor y
Compliance



ZEGARRA AGUILAR
— abogados —

Al momento de llegar un reclamo a las instalaciones del proveedor lo primero que se realiza, la mayoría de las veces, es leer y analizar lo que el cliente informa como falla suscitada o falencia en el servicio. Este hecho, al llegar a una instancia administrativa, no solo se debe materializar minuciosamente explicado por el denunciante sino que también se debe probar su existencia. Sin embargo, para la autoridad existen ciertos casos en los que la carga de la prueba recaerá en la parte contraria, es decir en el proveedor.

El camino a seguirse iniciaría con el consumidor, como parte interesada, demostrando la existencia de la falla en el producto o en el servicio contratado, acreditándolo; una vez se realice esto; la responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste, la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado; sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor. En consecuencia, para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él.

Sin embargo, INDECOPI, a través de la Resolución N°14-2022/PS0-INDECOPI-PUN, considera que existen situaciones excepcionales en las que no es posible para el consumidor acreditar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio, por lo que la autoridad administrativa puede flexibilizar la regla de la carga de la prueba para asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, de modo tal que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.

Es decir que, en algunos casos no será de sorprender que la carga de la prueba sea desarrollada a través de la teoría de las cargas dinámicas o favor probationis, mediante la cual se flexibiliza la carga de la prueba, trasladándola a quien posee mayores posibilidades de producirla, teniendo como base los principios procesales de solidaridad y colaboración en materia probatoria. El principio de solidaridad al ser que la carga de la prueba debe recaer sobre quien está en mejores condiciones de suministrarla y el principio de colaboración en tanto a ambas partes del conflicto deben producir las pruebas que estén en su poder o deban estarlo.