



"El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo."



**SHAROM
SALAS
MEDINA**

Abogada Asociada
del Área de
Protección al
Consumidor y
Compliance



ZEGARRA AGUILAR
— abogados —

Al momento de brindar un servicio, muchas veces como proveedores pensamos que hacer de conocimiento de los clientes cierta información puede resultar no del todo conveniente, sin embargo, esta decisión nos puede traer grandes consecuencias si de legislación sobre Protección al Consumidor hablamos.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor nos brinda ciertos principios rectores que deben ser observados al celebrar una relación de consumo. Uno de ellos es el Principio de Transparencia, el cual establece que en la actuación en el mercado, los proveedores deben generar una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada. Reforzando esta figura, los Artículos 2.1 y 2.2 señalan que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, siendo que esta información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y **fácilmente accesible**.

Indecopi, a través de la Resolución N° 0002-2022/PS3, reconoció una vez más la importancia de no únicamente brindar información veraz a los clientes, sino que la forma en la cual se exhiba la información sea visible y, como mencionamos, de fácil acceso; más aun si nos referimos a información relacionada a precios y costos de los servicios. Así lo señala el Artículo 5.1 del Código, al señalar que los establecimientos comerciales están obligados a consignar de manera fácilmente perceptible para el consumidor los precios de los productos en los espacios destinados para su exhibición. Igualmente, deben contar con una lista de precios de fácil acceso a los consumidores.

Y para la Autoridad, el monto o precio reclamado por el consumidor dentro de un procedimiento administrativo sancionador en el cual considera se ha vulnerado su derecho a la información, no tiene mayor efecto al momento de imponer una sanción. En el presente caso se trató como fondo de la litis un monto ascendiente a S/. 2.00 soles y por los cuales el prestador de servicios se vio sancionado, lo cual nos demuestra como las entidades competentes ante conflictos de Protección y Defensa del Consumidor, realmente consideran la información, la veracidad y la exhibición de la misma como parte valiosa en el mercado.