

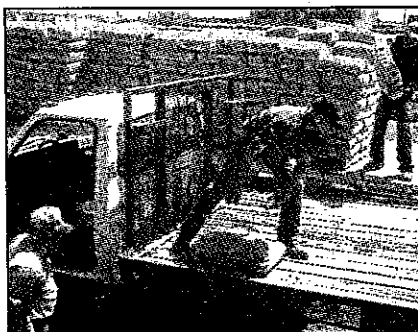
LA COLUMNA DEL JUEZ

YESSICA LILIANA PADILLA VELA (*)

**Responsabilidad del proveedor**

El derecho del consumidor engloba las normas que protegen directamente al consumidor y también otras que aseguran la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como aquéllas que aseguran representación y voz adecuada a los consumidores ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado. Por último, también forman parte de su núcleo los mecanismos jurídicos que tratan de racionalizar y dirigir el comportamiento del consumidor. Frente a los derechos del consumidor está la responsabilidad objetiva del proveedor; en caso de culpa de la víctima o el hecho de un tercero.

La responsabilidad objetiva se produce con independencia de toda negligencia por parte del sujeto responsable. La responsabilidad subjetiva se basa en la existencia de dolo y culpa de un sujeto; en cambio, la responsabilidad objetiva no exige tal requisito. En nuestra legislación nacional se debe mencionar que la Ley de Protección al Consumidor, reformada por la Ley de Fortalecimiento del Sistema



de Protección al Consumidor, establece que "los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente ley".

Ello nos lleva a dejar establecido que la responsabilidad administrativa objetiva por infracción de la Ley de Protección del Consumidor debe ser entendida dentro de un marco constitucional de defensa del interés de los consumidores, que impone al Estado un deber de protección, otorgándosele atribuciones

sancionadoras por comportamientos de las empresas contrarias al consumidor.

Ante la denuncia de un consumidor que pruebe su daño, se presume que el proveedor es responsable y es justamente en el momento en que el proveedor debe demostrar su falta de responsabilidad que puede disolver esta presunción, probando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto o acreditando que tal daño fue imprevisto por caso fortuito o fuerza mayor o imputable a un tercero o al propio consumidor. En conclusión considero que en caso de que el proveedor pruebe que se cometió infracción a la Ley de Protección al Consumidor, por culpa y/o negligencia de la víctima, o por el hecho de un tercero, y a ello se sume la circunstancia debidamente acreditada que actuó con la diligencia requerida, ello lo liberaría de responsabilidad.

() Jueza integrante del programa social "Justicia en tu Comunidad" de la Corte de Lima*