

PRISMAS DEL TRATAMIENTO DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN LA NORMATIVA BRASILEÑA Y LA LEGISLACIÓN PERUANA

María Victoria
Ceballos Rosales*

Fabrício
Marvilla Fraga de Mesquita**

REFERENCIAS LEGALES:

- Constitución Política del Perú: art. 65.
- Constitución de la República Federativa del Brasil: art. 5, XXXII.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 (02/09/2010): arts. IV, 105, 107 y 124.
- Código de Defesa do Consumidor, Ley 8078/90 (12/09/1990): art. 2, 56 y 105.

Los autores efectúan un análisis comparativo del concepto de consumidor y de las vías procedimentales para su defensa contempladas por las legislaciones de Perú y Brasil, comentando particularmente los medios con los que cuentan los consumidores en cada país para hacer valer sus derechos. Es así que llegan a concluir que el Indecopi y el Procon, órganos administrativos de dichos países encargados de tutelar a los consumidores, cumplen similares funciones, pero el primero cuenta con mayores prerrogativas.

INTRODUCCIÓN

El derecho del consumidor es un derecho inherente a toda persona humana que esté en sociedad, por lo que merece ser protegido a nivel normativo. Esta protección, en las distintas legislaciones del mundo, tiene envergadura

constitucional, pero no se limita a ello. Es así que la Constitución de la República Federativa del Brasil de 1988 de forma programática promueve el derecho o la tutela de los intereses de los consumidores en su artículo 5, XXXII¹. De la misma forma, en el Perú la Constitución

* Abogada por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Actualmente es abogada del Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 2 del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Asimismo, es asesora legal en Defco Consultores S.A.C. (Lima-Perú).

** Abogado por la Universidad Estacio de Sá - UNESA (RJ). Actualmente es Presidente de Patrimonio de la Câmara Municipal de Seropédica (Río de Janeiro - Brasil). Asimismo, es abogado consultor en Defco Consultores S.A.C. (Lima-Perú).

1 Constitución de la República Federativa del Brasil

Artículo 5, XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Política de 1993 en su artículo 65² Señala expresamente que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios garantizando el “derecho a la información”; sin embargo, de manera particular, el Estado peruano vela por la salud y la seguridad de la población en el marco de las distintas relaciones de consumo, en el mercado.

De lo expuesto, es claro que las dos constituciones han sugerido la creación de una disposición específica proyectándose en el mundo jurídico cuyo carácter, con respaldo constitucional, tiene alcances generales. De esta manera, la protección de nuestros derechos está a cargo del Estado quien institucionaliza la defensa del consumidor, contemplando las garantías que deben tener los bienes y servicios ofrecidos por los proveedores, y educando a la población respecto de sus derechos como consumidores.

El presente ensayo tiene por objetivo realizar una breve descripción del concepto de consumidor y las vías procedimentales para su defensa tanto en Perú como en Brasil. Asimismo, destacamos los medios que el consumidor de cada país ha escogido para hacer valer sus derechos.

I. EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR APLICADO EN EL PERÚ Y EN EL BRASIL

En el Perú, en 1992 se creó el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), con el objetivo de promover en la economía peruana la libre competencia y las

diversas formas de propiedad intelectual, así como velar y garantizar el respeto y el ejercicio de los derechos de los consumidores. En este contexto, se instauraron, entre otros órganos colegiados, la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, la CPC) y la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (en la actualidad, la Sala Especializada en Protección al Consumidor³) para resolver casos estrictamente de protección al consumidor.

Es así que a través de la jurisprudencia del tribunal administrativo del Indecopi y la legislación en materia de protección al consumidor, se ha visto reflejado la evolución del concepto de consumidor o usuario, siendo definido en un primer momento como destinatario final⁴, perfilándose posteriormente bajo el concepto de consumidor razonable o diligente⁵.

Se debe indicar que en octubre de 2010, entró en vigencia la nueva normativa en materia de protección al consumidor, Ley N° 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor” (en adelante, el Código), mediante la cual se define al consumidor o usuario de la siguiente manera:

“Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando

2 Constitución Política del Perú

Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

3 El 25 de octubre de 2012 se publicó en el diario oficial *El Peruano* el Decreto Supremo N° 107-2012-PCM, mediante el cual se aprobaron las modificaciones al Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi.

4 Caso Cheenyi E.I.R.L. vs. Kónica S.A. - Resolución N° 101-96-TDC de fecha 18 de diciembre de 1996, tramitada bajo el Expediente N° 102-95-CPC.

5 Lineamientos sobre Protección al Consumidor, aprobados por la Comisión de Protección al Consumidor, mediante la Resolución N° 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI, de fecha 7 de junio de 2001.

así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta”⁶.

En tal sentido, esta definición tiene por finalidad permitir el acceso al sistema de protección al consumidor a los sujetos que se encuentran en asimetría informativa frente a los proveedores respecto de los productos y servicios adquiridos en el mercado, lo cual ha sido confirmado por la Sala mediante la Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI de fecha 18 de agosto de 2011⁷. En dicha resolución se dispuso que en el primer inciso establecido en el artículo IV del Código, se protegía de manera general a los destinatarios finales del producto o servicio adquirido (“consumidores finales”); y, en el segundo inciso del mismo, se tutelaba al microempresario como usuario final siempre y cuando este se encontrara en situación de asimetría informativa respecto del proveedor y que lo que adquiriera no sea del mismo giro del negocio.

Por lo tanto, si bien la normativa vigente protege al consumidor final, esta no ha podido aún especificar el concepto o las condiciones del mismo. Por ello, en la actualidad existen

dos (2) corrientes al respecto. Por un lado, se debe proteger al consumidor razonable y, por otro lado, debe brindarse protección al consumidor medio.

Sobre este tema, la jurisprudencia administrativa ha referido al “consumidor razonable”, como alguien que procura realizar su compra con el máximo de información posible, atendiendo a las características del producto, la calidad del mismo y entre otros aspectos que sugieran una actuación con una diligencia ordinaria:

“El consumidor es el actor más importante del mercado y por eso requiere de nuestra atención. Pero el consumidor, ese al que nuestro sistema legal protege, debe actuar de manera responsable. La protección que le da el sistema no le exime de su responsabilidad ciudadana. Un mercado eficiente requiere, como hemos dicho, de ciudadanos responsables, es decir, de consumidores que sean conscientes de sus derechos y de su rol protagónico, pero que a la vez respeten las reglas del juego, el sistema no protegerá quien no actúa con diligencia ordinaria. Este criterio no solo se ha fijado en la jurisprudencia sino incluso en la ley. Así por ejemplo, el artículo 1314 del Código Civil señala que: ‘quien actúa con la diligencia ordinaria, no es imputable por la inejecución de la obligación o por si un cumplimiento parcial, tardío o defectuoso’”⁸.

Así, el Indecopi en su jurisprudencia ha incorporado el concepto del consumidor razonable en forma de justificar lo que debería o no hacer ese consumidor sobre la base de todas esas diligencias necesarias de carácter ordinario. Este es un concepto que, lamentablemente,

6 INDECOPI. Legislación y lineamientos. Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ver: <http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaops/0/8/jer/legislacion_lineamientos/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor.pdf>.

7 Resolución N° 2188-2011/SC2-INDECOPI de fecha 18 de agosto de 2007, seguido bajo el Expediente N° 0064-2009/CPC-INDECOPI-LOR.

8 INDECOPI. Documento de Trabajo N° 001- 2000. Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor: Diagnostico y Propuesta. Documento elaborado por el Área de Estudios Económicos del Indecopi y publicado en el diario oficial *El Peruano* de fecha 15 de marzo de 2000.

está en conflicto con la media de los consumidores peruanos y es objeto de contestación por el eminente jurista Julio Baltazar Durand Carrión que propone un manejo adecuado “dado que hay una gran masa de consumidores que podría ser desplazada de la protección (...) por no tener acceso a la información que es el principal derecho del consumidor”⁹.

Ahora bien, el “consumidor medio” representaría al conjunto de consumidores medianamente atentos y reflexivos. Al respecto, muchos autores y especialistas en materia de protección al consumidor no concuerdan con este tipo de consumidor. Alfredo Bullard considera importante proteger al consumidor razonable y no al medio, debido que al protegerse a este último podría darse situaciones en que el común denominador de los consumidores sea irreflexivo o absurdo¹⁰. Inclusive, señaló que al consumidor razonable se le protege porque es un “estándar diseñado a incentivar conductas consideradas adecuadas”¹¹.

Por tal motivo, resulta necesario precisar la condición y definición del consumidor final, por lo que se espera que la jurisprudencia lo pueda resolver, teniendo en consideración lo señalado en el artículo 65 de la Constitución, salvaguardando un trato justo para el alcance de todos los consumidores.

En Brasil, la Ley 8078/90 “Código de Defensa del Consumidor” deja en claro en su artículo 2 que el consumidor es “toda persona física o jurídica, que adquiere o utilice producto

“ Resulta necesario precisar la condición y definición del consumidor final [del Código], por lo que se espera que la jurisprudencia lo pueda resolver, teniendo en consideración lo señalado en el artículo 65 de la Constitución, salvaguardando un trato justo para alcance de todos los consumidores. ”

o servicio como destinatario final”. En adición a ello, se equipara “consumidor” a la “colectividad que haya tenido una especie de intervención en la relación de consumo”, a pesar de que el grupo sea indeterminado.

El referido artículo ha tenido diversas interpretaciones del Supremo Tribunal de Justicia (Supremo Tribunal de Justicia) como podremos advertir en comentarios vertidos por el Ministerio Público de Goiás:

“Después de impartirse indicaciones de la adopción de la teoría finalista o subjetiva – que considera consumidor para efectos de aplicación del CDC, apenas a quien utiliza los bienes o servicios como destinatario final, excluidos por lo tanto los intermediarios–, el STJ pasó a entender que la misma puede ser mitigada cuando transcurre una innegable vulnerabilidad técnica, jurídica o económica de una de las partes, aunque sea una persona jurídica, abriendo así espacio para la adopción de la teoría maximalista”¹².

A partir de lo expuesto, resulta pertinente hacer referencia a que en Brasil, a pesar de la discusión en la jurisprudencia, ha prevalecido que existe la posibilidad de considerar consumidor –como destinatarios finales– a los proveedores en casos específicos, siempre que comprueben la vulnerabilidad técnica, jurídica o económica.

Ahora bien, en Brasil, el concepto del “hombre medio” (homem médio) ha sido desarrollado

9 DURAND CARRIÓN, Julio Baltazar. *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Fondo Editorial de la Universidad San Martín de Porres, Lima, 2007, p. 465.

10 BULLARD GONZÁLES, Alfredo. “Prohibiciones Relativas”. Ver: <http://www.oepm.es/export/sites/oepm/comun/documentos_relacionados/PDF/Prohibiciones_relativas_signos.pdf>.

11 BULLARD GONZÁLES, Alfredo. “¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario”. En: *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*. N° 10.

12 Disponible en: <http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/4/docs/stj_teroria_finalista_consumidor.pdf> (consultada el 04/11/2012, a las 13:38).

en el Nuevo Código Civil Brasileño de 2002, de manera referencial. Es así que el hombre medio es una persona que tiene un conocimiento intrínseco a todos los hombres, en que todas sus actitudes siguen un padrón de la sociedad y su juzgamiento es medio. Este concepto originalmente fue usado para justificar el artículo 422 del Nuevo Código Civil que realiza prescripciones sobre la buena fe en los contractos.

Así, el gran jurista brasileño Silvio Salvo de Venosa expone el concepto de “hombre” medio en el marco de un padrón común:

“La buena fe objetiva, por otro lado, tiene comprensión diversa. El intérprete parte de un padrón de conducta común, del hombre medio, en un caso concreto, teniendo en consideración los aspectos sociales envueltos. De ese modo, la buena fe objetiva se traduce de forma más perceptible como una regla de conducta, un deber de actuar de acuerdo con determinados padrones sociales establecidos y reconocidos”¹³.

Este concepto –hombre medio– es el parámetro que los jueces tienen en consideración para fallar a favor o en contra del consumidor. En adición a ello, en el ámbito del derecho del consumidor, este postulado (hombre medio) –en el cual se fundamenta la didáctica de la Ley 8078/90– es analizado en concordancia con la idea de la vulnerabilidad del consumidor (técnica, jurídica, económica y psíquica), la transparencia, la buena fe o equilibrio y la confianza.

II. DERECHO PERUANO - EL INDECOPI

En el Perú, el Código de Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, expresa una tendencia para que los conflictos del consumo sean solucionados, generalmente, en la vía administrativa por el Indecopi. Esta fue la solución que el Perú ha encontrado para el problema de la lentitud de los procesos judiciales lo que tornaría el derecho del consumidor inaplicable en casi todo:

“**Artículo 105.- Autoridad competente:** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley”¹⁴.

Ahora bien, según lo estipulado en el referido Código, el procedimiento sancionador empieza de oficio, por propia iniciativa de la autoridad, por reclamo del consumidor o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de asociaciones de consumidores en representación de consumidores o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores¹⁵.

13 VENOSA, Silvio de Salvo. *Direito Civil: Teoria geral das obrigações e teoria geral dos contratos*. Vol. 2, 2ª edición, Atlas, São Paulo, 2002, pp.379-380.

14 Ley N° 29571, Código de Consumo y Defensa del Consumidor.

15 **Código de Consumo y Defensa del Consumidor**

Artículo 107.- Postulación del proceso

Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio.

Se debe señalar que en la actualidad además de contar con el procedimiento ordinario que se inicia en la CPC, se ha creado el procedimiento sumarísimo con la finalidad de lograr más celeridad y menos carga procesal¹⁶, para lograr una solución al caso en concreto.

Antes de desarrollar cuál es la tramitación del procedimiento sumarísimo, resulta importante señalar que los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, los ORPS), son competentes para conocer en primera instancia administrativa denuncias cuya cuantía no supere las tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) del valor del producto o servicio materia de controversia; así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía; asimismo denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos.

Cabe señalar que los ORPS no pueden resolver denuncias sobre: i) reclamos por productos o sustancias peligrosas, ii) actos de discriminación o trato diferenciado, iii) servicios médicos, iv) actos que afecten intereses colectivos o difusos; y, v) los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero. Por tal motivo, estos supuestos son resueltos en un procedimiento ordinario en CPC contando con un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles.

En ese sentido, el procedimiento sumarísimo debe tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles por cada

instancia administrativa (ORPS, CPC y Sala). De manera excepcional, el afectado o consumidor puede interponer un recurso de revisión ante la Sala con la finalidad de revisar si se ha aplicado correctamente las normas del Código, así como los precedentes de observancia obligatoria.

Lo trascendental de este procedimiento es que se basa en los principios procesales de celeridad y preclusión, que se encuentran establecidos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en concordancia con la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, Reglas Complementarias Aplicables al Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor. Por tal motivo, las partes involucradas solo pueden ofrecer medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia y el escrito de descargos, respectivamente; sin perjuicio de la facultad de la autoridad para requerir de oficio la actuación de algún medio probatorio de naturaleza distinta.

Cabe señalar que al agotar la vía administrativa, el usuario puede accionar en el foro civil por intermedio de una demanda contencioso-administrativa que tiene como finalidad el control jurídico de la actuación de la Administración Pública, así como la efectiva tutela de los derechos de los administrados.

Finalmente, cabe destacar que el Indecopi es una institución de prestigio que ha logrado óptimos resultados dentro de su competencia, abarcando una gran demanda en materia de protección al consumidor por parte de los consumidores que tienen la garantía y seguridad que sus derechos son protegidos a nivel normativo, lo cual se ve reflejado no solo en el resultado de las denuncias sino también en

16 Código de Consumo y Defensa del Consumidor

Artículo 124.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

la facultad que tiene la Autoridad para sancionar y ordenar medidas correctivas a los proveedores que infringen la normativa vigente (devolución del producto o contraprestación, reparación, cambio de productos, etc.); sin embargo, no puede decidir sobre una indemnización por daños y perjuicios al consumidor, ya que eso no es propio del ámbito administrativo y sí del foro judicial.

III. DERECHO BRASILEÑO - EL PROCON, EL PODER JUDICIAL Y LOS JUZGADOS ESPECIALES

El Código de Defensa del Consumidor brasileño hace referencia a la posibilidad de métodos alternativos de composición a través del Procon “Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor” (Programa de Orientación y Protección al Consumidor). Asimismo, cabe destacar que, históricamente en muchos estados brasileños, han habido orientaciones de protección al consumidor a través de organizaciones civiles, como la Codec - Coordenadoria de Orientação e Proteção ao Consumidor (Coordinación de Orientación y Protección al Consumidor) en el estado del Paraná.

Ahora bien, con advenimiento de la Ley 8078/90 “Código de Defesa do Consumidor”, tal y como se ha proclamado en su artículo 105, el Sistema Nacional de Defensa de Consumidor ha integrado a los órganos estatales y federales de protección al consumidor. En este contexto, el Procon tiene una proyección de manera muy esparcida por la legislación federal y estatal. Este órgano, en general, hace una conciliación con las dos partes del conflicto, a fin de lograr una solución pacífica; sin embargo, el Procon no tiene el poder de obligar la restitución de la prestación ni tampoco puede decidir en relación a cualquier restitución del daño moral, indemnización; ergo, el Procon podría definirse como un órgano consultivo de resolución pacífica. Asimismo, de acuerdo con el artículo 56 de la ley 8078/90, las medidas posibles de un Procon son:

“Art. 56: I - multa; II - aprehensión del producto; III - inutilización del producto; IV - casación del registro del producto junto al órgano competente; V - prohibición de fabricación del producto; VI - suspensión de la provisión de productos o servicio; VII - suspensión temporal de actividades; VIII - revocación de concesión o permiso de uso; IX - casación de licencia del establecimiento o de actividad; X - interdicto, total o parcial, de establecimiento, de obra o de actividad; XI - intervención administrativa; XII - imposición de contra propaganda”.

Lamentablemente, en Brasil los métodos de solución alternativos y el método administrativo no han logrado mucho éxito en el ámbito de protección al consumidor. Por su parte, en los Juzgados Especiales ha primado el tratamiento “Pro Consumidor” lo que no se ha podido asegurar en otros ámbitos. En este contexto, las personas generalmente no acuden al Procon, puesto que no tiene la fuerza obligacional que tiene el Poder Judicial.

En el Derecho brasileño, cuando la cuantía de los conflictos excede los 40 salarios mínimos corresponden ser resueltos mediante un procedimiento ordinario, con atención a las reglas del Código de Defensa del Consumidor. Asimismo, además de la Ley 8078/90 “Código de Defesa do Consumidor”, existe una ley especializada para tratar asuntos de menor valor económico y tienen un procedimiento mucho más acelerado que el procedimiento. Este proceso especial cuya cuantía se enmarca en los 40 salarios mínimos¹⁷ está regulado por la Ley 9099/95, conocida como Lei dos Juizados especiais o la Ley de los Juzgados Especiales.

Sobre los procedimientos de los juzgados especiales, cabe destacar como característica inherente al mismo su rapidez a diferencia de todas las formas de procedimiento ordinario. Es

17 El Salario mínimo en Brasil es R\$ 622,00 Reales.

así que, como primera característica de este procedimiento especial, existe una audiencia preliminar en la que las partes podrán conciliar y así poner fin a un litigio. Otro punto digno de mencionar es la aplicación de los principios de oralidad, simplicidad, informalidad, economía procesal y celeridad. A partir de ello, los conflictos son resueltos o en la Conciliación o Audiencia de Instrucción y Juzgamiento, no habiendo ninguna otra audiencia para solución de la controversia.

Asimismo, cabe mencionar que “la prueba” también tiene un punto relevante conforme a lo dispuesto en la Ley 9099/95:

“**Art. 33.** Todas as provas serão produzidas na audiência de instrução e julgamento, ainda que não requeridas previamente, podendo o juiz limitar ou excluir as que considerar excessivas, impertinentes ou protelatórias”.

“**Art. 33:** Todas las pruebas se producen en la audiencia de instrucción y juzgamiento, aunque no requeridas previamente, pudiendo el juez limitar o excluir las que considera excesivas, impertinente o dilatorias”.

De esta manera se demuestran los principios de simplicidad, informalidad y velocidad, juntando todas las acciones en una sola audiencia, incluso la prueba y hasta la posibilidad de producir pruebas no mencionadas anteriormente en el procedimiento.

“**Lamentablemente, en Brasil los métodos de solución alternativos y el método administrativo no han logrado mucho éxito en el ámbito de protección al consumidor. Por su parte, en los Juzgados Especiales ha primado el tratamiento “Pro Consumidor” lo que no se ha podido asegurar en otros ámbitos.**”

En adición a lo señalado, cabe resaltar que los recursos también son muy simplificados. En el ámbito de los Juzgados Especiales solo caben los recursos de apelación de la sentencia y los embargos de declaración, cuando hubiera “oscuridad contradicción, omisión o duda”.

CONCLUSIONES Y COMENTARIOS FINALES

Podemos afirmar que en Brasil hay órganos administrativos como el Procon –Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (Programa de Orientación y Protección al Consumidor)– para realizar acuerdos conciliatorios en materia de consumidor; pero no tiene capacidad alguna de obligar el cumplimiento de los acuerdos y, como prescribe la constitución, no es obligatorio su uso. En el Perú, de otra manera, se ha valorizado las decisiones administrativas que son en cargo del Indecopi quien, como se hizo referencia en el artículo 105 del Código de Defensa del Consumidor, “es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el (...) Código”.

De lo expuesto, podríamos asimilar el Indecopi con el Procon, pero el primero tiene mayores prerrogativas que el segundo; sin perjuicio de ello, el Poder Judicial brasileño ha atendido con relativo éxito los asuntos en materia de protección al consumidor siendo la vía que se ha impuesto entre las distintas alternativas que ha ofrecido la legislación brasileña.