

EL ACUERDO VERBAL COMO CAUSAL QUE PONE FIN AL PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y LA ACREDITACIÓN DE SU EXISTENCIA

THE VERBAL AGREEMENT AS A CAUSE FOR TERMINATING THE CONSUMER PROTECTION PROCEDURE AND THE ACCREDITATION OF ITS EXISTENCE

O ACORDO VERBAL COMO CAUSA DE ENCERRAMENTO DO PROCESSO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A ACREDITAÇÃO DE SUA EXISTÊNCIA

Alex Junior Ríos Rengifo

Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1960-021x>

Fecha de recepción: 23/04/2025

Fecha de aceptación: 30/05/2025

Resumen

El presente artículo realiza un análisis de la institución jurídica del acuerdo verbal, con el objetivo de determinar su regulación tanto en la Constitución Política del Perú como en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley 29571 y modificado por el Decreto Legislativo N.º 1308.

Al mismo tiempo, plantea una propuesta de precedente de observancia obligatoria, con la finalidad de proteger los derechos del proveedor frente al uso abusivo, desmedido y arbitrario de los derechos del consumidor, así como de reconocer la validez del acuerdo verbal dentro de una relación de consumo. Asimismo, expone los fundamentos jurídicos que permiten sustentar la legalidad de dicha propuesta.

Por otro lado, propone al registro de anulación de boleta electrónica como un documento indubitable que acredita la existencia del acuerdo verbal. Finalmente, desarrolla un capítulo en el que se examinan otras formas de reconocimiento de un acuerdo verbal dentro de una relación de consumo.

Palabras clave: protección al consumidor, acuerdo verbal, precedente de observancia obligatoria

Abstract

This article analyzes the legal institution of the verbal agreement, with the aim of determining its regulation both in the Political Constitution of Peru and in the Consumer Protection and Defense Code, approved by Law No. 29571, and amended by Legislative Decree No. 1308.

At the same time, it proposes a binding precedent aimed at protecting the rights of the provider against the abusive, excessive, and arbitrary exercise of consumer rights, as well as recognizing the validity of the verbal agreement within a consumer relationship. Likewise, it sets out the legal grounds that support the legality of this proposed precedent.

In addition, it suggests that the record of electronic receipt cancellation be considered an indisputable document that proves the existence of the verbal agreement. Finally, it develops a chapter that examines other forms of recognition of a verbal agreement within a consumer relationship.

Keywords: consumer protection, verbal agreement, binding precedent

Resumo

O presente artigo realiza uma análise da instituição jurídica do acordo verbal, com o objetivo de determinar sua regulamentação tanto na Constituição Política do Peru quanto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei N° 29571, e modificado pelo Decreto Legislativo N° 1308.

Ao mesmo tempo, propõe um precedente de observância obrigatória, com a finalidade de proteger os direitos do fornecedor diante do uso abusivo, excessivo e arbitrário dos direitos do consumidor, bem como reconhecer a validade do acordo verbal dentro de uma relação de consumo. Da mesma forma, expõe os fundamentos jurídicos que permitem sustentar a legalidade dessa proposta.

Além disso, propõe que o registro de anulação do comprovante eletrônico seja considerado um documento indubitável que comprove a existência do acordo verbal. Por fim, desenvolve um capítulo em que se examinam outras formas de reconhecimento de um acordo verbal dentro de uma relação de consumo.

Palavras-chave: defesa do consumidor, acordo verbal, súmula vinculante

1. Introducción

El acuerdo verbal es una figura jurídica que genera obligaciones y derechos, siempre que esté debidamente acreditado. Si bien su esencia permite que se celebre de forma verbal, resulta esencial contar con evidencia que respalde su existencia, a fin de prevenir futuros desconocimientos o disputas por alguna de las partes.

Teniendo en cuenta que vivimos en una sociedad con altos niveles de informalidad y que, en las relaciones de consumo, la buena fe es primordial, a menudo ocurre que tanto el consumidor como el proveedor llegan a acuerdos verbales que, posteriormente, son desconocidos por alguna de las partes. Ante esta realidad, y considerando la falta de una regulación específica y adecuada del acuerdo verbal en la legislación peruana de protección al consumidor, así como la escasez de pronunciamientos de Indecopi al respecto, este estudio cobra especial relevancia al analizar la figura jurídica de los acuerdos verbales y su aplicabilidad en las relaciones de consumo y procedimientos ante dicha entidad.

2. Conceptualización del acuerdo verbal

El acuerdo verbal es una figura jurídica que genera obligaciones y derechos, siempre y cuando esté debidamente acreditado y cumpla con los requisitos necesarios. Aunque no se requiera un documento escrito, la prueba de su existencia resulta fundamental, especialmente al momento de resolver disputas.

Dado que puede ser difícil acreditar un acuerdo verbal en un proceso judicial, es esencial contar con medios probatorios suficientes. Ejemplos de pruebas admisibles incluyen testigos, recibos, correos electrónicos y otros registros

que lo respalden. De hecho, según la jurisprudencia peruana, corresponde al demandante presentar los elementos probatorios necesarios para acreditar su existencia, siempre que se satisfagan las exigencias legales para que el acuerdo sea plenamente oponible a las partes.

Los acuerdos verbales encuentran respaldo en los artículos del Código Civil peruano que regulan la libertad de forma¹ y la manifestación de voluntad². No obstante, se recomienda que, en la medida de lo posible, dichos acuerdos sean registrados o documentados por escrito para evitar posibles desacuerdos.

De ello se desprende que todo acuerdo verbal es un contrato verbal, pero no todo contrato verbal se limita a ser un simple acuerdo. En ambos casos, se trata de actos jurídicos³ que deben reunir todos los requisitos de validez: plena capacidad de ejercicio, objeto física y jurídicamente posible y fin lícito. Como señala la doctrina, «ese punto en común permite articular el régimen protectorio de los contratos de consumo con los institutos de la teoría general del contrato, cuando fuere necesario»⁴. En consecuencia, un acuerdo verbal no requiere de formalidad escrita para su validez, siempre que cumpla con los demás presupuestos legales.

Cuando hablamos de un acuerdo verbal, nos referimos a un contrato celebrado oralmente, en el que las partes manifiestan su voluntad de contratar sobre un objeto, precio y condiciones determinados; sin embargo, este acuerdo no queda plasmado en un documento ni codificado de forma alguna.

A pesar de su plena licitud, los acuerdos verbales plantean un desafío probatorio relevante, pues es complejo demostrar su existencia en caso de incumplimiento. Esto puede deberse a que una de las partes niega su existencia o a que ambas lo reconocen, pero discrepan sobre su contenido. Por ello, la carga de la prueba corresponde al demandante, quien debe acreditar de forma suficiente la existencia del acuerdo verbal.

1 Art. 143 del Código Civil peruano, referente a la libertad de forma.

2 Art. 141 del Código Civil peruano, referente a la manifestación de la voluntad.

3 Art. 140 del Código Civil peruano referente al acto jurídico.

4 Sandra A. Frustagli, «La protección al consumidor en las estructuras negociales contemporáneas: a propósito de la conexidad contractual en los contratos de consumo», *IUS ET VERITAS*, n.º 67, (2023), 187, <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202302.010>

3. La regulación del acuerdo verbal la Constitución Política del Perú

La Constitución Política del Perú no regula explícitamente los acuerdos verbales. Sin embargo, mediante una interpretación exegética, puede sostenerse que existen derechos constitucionales que permiten amparar el acuerdo verbal de manera tácita.

Por ejemplo, toda persona tiene derecho a «contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan las leyes de orden público», según el artículo 2, inciso 14. Esto sugiere que los acuerdos verbales pueden ser exigibles mientras respeten los requisitos legales y las disposiciones de orden público.

El derecho de contratar contribuye al libre desarrollo de la personalidad, un principio que, a su vez, constituye un «derecho general que facilita el reconocimiento progresivo de nuevos derechos fundamentales»⁵. Dentro de este marco, se incluye la facultad de celebrar acuerdos verbales, siempre que no contravengan el orden público.

Por otro lado, el artículo 3 establece que la enumeración de derechos contenida en la Carta Magna no excluye la existencia de otros derechos derivados del sistema republicano de gobierno, el Estado democrático de derecho, la dignidad de la persona humana y la soberanía popular. Esta disposición permite interpretar que toda persona tiene derecho a formalizar acuerdos verbales como manifestación de su autonomía privada.

En esencia, este artículo refuerza la protección y progresividad de los derechos fundamentales, subrayando la importancia de garantizar y defender la dignidad de toda persona. Este reconocimiento contribuye a construir una sociedad más equitativa e inclusiva, en la que todas las personas reciban un trato justo y tengan igual acceso a oportunidades, sin discriminación por origen, raza, sexo, religión, opinión u otras circunstancias; más aún si esto coadyuva al libre desarrollo humano.

5 Alex Junior Ríos Rengifo, «La constitucionalización de la formación política y su vinculación con el derecho a la educación», *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo* 5, n.º 10 (2024), 134, <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2024.v5n10.07>

4. La regulación del acuerdo verbal en la Ley 29571

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley 29571 y modificado mediante Decreto Legislativo N.º 1308, regula el acuerdo verbal en su artículo 108, al señalar: «También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia». [El subrayado es nuestro].

La expresión «cualquier otro acuerdo» debe interpretarse desde su acepción más amplia, lo que implica que esta redacción incluye todos los tipos de acuerdos, siempre que exista algún medio probatorio que acredite la manifestación de la voluntad de las partes. Es bajo esta premisa que se reconoce la validez de los acuerdos verbales dentro de los procedimientos seguidos ante Indecopi, con la condición de que su objetivo sea poner fin al procedimiento administrativo.

Por ello, ante la dificultad de acreditar un acuerdo verbal, resulta necesario precisar en la norma la exigencia de un documento indubitable que respalde dicho acuerdo, a fin de dotarlo de certeza jurídica.

5. Documentos indubitables que acreditan el acuerdo verbal

Como se mencionó en apartados previos, el acuerdo verbal es plenamente admisible dentro del ordenamiento jurídico que regula los derechos del consumidor, siendo viable y legal en los procedimientos seguidos ante Indecopi.

No obstante, la complejidad para acreditar o demostrar los acuerdos verbales en los procedimientos de Indecopi no es fundamento suficiente para que sus operadores de justicia desconozcan o dejen de aplicar esta institución jurídica.

Un documento se considera indubitable si su legitimidad y autenticidad están fuera de toda duda. No deben confundirse con los documentos cuestionables, cuya veracidad se pone en entredicho. Más aún si se tiene en cuenta que el documento «se describe como cualquier información registrada en

cualquier tipo de soporte (escrito, textual, cartográfico, táctil, etc.) que se haya producido como resultado de las operaciones de la institución»⁶.

Un documento indubitable no deja lugar a dudas sobre su procedencia, autoría o legitimidad. Dicho de otro modo, es reconocido sin cuestionamientos por todas las partes en un juicio o circunstancia en que se ofrece como prueba.

En el ámbito del derecho del consumidor, y para acreditar una relación de consumo de manera indubitable, muchas veces se presenta la boleta electrónica o el comprobante de pago, los cuales materializan dicha relación.

En ese sentido, si se busca acreditar un acuerdo verbal donde las partes consensuaron que el proveedor anule la boleta electrónica y devuelva el dinero al consumidor, a cambio de que este retorne los productos, el documento indubitable que acreditaría dicho acuerdo sería el registro de anulación de la boleta electrónica. Este ejemplo es válido, toda vez que, ante una actuación unilateral del proveedor de anular el comprobante de pago sin el consentimiento del consumidor, este último podría percatarse al hacer su declaración ante Sunat y cuestionar inmediatamente el accionar del proveedor. Sin embargo, de no existir cuestionamiento, se presumiría el acuerdo verbal.

5.1. Importancia del registro de anulación de boleta electrónica como prueba indubitable en Indecopi

Reconocer el registro de anulación de boleta electrónica como prueba indubitable que acredita la existencia del acuerdo verbal permitirá formalizar esta evidencia dentro de una relación de consumo o en un proceso ante Indecopi.

Esto no solo otorgará mayor seguridad jurídica —pues «debe primar la seguridad jurídica sobre lo resuelto»⁷ en toda relación de consumo—, sino que también dotará a los proveedores de una herramienta eficaz para mitigar el uso abusivo de los derechos del consumidor. Además, facilitará que Inde-

6 Alex Ríos Rengifo, «Implementación de una política institucional sobre gestión archivística en el poder judicial y el fortalecimiento de la administración de justicia 2023» (tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad San Ignacio de Loyola, 2024), 20, <https://hdl.handle.net/20.500.14005/15298>

7 Luis José Diez Canseco Núñez y María Ángela Sasaki Otani, «Derecho administrativo en el marco de la comunidad andina: la ampliación de la legitimidad activa para solicitar interpretaciones prejudiciales», *IUS ET VERITAS*, n.º 62 (2021), 225, <https://doi.org/10.18800/iuseveritas.202101.012>

copi resuelva sus procesos administrativos de manera más eficaz y conforme a derecho, garantizando la no afectación de derechos fundamentales ni de las actividades económicas.

5.2. Beneficios del registro de anulación de boleta electrónica como prueba indubitable en Indecopi

El reconocimiento del registro de anulación de boleta electrónica como prueba indubitable implica dos beneficios principales para el adecuado equilibrio entre consumidores y proveedores, que se detallan a continuación.

a) Minimizar la problemática del uso abusivo del derecho del consumidor que perjudica al proveedor

El marco normativo que regula los derechos de los consumidores en el Perú es altamente proteccionista, a tal punto que existen pocos mecanismos para salvaguardar los intereses de los proveedores, pese a que la actividad empresarial contribuye directamente al desarrollo del país.

Si bien en un proceso ante Indecopi el proveedor puede ejercer su derecho de defensa, resulta preocupante observar cómo algunas personas aprovechan la normativa del Código de Protección y Defensa del Consumidor para simular, inducir a error o provocar al proveedor, con el fin de obtener un beneficio económico mediante una denuncia, solo por el hecho de tratarse de una empresa que realiza actividad comercial.

«Es esencial establecer cuándo nos encontrábamos frente a una actividad empresarial y cuándo no»⁸. Al respecto, la actividad empresarial se define como toda acción estatal que implique la creación, distribución, desarrollo o comercialización de bienes o servicios de cualquier tipo, exista o no ánimo de lucro y con independencia de la estructura jurídica empleada por el Estado para su prestación.

Complementariamente, Indecopi, en su Resolución 3134-2010/SC1-INDECOPI, ha definido a la actividad empresarial como *«toda actuación estatal que consista en la producción, distribución, desarrollo o intercambio de productos o*

8 María del Carmen Gasco Valer, «Actividad empresarial y rol promotor del estado en la constitución peruana de 1993», *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo* 3, n.º 5 (2022), 102, <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2022.v3n5.07>

servicios de cualquier índole, con independencia de la existencia o no de ánimo lucrativo y de la forma jurídica que adopte el Estado para prestar el bien o servicio»⁹. [Las cursivas son del original].

Uno de los principales problemas identificados es la imprecisión de definiciones en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los precedentes de observancia obligatoria; estas generalidades favorecen una protección excesiva a los consumidores, permitiéndoles cometer abusos contra los proveedores.

Consideramos necesario delimitar con mayor precisión conceptos como consumidor, proveedor, acuerdo verbal, relación de consumo, consumidor final, entre otros.

Asimismo, existen consumidores que inducen al proveedor a error sobre la idoneidad del producto o provocan deliberadamente un mal servicio por parte del personal. Estas prácticas constituyen un uso abusivo del derecho al consumidor, ya que se ha comprobado que algunas personas simulan ser consumidores para exigir reiteradamente el libro de reclamaciones o denunciar al proveedor con la finalidad de obtener un beneficio económico mediante una supuesta indemnización.

b) Establecer una propuesta de precedente de observancia obligatoria

Los precedentes de observancia obligatoria establecen criterios sobre cómo interpretar y aplicar las normas legales. Su objetivo es facilitar la argumentación jurídica y, lo que es más importante, unificar los criterios y decisiones de los juzgadores en un determinado supuesto de hecho o proceso. «Cabe resaltar que los acuerdos tomados (...) son resoluciones expedidas la cual se constituye como jurisprudencia o precedente de observancia obligatoria»¹⁰; es decir, poseen un efecto vinculante.

En el derecho del consumidor, estos precedentes permiten uniformizar criterios sobre instituciones jurídicas como el consumidor final, proveedor, relación de consumo, entre otros.

9 Resolución 3134-2010/SC1-INDECOPI.

10 Leticia Pierina Ávila Jaimes, «Aplicación de los precedentes de observancia obligatoria durante la calificación de títulos y la seguridad jurídica que brinda la oficina registral de Tingo María, 2019-2021» (tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco, 2023), 25, <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9402096>

Por ello, el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, mediante Resolución 0422-2004/TDC-INDECOPI del Expediente N.º 535-2001-CPC, estableció como precedente de observancia obligatoria lo siguiente: «*Se considera como consumidor, de conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 3 del Decreto Legislativo N.º 716, a la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatarios finales, un producto, un bien o un servicio, para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato*». [Las cursivas son del original].

En consecuencia, sería oportuno que, ante un caso similar, el tribunal establezca como precedente de observancia obligatoria lo siguiente:

Desglosando la propuesta, se advierte lo siguiente:

Cuadro 1
Propuesta de precedente de observancia obligatoria

Criterio	Detalle
Pérdida de la condición de consumidor final	La persona natural o jurídica deja de tener la condición de consumidor final cuando, dentro de una relación de consumo, solicita al proveedor la devolución de su dinero a cambio de devolver el producto adquirido.
Naturaleza de la solicitud	Dicha solicitud será considerada como un acuerdo conciliatorio verbal, una forma de satisfacer la necesidad del consumidor y una vía de solución que pone fin al procedimiento iniciado ante Indecopi, si lo hubiere.
Condiciones para la validez	El proveedor debe devolver el dinero íntegramente al consumidor y anular su comprobante de pago de manera inmediata.

- Al incluir la frase «persona natural o jurídica», se evita cualquier tipo de discriminación o favorecimiento de un sector específico de consumidor final, pues el término debe entenderse desde su acepción más amplia.
- La frase «dentro de una relación de consumo» delimita el alcance, la validez y el ámbito de aplicación del precedente.
- La inclusión de la frase «solicita al proveedor la devolución de su dinero a cambio de devolver el producto adquirido» reconoce la manifestación de la voluntad del consumidor final de llegar a un acuerdo verbal con el proveedor en el marco de una relación de consumo. Además, esta frase visibiliza cómo el proveedor puede satisfacer al consumidor y solucionar una situación controvertida.

- Al establecer que «el proveedor debe devolver el dinero íntegramente al consumidor y anular su comprobante de pago», se reconocen las acciones necesarias para materializar el acuerdo verbal con el consumidor final.

El documento indubitable para acreditar este acuerdo es el registro de anulación del comprobante de pago, acompañado de un soporte que demuestre que el consumidor final recibió el reintegro de su dinero en efectivo. En este contexto, el término *documento* debe considerarse en su acepción más amplia, pudiendo referirse, por ejemplo, a una declaración jurada simple, un correo electrónico, una carta o cualquier escrito suscrito por el consumidor en el que conste expresamente que recibió la suma devuelta. Si se trata de una transferencia, Yape, Plin o depósito, la verificación resulta aún más sencilla.

Por tanto, esta propuesta ofrecerá una herramienta legal para controlar el uso excesivo del derecho del consumidor y evitar que supuestos consumidores se amparen en esta protección legal para perjudicar al proveedor u obtener un beneficio personal. Asimismo, permitirá dejar constancia de la voluntad de ambas partes de llegar a un acuerdo verbal y concluir la controversia, reflejando la intención del proveedor de subsanar o corregir la presunta infracción administrativa al atender el pedido del consumidor de reintegrar el dinero y anular su comprobante.

De acuerdo con lo expuesto, las comisiones adscritas a las oficinas del Indecopi a nivel nacional, en primera instancia, podrán declarar la improcedencia de las denuncias de manera objetiva; con la propuesta de precedente de observancia obligatoria será posible determinar: i) si el denunciante tiene la calidad de consumidor final, ii) si existía o no una relación de consumo al momento de interponer la denuncia, y iii) si el proveedor subsanó o corrigió la conducta constitutiva de infracción administrativa antes de la notificación de la imputación de cargo, conforme al literal f) del Decreto Legislativo 1308, que modificó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.

5.3. Exoneración del proveedor en la acreditación de devolución de dinero

Conforme se detalló previamente, para acreditar un acuerdo verbal, es necesario que el proveedor acredite la devolución del dinero y la anulación del comprobante de pago del consumidor.

No obstante, es crucial incluir un supuesto de exoneración de esta acreditación, a fin de garantizar la idoneidad del acuerdo verbal y su naturaleza dentro del principio de primacía de la realidad.

Consideramos que el único supuesto donde el proveedor estaría exonerado de acreditar la devolución del dinero ocurre en un procedimiento administrativo iniciado ante Indecopi, cuando el proveedor haya manifestado expresamente en su denuncia o descargo haber cumplido con dicha devolución y el consumidor no haya negado ni contradicho tal afirmación.

Esto se basa en que, al afirmar el proveedor que devolvió el dinero, la carga de la prueba se traslada al consumidor, quien tiene el deber de negar o contradecir dicha afirmación, conforme al principio de contradicción. Este principio, reconocido como una garantía básica de la defensa, se deriva de la idea de un juicio justo y «asegura que todas las pruebas presentadas por las partes puedan ser examinadas y cuestionadas, brindando una oportunidad justa para la defensa y la confrontación de evidencias»¹¹. Asimismo, facilita la confrontación de afirmaciones realizadas por las partes durante el desarrollo de un proceso seguido ante Indecopi. Esto refuerza la tesis de que, cuando el consumidor niegue o rechace la afirmación del proveedor —es decir, niegue haber recibido la devolución de su dinero—, la carga de la prueba se revierte y pasa nuevamente al proveedor, quien recién tendría la obligación de comprobar o acreditar que efectivamente cumplió con devolver el monto correspondiente.

El supuesto aquí descrito visibiliza la aplicación del principio de contradicción en los procedimientos administrativos de Indecopi. Cuando una afirmación no se niega o contradice, debe tenerse por cierta y considerarse en las motivaciones que sustentan las decisiones del proceso.

Con lo expuesto, se pueden prevenir casos en los que el consumidor, obrando de mala fe y buscando aprovecharse del proveedor, presente una denuncia ante Indecopi por hechos ya solucionados mediante un acuerdo verbal.

5.4. Fundamentos jurídicos de la propuesta de precedente de observancia obligatoria

Los fundamentos jurídicos son el conjunto de principios que sustentan una situación legal determinada, que convierten una hipótesis en algo cierto y aplicable dentro del ordenamiento jurídico, y garantizan su vigencia en el derecho

11 Erik Javier Villacís Núñez y Samuel Morales Castro, «Vulneración al principio de contradicción en la investigación previa», *Revista Lex* 7, n.º 26 (2024), 1108, <https://doi.org/10.33996/revistalex.v7i26.232>

positivo. Estos principios constituyen la base de toda institución jurídica y sirven para educar, integrar e interpretar las normas en el ordenamiento jurídico en el contexto social actual; en esencia, son la raíz de todo conocimiento legal.

En este sentido, pueden entenderse como enunciados generales que sostienen las demás normas de un sistema: no son reglas en sí mismas, sino ideas que las inspiran, orientan y delimitan. Los principios que estructuran un sistema están relacionados entre sí, y su aplicación no puede limitar ni distorsionar a otros del mismo sistema.

A su vez, funcionan como presunciones que dan sentido al ordenamiento jurídico, debiendo ser lo suficientemente flexibles para no quedar restringidas a formulaciones legislativas.

Por consiguiente, los principios que sustentan la legalidad de la propuesta de observancia obligatoria son los siguientes:

a) Principio de contradicción y primacía de la realidad

Si bien el principio de contradicción no se encuentra regulado expresamente en el Código de protección y defensa del consumidor, aprobado mediante Ley 29571, se manifiesta en el deber y la obligación que tienen las partes de refutar las afirmaciones necesarias en un procedimiento para desvirtuarlas, revertir la carga de la prueba y romper con la presunción de veracidad.

Indecopi estaría vulnerando este principio si exigiera al proveedor acreditar la devolución del dinero cuando el consumidor no ha negado ni contradicho la afirmación del procedimiento. Ello desconocería el derecho de las partes a confrontar las afirmaciones vertidas dentro de un procedimiento, pues este principio establece que «a cada parte o interviniente debe dársele la oportunidad de oponerse o contradecir las alegaciones o peticiones de la parte contraria»¹².

De igual forma, «orienta al derecho procesal y a las partes involucradas en el mismo sobre la práctica de la prueba y de cómo estas deben ser confrontadas dentro del juicio»¹³. Por ello, el consumidor tiene el deber y la obligación de refutar las afirmaciones del proveedor para que la carga de la

12 Alex Caroca P., *Nuevo Proceso Penal* (Santiago de Chile: Editorial Jurídica Ediar Conosur, 2000), 65.

13 Carlos Julio Fajardo-Romero y Enrique Eugenio Pozo-Cabrera, «Vulneración del principio de contradicción con la práctica probatoria», *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía* 7, n.º 2 (2022), 419, <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i2.1963>

prueba se traslade a este; de lo contrario, se deberían tener por ciertas. En ese sentido, la prueba solo se practicaría si existe contradicción por alguna de las partes, lo que destaca la importancia de contradecir en un proceso en la práctica probatoria.

Por otro lado, también se estaría transgrediendo el principio de primacía de la realidad —consagrado en el artículo V numeral 8 del mismo código—, si Indecopi no analiza los verdaderos fines utilizados en la relación de consumo mediante la conducta subyacente al acto jurídico. Este principio permite examinar el contexto del acuerdo verbal, la conducta de las partes y el propósito del consumidor. Asimismo, establece que, en caso de controversia o divergencia entre los hechos y lo indicado en los documentos o en las formalidades, debe prevalecer lo realmente ocurrido.

Su esencia está en priorizar la objetividad de la realidad, superando las opiniones de las partes e incluso del juzgador. Lo importante es identificar y definir la verdad para superar la subjetividad. Por ello, este principio se aplica cuando existe discordancia entre la práctica y lo que consta en los documentos o acuerdos; por tanto, se da preferencia a los hechos, pues «se basa directamente en un hecho real y en la veracidad»¹⁴. De este modo, privilegia la verdad real sobre la verdad formal, y exige que el intérprete contraste cuidadosamente la documentación con lo que efectivamente sucedió.

En resumen, ambos principios refuerzan el reconocimiento y la validez del precedente de observancia obligatoria propuesto en el numeral 6.2. literal b, pues garantizan la oportunidad de contradecir afirmaciones y conocer la realidad de lo sucedido.

b) Principio de presunción de la veracidad

Según este principio, las declaraciones de las partes y los documentos presentados en la forma legal se presumen veraces y fieles a los hechos que alegan. «Se presume entonces la veracidad de lo afirmado por el particular»¹⁵.

14 Germán Lora Álvarez y Brian Ávalos Rodríguez, «Del dicho al hecho: límites a la aplicación del principio de primacía de la realidad por parte de la Autoridad Administrativa de Trabajo», *IUS ET VERITAS* 19, n.º 38 (2009), 161, <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12197>

15 Christian Guzmán Napurí, «Los principios generales del derecho administrativo», *IUS ET VERITAS* 19, n.º 38 (2009), 242, <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12203>

Gracias a ello, Indecopi se libera de parte de la carga de comprobación y, al mismo tiempo, se facilita la interlocución entre las partes, pues traslada la responsabilidad de refutar a la parte contraria. Sin embargo, al configurarse como una presunción legal relativa y permitir la aplicación del derecho a probar, es claro que esta presunción admite prueba en contrario.

De esa manera, toda afirmación realizada en un procedimiento ante Indecopi podría presumirse verdadera si la otra parte no la contradice. Aplicar supletoriamente este principio fomenta la oralidad y agiliza la tramitación de los procedimientos ante Indecopi

c) Principio del consensualismo

En los códigos donde este principio no se plasma expresamente, suele presentarse como una proyección particular del principio de autonomía de la voluntad en la fase de celebración del contrato. De esa manera, «basta el simple acuerdo de las partes para que un contrato se entienda celebrado y puedan exigirse los derechos y obligaciones que nacen del mismo»¹⁶.

Este principio transmite la noción de que el acuerdo o consenso es, por sí solo, jurídicamente exigible y no requiere la adhesión a formalidades específicas o restricciones externas; es decir, basta con el consentimiento para que el acuerdo verbal tenga validez y pueda ejecutarse.

6. Otras formas de reconocer un acuerdo verbal en un procedimiento iniciado ante Indecopi

Lo regulado en el Código Procesal Civil se aplica supletoriamente en los procesos seguidos ante Indecopi; en ese sentido, se debe considerar que dicho código regula los medios probatorios típicos, los cuales pueden ser pruebas documentales y testimoniales.

Es importante resaltar que la «prueba como convicción se erige en el contenido esencial del derecho a probar»¹⁷; por ello, otras formas de acreditar un

16 Rodrigo Momberg Uribe y Gonzalo Severin Fuster, «Las formalidades convencionales en la contratación moderna. La cláusula de no modificación oral o "no oral modification clause" y la doctrina de los actos propios como límite a su eficacia», *IUS ET VERITAS*, n.º 67 (2023), 73, <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202302.003>

17 Luis Bernardo Ruiz Jaramillo, «El derecho a la prueba como un derecho fundamental»,

acuerdo verbal dentro de una relación de consumo incluyen las grabaciones de videovigilancia, que pueden obtenerse de las instalaciones del proveedor o del lugar donde se concretó el acuerdo. Asimismo, también se consideran los testimonios de testigos que presenciaron el acuerdo verbal; de preferencia, deberían ser más de dos, para garantizar la coherencia de los hechos narrados.

Por otro lado, un acuerdo verbal también puede demostrarse mediante mensajes de texto o WhatsApp, siempre que estos contengan de forma explícita las manifestaciones de voluntad de ambas partes.

Ir más allá de la naturaleza esencial de un acuerdo verbal crearía una situación crítica que desnaturalizaría su verdadera esencia jurídica y su finalidad de proteger derechos fundamentales dentro de una relación de consumo. Por esa razón, para dotar a Indecopi de los medios de convicción necesarios para establecer la verdad del interés material que se pretende declarar en la resolución final, la posición jurídica de la parte o interviniente, presente o futura, debe sostenerse de forma eficaz, garantizando el ejercicio del derecho a probar y contradecir, bajo apercibimiento de presumir la verdad ante la falta de contradicción.

Por ello, es esencial que se aplique el principio de contradicción dentro de un proceso que verse sobre una relación de consumo, ya que así se asegura la correcta distribución de la carga de la prueba y el pleno ejercicio del derecho a probar.

7. Conclusiones

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley 29571 y modificado mediante Decreto Legislativo N.º 1308, regula el acuerdo verbal, el cual tiene reconocimiento constitucional de forma tácita.

La propuesta de observancia obligatoria expuesta en este artículo establece dos elementos objetivos que garantizan el derecho del consumidor: el primero es la devolución total del dinero, y el segundo, la anulación del comprobante de pago. Ambos elementos constituyen hechos que aseguran la satisfacción del consumidor, por lo que resulta necesaria su implementación.

Estudios de Derecho 64, n.º 143 (2007), 188, <https://revistas.udea.edu.co/index.php/red/article/view/2552>

La propuesta de precedente de observancia obligatoria expuesta en este artículo busca proteger los derechos del proveedor frente al uso abusivo, desmedido o arbitrario de los derechos del consumidor.

La vulneración de los principios de contradicción y primacía de la realidad ocasionaría una afectación al debido proceso y al derecho de defensa de las partes dentro de un procedimiento seguido ante Indecopi; en consecuencia, ello podría derivar en la nulidad del proceso y comprometer gravemente la seguridad jurídica en materia de protección al consumidor.

Para reconocer la validez de un acuerdo verbal, basta con el consenso, salvo que surja una controversia y sea necesario acreditarlo mediante un documento o con cualquier otra forma admisible.

Finalmente, además de los derechos enunciados de forma específica, la Constitución protege aquellos que se fundamentan en los valores democráticos y la dignidad humana, como el derecho a celebrar acuerdos verbales, siempre que no contravengan el orden público.

REFERENCIAS

- Ávila Jaimes, Leticia Pierina. «Aplicación de los precedentes de observancia obligatoria durante la calificación de títulos y la seguridad jurídica que brinda la oficina registral de Tingo María, 2019-2021». Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco, 2023. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9402096>
- Caroca P. Alex. *Nuevo Proceso Penal*. Santiago de Chile: Editorial Jurídica Ediar Conosur, 2000.
- Constitución Política del Perú*. Lima: Congreso de la República, 1993. https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf
- Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Legislativo N.º 1308: Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571. 29 de diciembre de 2016. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1472517-1308>
- Diez Canseco Núñez, Luis José y Sasaki Otani, María Ángela. «Derecho administrativo en el marco de la comunidad andina: la ampliación de la legitimidad activa para solicitar interpretaciones prejudiciales». *IUS ET VERITAS*, n.º 62 (2021): 215-229. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202101.012>
- Fajardo-Romero, Carlos Julio y Pozo-Cabrera, Enrique Eugenio. «Vulneración del principio de contradicción con la práctica probatoria». *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía* 7, n.º 2 (2022): 417-433. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i2.1963>
- Frustagli, Sandra A. «La protección al consumidor en las estructuras negociales contemporáneas: a propósito de la conexidad contractual en los contratos de consumo». *IUS ET VERITAS*, n.º 67, (2023): 189-202. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202302.010>
- Gasco Valer, María del Carmen. «Actividad empresarial y rol promotor del estado en la constitución peruana de 1993». *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo* 3, n.º 5 (2022): 94-116. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2022.v3n5.07>

Guzmán Napurí, Christian. «Los principios generales del derecho administrativo». *IUS ET VERITAS* 19, n.º 38 (2009): 228-249. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12203>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). *Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571*, 2.a ed. Lima: Indecopi, 16 de marzo de 2023. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/4004028-codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-2da-edicion>

Lora Álvarez, Germán y Ávalos Rodríguez, Brian. «Del dicho al hecho: límites a la aplicación del principio de primacía de la realidad por parte de la Autoridad Administrativa de Trabajo». *IUS ET VERITAS* 19, n.º 38 (2009): 156-168. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12197>

Momberg Uribe, Rodrigo y Severin Fuster, Gonzalo. «Las formalidades convencionales en la contratación moderna. La cláusula de no modificación oral o "no oral modification clause" y la doctrina de los actos propios como límite a su eficacia». *IUS ET VERITAS*, n.º 67 (2023): 61-75. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202302.003>

Ríos Rengifo, Alex Junior. La constitucionalización de la formación política y su vinculación con el derecho a la educación. *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo* 5, n.º 10 (2024): 117-141. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2024.v5n10.07>

Ríos Rengifo, Alex. «Implementación de una política institucional sobre gestión archivística en el poder judicial y el fortalecimiento de la administración de justicia 2023». Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad San Ignacio de Loyola, 2024. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/15298>

Ruiz Jaramillo, Luis Bernardo. «El derecho a la prueba como un derecho fundamental». *Estudios de Derecho* 64, n.º 143 (2007): 181-206. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/red/article/view/2552>

Villacís Núñez, Erik Javier y Morales Castro, Samuel. «Vulneración al principio de contradicción en la investigación previa». *Revista Lex* 7, n.º 26 (2024): 1097-1112. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v7i26.232>

CONFLICTO DE INTERESES

El autor no presenta conflicto de intereses.

FINANCIAMIENTO

Autofinanciado

CORRESPONDENCIA

alex1528161@gmail.com

Trayectoria académica del autor

Alex Junior Ríos Rengifo es magíster en Gestión Pública por la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), estudiante de la maestría en Derecho Constitucional por la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO). Abogado, graduado y titulado en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP). Especialista normativo, con alta preparación en derecho constitucional, civil, penal, laboral, familia, administrativo, procesal, archivística y gestión pública. Experto en la elaboración, implementación y ejecución de planes, proyectos, leyes, dictámenes, documentos normativos y de gestión. Presidente del Círculo de Estudios Ius Et Libertas (2016-2017), subsecretario general del Centro Federado de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la UNAP (2017-2018) y Asistente de Cátedra de la misma casa de estudios (2020). Autor de artículos científicos en materias de derecho constitucional, civil, administrativo y archivística.