

Winter December 12, 2024

Consumidor y discapacidad en el Perú

Nuccia Seminario Hurtado
Jainor Avellaneda-Vásquez
Manuel Bermúdez-Tapia

Consumidor y discapacidad en el Perú*

Consumer and Disability in Peru

Nuccia Seminario-Hurtado^a

Universidad Tecnológica del Perú, Perú

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1805-7780>

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj73.ndpm>

Manuel Bermúdez-Tapia

Universidad Privada San Juan Bautista, Perú

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1576-9464>

Recibido: 31 julio 2024

Aceptado: 01 octubre 2024

Publicado: 12 diciembre 2024

Jainor Avellaneda-Vásquez

Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1948-7503>

Resumen:

El presente artículo tiene como objetivo evaluar el tratamiento jurídico del consumidor con discapacidad en el Perú, realizando un análisis microcomparativo con países de América Latina. La metodología que se utiliza es cualitativa de tipo análisis documental, además se aplica el alcance descriptivo y los métodos dogmático-jurídico, comparativo jurídico y hermenéutico. Los resultados revelan que existen avances significativos en materia de la protección del consumidor con discapacidad; sin embargo, la falta de accesibilidad es una de las principales barreras para conocer y comprender la información de los productos y servicios. Se concluye destacando la necesidad de incorporar políticas inclusivas en los derechos del consumidor, así como promoverlos de manera accesible a partir de los principios del diseño universal.

Palabras clave: derechos del consumidor, dignidad de la persona, discapacidad, accesibilidad, garantía de derechos.

Abstract:

This article aims to evaluate the legal treatment of consumers with disabilities in Peru by conducting a micro-comparative analysis with other Latin American countries. The methodology employed is qualitative, involving documentary analysis, and utilizes descriptive scope as well as the dogmatic-legal, comparative-legal, and hermeneutic methods. The results reveal significant progress in the protection of consumers with disabilities; however, the lack of accessibility remains one of the main barriers to understanding product and service information. The conclusion emphasizes the need to incorporate inclusive policies in consumer rights and to promote them accessibly based on the principles of universal design.

Keywords: Consumer rights, Dignity of the person, Disability, Accessibility, Guarantee of rights.

Introducción

La importancia de estudiar los derechos de las personas con discapacidad, especialmente los derechos del consumidor con discapacidad, radica en asumir concitativamente las diversas barreras estructurales que atraviesan, debido a su situación de vulnerabilidad. A pesar del amplio reconocimiento jurídico, tanto a nivel nacional como internacional, de sus derechos, la accesibilidad sigue siendo el principal foco de los problemas. Por esto, la finalidad de este trabajo es la de evaluar el tratamiento jurídico del consumidor con discapacidad en el Perú, relacionándolo con otros países de la región, e incorporando el diseño universal como mecanismo orientador.

En esta coyuntura, se busca realizar un análisis dogmático, comparativo e interdisciplinar de instrumentos normativos y jurisprudenciales que reflejan la situación de los derechos del consumidor con discapacidad. La idea clave que se trata de destacar es que en las relaciones de consumo en las que participen las personas con discapacidad es inevitable la existencia de una asimetría. Esta situación se traduce en discriminación cuando,

Notas de autor

^a Autora de correspondencia. Correo electrónico: c28748@utp.edu.pe

en lugar de adoptar medidas inclusivas (personales y tecnológicas), se prefiere la asistencia de terceros, lo que afecta negativamente el derecho a la vida independiente de las personas con discapacidad.

El presente estudio, que utiliza una metodología cualitativa interdisciplinaria de naturaleza documental, se estructura en seis secciones. En la primera sección, se aborda la discapacidad en el Perú con apoyo en datos estadísticos. En la segunda, se examina la protección jurídica del consumidor peruano. En la tercera, se desarrolla la evolución y comportamiento del consumidor. En la cuarta, se describen los avances y desafíos del consumidor en el sistema jurídico peruano. En la quinta, se realiza un breve análisis de la situación del consumidor con discapacidad en el derecho comparado. En la sexta, se finaliza ofreciendo algunas conclusiones que sintetizan las ideas centrales examinadas.

Metodología

El desarrollo de este estudio se efectúa mediante una metodología cualitativa interdisciplinaria de análisis documental, que combina el análisis de las principales áreas de trabajo del derecho del consumidor con los derechos de las personas con discapacidad, en función de la proyección del derecho constitucional. El enfoque cualitativo interdisciplinario en la investigación jurídica es constructivista, porque contribuye a la traducción de las experiencias de los grupos sociales y de los individuos en nuevos constructos teóricos,¹ a partir de diversas disciplinas y métodos.

Este artículo se lleva a cabo con un alcance descriptivo, utilizando los métodos dogmático-jurídico, comparativo-jurídico y hermenéutico. El método dogmático-jurídico permite examinar las normas y principios legales que rigen la protección de los derechos de los consumidores con discapacidad en el Perú, para luego compararlos con otras legislaciones por medio del método comparativo-jurídico.² Por su parte, el método hermenéutico facilita la interpretación de dichos textos jurídicos, buscando siempre su sentido en armonía con el contexto social. A través de este enfoque, se busca analizar y evaluar el estado actual de la protección jurídica de los derechos de los consumidores con discapacidad en el Perú.

La discapacidad en el Perú

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que 1 de cada 6 personas en todo el mundo manifiesta tener una discapacidad, esto equivale aproximadamente al 16% de la población mundial, exactamente, 1300 millones de seres humanos.

Las personas con discapacidad suelen fallecer veinte años antes que las personas que no tienen alguna discapacidad,³ debido a la deficiente accesibilidad a los servicios básicos que presentan la mayoría de los “países subdesarrollados”.⁴

En el contexto latinoamericano, se puede estimar una población de 70 millones de personas con discapacidad, quienes experimentan desigualdades estructurales, oportunidades limitadas y un elevado nivel de dependencia económica, sobre todo respecto de sus familiares. A partir del año 2000, se estima que el 70% de estas personas se encuentran desempleadas y se proyecta que estén excluidas del mercado económicamente activo, debido a que registran elevados niveles de limitaciones en el ámbito laboral.⁵

En el contexto peruano, la discapacidad es un asunto de trascendencia histórica, que consiste en la imposición de un conjunto de limitaciones a la libertad de las personas que lo poseen, lo que frustra sus proyectos de vida, según el contexto particular en el que habitan.

Según el censo Nacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática de 2017, en Perú se registra un total de 3209261 personas con alguna discapacidad, lo que representa el 10,3% de la población total. Del conjunto total, el 57% son mujeres y el 43% son hombres. En un análisis descriptivo demográfico, Lima

concentra el 31,2% de esta población; seguida por Piura, con el 5,4%; La Libertad, con el 5,2%, y Puno y Arequipa, cada una con el 5,0%.⁶

El panorama descrito permite detallar un elevado registro de personas con discapacidad en ámbitos urbanos, lo que deja proyectar una posible invisibilización de la población con discapacidad en el ámbito rural, donde el registro y la atención de las principales necesidades de estas personas es inatendida por el Estado peruano.

En esta línea, respecto de las condiciones particulares de las personas con discapacidad registradas en el censo, el 81,5% presenta una sola discapacidad, mientras que el 18,5% presenta dos o más discapacidades. La discapacidad visual es la más frecuente, afectando a 1550196 personas (48,3%). Le sigue la discapacidad física, con dificultades para moverse o usar brazos y piernas, que afecta a 485211 personas (15,1%).⁷

El análisis descriptivo demográfico nos permite detallar una serie de referencias que lamentablemente no son identificadas en los registros estatales, un hecho que permite detallar lo siguiente:

a) El registro de alguna discapacidad no implica necesariamente la presencia de una condición negativa que limite la ejecución de acciones personales, de carácter social o de incidencia en el ámbito de la interacción con el Estado.

Sin embargo, esta referencia está asociada a la escasa evaluación de la accesibilidad de un “tipo de población” a algún servicio en particular o específico provisionado por el Estado.

En este punto, el análisis demográfico de la población con alguna discapacidad no analiza elementos como la “edad” o los servicios públicos. En el ámbito educativo, por ejemplo, no se suelen registrar servicios especiales complementarios en las políticas educativas, como la accesibilidad por locomoción o la provisión de servicios complementarios o la atención de necesidades visuales o auditivas en la población escolar.⁸

b) El análisis de las necesidades de las poblaciones con alguna discapacidad se amplifica en las zonas de mayor pobreza endémica en el país.

Una referencia significativa que permite detallar la escasa evaluación que ejecutan las autoridades locales y regionales en la mayor parte del país, debido a la carencia de recursos económicos que puedan sostener los servicios que prestan a la comunidad en sus jurisdicciones.⁹

c) Los adultos mayores, por sus propias condiciones personales y familiares, no pueden acceder de forma directa a las políticas de atención social que ofrece el Estado, debido a las condiciones limitadas en las cuales se registra su modo de vida, sobre todo en las regiones con mayor pobreza endémica y más alejadas de los radios urbanos.¹⁰

d) El análisis de las condiciones derivadas del libre mercado en zonas andinas y amazónicas es limitado, sobre todo por el registro de una elevada informalidad económica y comercial, con lo cual la tutela de derechos vinculados al ámbito del derecho del consumidor es relativizada por las entidades estatales.

Evolución y comportamiento del consumidor

Los comportamientos de los nuevos consumidores inician en los Estados Unidos, luego de que, a la mitad del siglo XIX, la industria se haya instaurado firmemente. Como consecuencia de ello, hubo una gran oferta y demanda relacionada con la producción de bienes o servicios en gran calidad, cantidad y/o volumen, debido a las preferencias y necesidades de las personas que las adquirirían, las disfrutaban y las usaban.¹¹

De esa manera, en los Estados Unidos fue evolucionando la importancia del papel del consumidor dentro de un modelo económico en el cual imperaría la libre competencia. Así, durante el mes de marzo de 1962, el expresidente de Estados Unidos, John Fitzgerald Kennedy, en un discurso ante el Congreso de su país, expresó que

ser consumidor, por definición, nos incluye a todos [...]. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas [...] pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados.¹²

A partir de ello, por primera vez se institucionalizan los derechos de los consumidores a través de las respectivas propuestas legislativas. Primero en los Estados Unidos, después en Europa, posteriormente en el Perú, con la publicación del Decreto Legislativo n.º 716, norma sobre la protección al consumidor, como uno de los hitos más relevantes en el marco jurídico peruano.¹³

Sin embargo, dicha norma jurídica no dispuso una definición de *consumidor*, no fue sino hasta la publicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) que estableció una concepción legal del consumidor en el Perú, relacionado con personas naturales o jurídicas que adquirieran productos o servicios para su beneficio personal o grupal.

Sin lugar a duda, este concepto ha ido evolucionando debido a la influencia de las nuevas tecnologías y al comportamiento del consumidor. Por una parte, las nuevas tecnologías han invadido a los consumidores. Así, las preferencias y los gustos de los consumidores van evolucionando con el tiempo y, debido al impacto de las nuevas tecnologías, las personas que adquieren estos productos y servicios tienen acceso ilimitado a la información y a la demanda de productos en el lugar que desean y donde quieran. De esa manera, su comportamiento ha ido cambiando, y se han creado nuevos canales para comunicarse con las marcas y para compartir sus opiniones con sus pares.¹⁴

Por otra parte, el comportamiento del consumidor se encuentra influenciado por las características demográficas, sociales, culturales y/o lingüísticas que repercuten en su proceso de decisión de compra. Precisamente, es por este motivo que se hace un énfasis especial en aquellas y aquellos consumidores que poseen condiciones distintas a la demás población, como, por ejemplo, la población con discapacidad, ya que deben recibir una adecuada atención y/o información de los productos o servicios que van a adquirir bajo un enfoque inclusivo, para así promover la seguridad y la calidad de los servicios y de los productos de estos — consumidores multiculturales—. ¹⁵

Según la ubicación geográfica, la población que consume mayores productos y servicios se concentra principalmente en Lima Metropolitana (57,8%).¹⁶ Asimismo, Lima tiene el porcentaje más alto de población con alguna discapacidad (31,2%), superando con creces los porcentajes de otros departamentos. El grupo con los porcentajes más bajos de población con discapacidad, entre el 5,0% y el 5,4%, incluye a los departamentos de Piura (5,4%), La Libertad (5,2%), Puno (5,0%) y Arequipa (5,0%). En el área urbana, el 10,6% de la población, equivalente a 2715892 personas, reportó tener alguna discapacidad. En el área rural, este porcentaje es del 8,7%, lo que representa a 493369 personas.¹⁷

Bajo ese orden de ideas, se debe reflexionar sobre las necesidades de los consumidores con discapacidad, y, para esto, se deben abordar las siguientes preguntas: ¿ejercen sus derechos del consumidor bajo igualdad de condiciones en toda transacción comercial?, ¿reciben información de los productos y servicios de manera accesible?, ¿conocen sus derechos como consumidores bajo un enfoque inclusivo? Teniendo esto en cuenta, resulta relevante enfatizar que la definición de consumidor en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) solo asume una posición igualitaria de quiénes son consumidores, desconociendo que muchas personas poseen intereses y necesidades distintas; por esto, el presente texto analiza el contexto de los consumidores con discapacidad.

Bajo este orden de ideas, el espacio público donde se ejerce las actividades de consumo tiene tipos de destinatarios definidos, los cuales son excluyentes con las personas con discapacidad. Estos destinatarios son regularmente los turistas y visitantes de clase media, a quienes se les considera ciudadanos del espacio público porque son ordenados y clientes consumidores potenciales.¹⁸ De esta manera, el entorno urbano influye significativamente en la construcción social y cultural de la discapacidad, dado que define lo que se considera normal o anormal en función de la capacidad de las personas para desenvolverse y utilizar el espacio público.

Avances y desafíos en cuanto a la protección legal y constitucional del consumidor peruano con discapacidad

En una primera instancia, el consumidor peruano con discapacidad se encuadra en la categoría de consumidor vulnerable, debido a las prácticas abusivas y dinámica de los mercados.¹⁹ La Constitución Política precedente de 1979 reconoció, en su artículo 110, la adopción de la economía social de mercado como una institución encargada de promover la libre competencia y tutelar los derechos de los consumidores. Bajo ese orden de ideas, se publica el Decreto Legislativo n.º 716, norma sobre la protección al consumidor, de noviembre de 1991, tutelando los derechos de los consumidores y usuarios por primera vez en el Perú.

Sin embargo, dos años más tarde, la Constitución Política vigente regularía, en su artículo 65, la protección a los consumidores y usuarios, para tales efectos, denota que “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”.

Según la Ley n.º 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Estado peruano reconoce y protege la vulnerabilidad de los consumidores, como las personas con discapacidad, otorgándoles un trato preferente para evitar cualquier transgresión a sus derechos fundamentales en condiciones especiales —art. VI, inc. 4; art. 41—. En relación con esto, el Decreto Supremo n.º 006-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, incluye como principios rectores la igualdad y la no discriminación, garantizando la inclusión y equidad en las relaciones de consumo para el consumidor con discapacidad. Además, dentro de su eje 1, como lineamiento estratégico c5, esta política pública busca “generar herramientas de información en materia de consumo orientadas a las personas con discapacidad”.

Como parte de la protección legal especial del consumidor con discapacidad, se destaca la Ley n.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. Esta normativa concentra el reconocimiento integral de los derechos de la persona con discapacidad en el Perú. En cuanto a la accesibilidad en las tecnologías de la información y la comunicación, esta ley establece que las entidades públicas y privadas prestadoras de servicios a través de medios digitales, deben facilitar su acceso a través de sistemas para los consumidores, según el tipo de discapacidad que posean (art. 23.2).²⁰ Esto implica la adopción de un enfoque inclusivo y la colaboración interinstitucional para alcanzar resultados concretos, algo que para la cultura jurídica peruana posee una distancia considerable.

La protección del consumidor peruano con discapacidad ha sido y aún continúa siendo muy escasa. Aunque existen algunos avances. A nivel constitucional, se destaca la Sentencia del Exp. N. 02437-2013-PA/TC, emitida por el Tribunal Constitucional (en adelante, TC) el 16 de abril de 2014, respecto de un amparo, en cuya resolución se legitimó el ingreso de personas con discapacidad a supermercados, en compañía de sus perros guía. El TC llevó a cabo un juicio de ponderación y, una vez superados los criterios de idoneidad y necesidad, en el examen de proporcionalidad en sentido estricto, enfatizó la primacía del derecho a la igualdad sobre la salud de usuarios y consumidores.²¹ En esta sentencia, se ponderó la igualdad de las personas con discapacidad visual, considerando a los perros guías como instrumentos que permiten la movilidad segura y la vida independiente de estas personas.

A nivel legal, en septiembre de 2018, mediante el Decreto Legislativo n.º 1384, se modificó el Código Civil, reconociéndose la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, así como los sistemas de apoyo y ajustes razonables. No obstante, dicha modificatoria legal no ha podido transformar la realidad social, de modo que diversas instituciones, tanto públicas como privadas, continúan tratando a las personas con discapacidad como incapaces, exigiendo el acompañamiento de un curador para tomar decisiones.²² Lo anterior se ha convertido en una barrera que limita las libertades de las personas con discapacidad y que les impide el desarrollo de una vida independiente y satisfactoria.

En el ámbito administrativo, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), que es la autoridad nacional encargada de vigilar que se garanticen los derechos de los consumidores, ha emitido diversas resoluciones en las que se les reconocen estos derechos a las personas con discapacidad. En la Resolución n.º 331-2013/CC2 de 2013 y la Resolución n.º 978-2017/CC2 de 2017, se ventilaron los casos de personas con discapacidad visual a quienes se les restringió el acceso a restaurantes por estar acompañadas por sus perros guía. El órgano resolutorio de Indecopi declaró que hubo infracciones contra el deber de idoneidad y el trato preferente, y que se había tratado de actos discriminatorios.²³

En esta misma línea enunciativa, se destaca la Resolución final 2055-2019/PS1, de 2019, cuyos hechos conducen a un trato por parte de la aerolínea SKY, que no permitió que una persona con discapacidad visual abordara su vuelo en compañía de su perro guía. El caso fue archivado en la sede administrativa, al no configurarse la falta del deber de idoneidad materia del petitorio.²⁴ Es importante añadir el caso de la Resolución n.º 0175-2021/SPC-INDECOPI, de enero de 2021, emitida por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, que trata sobre una persona con discapacidad a quien una entidad bancaria le exigió la presencia de un curador para entregarle una tarjeta de crédito. Dicho Tribunal sostuvo que hubo un trato desigual y un caso de discriminación grave en relaciones de consumo por motivos de discapacidad.²⁵

Aparte de las resoluciones de conflictos de intereses, el Indecopi viene implementando otros mecanismos y acciones para garantizar los derechos de los consumidores con discapacidad. En la siguiente tabla se presentan información sobre dichos mecanismos y acciones ofrecidas por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, como respuesta a la solicitud de acceso a la información pública.

TABLA 1.
Mecanismos y acciones de Indecopi para proteger los derechos de los consumidores con discapacidad

N.º	Mecanismos/acciones	Contenido
1	Campaña <i>Todos Somos Consumidores</i>	Material audiovisual: <ul style="list-style-type: none"> • Informar de qué manera se debe brindar un trato correcto a las personas con discapacidad. • Conocer las condiciones de igualdad y respeto hacia las personas con discapacidad.
2	Concurso <i>Primero, los Clientes</i>	Desde 2014, el Indecopi organiza este concurso con el fin de identificar a aquellos proveedores que hayan implementado prácticas en atención de clientes que destaquen por haber ido más allá de las obligaciones legales que deben cumplir los proveedores en materia de protección del consumidor.
3	Guías digitales publicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendaciones para atender con respeto a una persona con discapacidad. • Protocolos para la atención de personas con discapacidad.
4	Coordinación interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en la Comisión Nacional contra la Discriminación (Conacod). • Participación en el Plan Nacional de Acción sobre empresas y Derecho Humanos (PNA).
5	Productos y servicios del Indecopi accesibles a personas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de consumo: versión audiovisual en lengua de señas. • Libro de reclamaciones en lengua de señas. • Portal de alertas. • Biblioteca.

Fuente: elaboración propia a partir de datos tomados del Indecopi.

Desde 2018, el Indecopi ha implementado mecanismos y acciones para combatir las barreras en las relaciones de consumo que enfrentan las personas con discapacidad. Estas medidas reflejan el reconocimiento del modelo social de la discapacidad, permitiendo la adopción de estándares internacionales de protección de derechos, en consonancia con los principios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

A pesar de los avances jurídicos nacionales sobre los derechos del consumidor con discapacidad, las barreras discriminatorias que limitan su ejercicio, persisten. Por ello, es necesario pensar en el principio de la accesibilidad y en el diseño universal al momento de implementar políticas en materia de derechos del consumidor, de tal forma que se conviertan en accesibles para las personas con discapacidad. Así, la accesibilidad como principio de derechos humanos es determinante para la calidad de vida de las personas con discapacidad, ya que permite su inclusión en la esfera pública y es un presupuesto esencial para el ejercicio de sus libertades. Además, posibilita el respeto por la dignidad, comprometiendo a las instituciones públicas en la derogación de sus políticas asistenciales y restrictivas.²⁶

El diseño universal surgió con la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), y se inscribe, exactamente, en sus artículos 2 y 7, que hacen referencia a la no discriminación como un elemento propicio para la igualdad de oportunidades. Toda discriminación hacia una persona o grupo se produce debido a sus particularidades y a sus condiciones de vulnerabilidad, y siempre se entiende como un limitación de sus libertades. Frente a ello, el diseño universal tiene en cuenta de forma proactiva las barreras y los factores

facilitadores que resultan de la diversidad de las poblaciones y, al hacerlo, ofrece soluciones que benefician a toda la comunidad.²⁷

Ahora, al realizar una lectura de los derechos del consumidor con discapacidad desde la interrelación entre el diseño universal y el principio de accesibilidad, se plantea una perspectiva de respeto a las normativas especiales, mediante la inserción de información suficiente en formatos inclusivos, la implementación de capacitaciones del personal, así como el involucramiento de las personas con discapacidad en las iniciativas de nuevos productos y servicios. También es relevante considerar la implementación de medios tecnológicos asistenciales suficientes e idóneos.

Protección del consumidor con discapacidad en el derecho comparado

Adicionalmente, es necesario analizar la situación jurídica del consumidor a nivel del derecho comparado. Ecuador, a través de su Constitución Política vigente en la Sección Sexta de su Capítulo Tercero, establece los derechos de las personas con discapacidad y dedica una sección completa para hablar de derechos como la atención especializada y preferente, la igualdad de oportunidades, la educación inclusiva, la vivienda, etc.. Sin embargo, omite reconocer la capacidad jurídica plena de estas personas, cuya omisión representa un apartamiento del modelo social que formalmente ha adoptado la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Desconocer la plena capacidad jurídica de las personas con discapacidad implica negar su autonomía e independencia, sugiriendo que ellas necesitan de intermediarios en las relaciones de consumo. En Ecuador, el Código Civil, tras las modificaciones de la Ley Orgánica de Discapacidades de 2012, considera absolutamente incapaces a los discapacitados mentales y a las personas sordas con limitaciones para entender la lengua de señas —art. 1463—. Sin embargo, la Resolución 011-ST-2018 del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades regula la capacidad jurídica de personas con discapacidad física, auditiva, visual, intelectual y psicosocial.²⁸

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley n.º 2000-21, reformada en 2006, reconoce que los consumidores deben recibir un trato transparente, equitativo y no discriminatorio. La Defensoría del Pueblo en Ecuador es el organismo público encargado de defender los derechos de los consumidores, incluyendo de aquellos con discapacidad.²⁹

En esta institución, áreas específicas como la Superintendencia de Control del Poder de Mercado están dedicadas a proteger los derechos de las personas con discapacidad, asegurando que sus derechos como consumidores sean respetados e incluidos.

En el derecho argentino, se reconoce la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que los demás ciudadanos. La Ley Nacional de Salud Mental, Ley n.º 26.657, parte de la presunción de la capacidad jurídica de estas personas (art. 3). Además, el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, vigente desde 2015, especifica que todas las personas tienen capacidad jurídica desde su nacimiento —art. 22—.³⁰ Los organismos encargados de proteger los derechos de los consumidores con discapacidad, asegurando la accesibilidad y la no discriminación en el acceso a bienes y servicios, son la Secretaría de Comercio Interior, a través de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje en Consumo, así como la Agencia Nacional de Discapacidad (Andis).

En el sistema jurídico colombiano, el consumidor con discapacidad es considerado un consumidor vulnerable,³¹ y su protección inicia por el reconocimiento de su capacidad jurídica. Esto tuvo lugar con la entrada en vigor de la Ley 1996 de 2019, por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas mayores de edad con discapacidad. Con esta normativa se incorporaron los estándares internacionales de derechos humanos y el modelo social de la discapacidad, conforme a lo dispuesto por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, dejando

de denominarles como “incapaces absolutos y relativos”, para crear sistemas de apoyos de acuerdo con las particularidades de cada persona con discapacidad.³²

El reconocimiento de la capacidad jurídica y legal de las personas con discapacidad les permite celebrar contratos sin necesidad de contar con un tercero representante. En este respecto, surgen las relaciones de consumo entendidas como tipologías contractuales entre profesionales que ofrecen bienes y servicios y agentes consumidores. Estas relaciones que tienen un carácter privado se caracterizan por ser asimétricas. El consumidor con discapacidad tiende a ocupar una posición de inferioridad, por lo que requiere de una mayor y especial protección. Así, además de la Ley 1996 de 2019, en Colombia se protege al consumidor a través de su Constitución —arts. 78 y 95— y de la Ley Estatutaria 1480 de 2011.³³

En la legislación comparada se advierte el reconocimiento y el fortalecimiento de la capacidad jurídica plena de estas personas, lo que les permite participar en relaciones de consumo sin necesidad de intermediarios. Ejemplos de países como Argentina y Colombia muestran avances en la inclusión y protección de consumidores con discapacidad, con normativas que aseguran el trato equitativo, la accesibilidad y la no discriminación. Se destaca que el sistema colombiano enfatiza en la necesidad de proveer apoyos personalizados.

Conclusiones

Las personas con discapacidad son sujetos con plena igualdad de derechos y poseen una dignidad inherente, es decir, por el solo hecho de ser personas. Aunque persisten barreras y brechas estructurales, sus derechos como consumidores son incuestionables. Esto exige una evaluación y un compromiso efectivos con las normativas y regulaciones que promuevan la accesibilidad de productos y servicios.

La evaluación de los derechos del consumidor con discapacidad en el Perú revela la existencia de normativas y regulaciones que promueven productos y servicios accesibles. No obstante, se deben adoptar principios del diseño universal con el objetivo de garantizar sus derechos de manera inclusiva y accesible.

El consumidor con discapacidad en el Perú es un sujeto de derechos en condición de vulnerabilidad, ya que, aunque tiene capacidad jurídica para ejercitar sus derechos fundamentales, al participar en relaciones de consumo enfrenta diversas barreras que dificultan su acceso a diversos productos y servicios en igualdad de condiciones a las demás personas que no poseen limitaciones y que se encuentran en completa libertad.

Referencias

- Código Civil y Comercial de la Nación, 1 de agosto de 2015, Congreso de la Nación Argentina.
- Constitución Política del Ecuador, 20 de octubre de 2008, Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008.
- Constitución Política del Perú, 30 de diciembre de 1993, Congreso Constituyente Democrático.
- Constitución Política del Perú, 12 de julio de 1979. Asamblea Constituyente de 1978.
- Dacmar Andrea Báez Mesa, *El menor de edad en la relación de consumo en Colombia: una revisión a la clasificación de consumidor vulnerable*, 25 Estudios Socio-Jurídicos (2), <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.13006>
- Daniel Echaiz-Moreno, *El derecho del consumidor a la seguridad*, Ius Et Praxis (43) 105-124 (2012), <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2012.n043.329>
- Decreto Ley n.º 25868, Ley de organización y funciones del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual - Indecopi, 18 de noviembre de 1992, Diario Oficial.
- Decreto Legislativo n.º 716, Aprueba norma sobre protección al consumidor, 9 de noviembre de 1991, Diario Oficial.

- Decreto Supremo n.º 006-2017-PCM, que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, 14 de febrero de 2017, Diario Oficial.
- Decreto Legislativo n.º 1384, Decreto Legislativo que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones, 4 de setiembre de 2018, Diario Oficial.
- Edwin Gabriel Aldana Ramos, *Discriminación a consumidores con discapacidad visual acompañados por perros guía*, 48 Ius Et Praxis (48-49) 67-88 (2019), <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2018.n48-49.4500>
- Frank Luis Mila Maldonado, Karla Ayerim Yáñez Yáñez & Jorge David Mantilla Salgado, *Una aproximación a la metodología de la investigación jurídica*, 8 Revista Pedagogía Universitaria y Didáctica del Derecho (2) 81-96 (2021), <https://doi.org/10.5354/0719-5885.2021.60341>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, *Documento de trabajo "El perfil del consumidor en el Perú: un enfoque de protección"* (2021), https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Perfil_Consumidor_PeruUrbano_2021/ab1b1b0f-f808-b038-b71e-4effc15afff8
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], *Perfil sociodemográfico de la población con discapacidad* (2017), https://www.inci.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1675/libro.pdf
- Jame Alejandra Rebolledo-Sanhueza & Caterine Galaz-Valderrama, *Activismo y discapacidad en Latinoamérica: luchas por el reconocimiento*, 32 Revista Estudios Feministas (1) e90769 (2024), <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2024v32n190769>
- Jainor Avellaneda-Vásquez, *Metodología de investigación en derecho y literatura para la educación jurídica y derechos humanos*, 29 Justicia (45) 1-13 (2024), <https://doi.org/10.17081/just.29.45.7342>
- Juan Inquilla Mamani, *Discapacidad, pobreza y desigualdad social en Puno: un tema multidimensional y multifactorial desde la perspectiva sociológica - Perú*, 6 Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo (1) 28-38 (2015), <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/62>
- Juana Tejada Ríos, *Accesibilidad de las personas con discapacidad en España y Portugal: perspectiva jurídica*, Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa (REJIE Nueva Época) (24) 93-114, <https://doi.org/10.24310/REJIE.2021.vi24.12140>
- Julio Baltazar Durand Carrión, *Investigación académica sobre el consumidor vulnerable: parámetros sobre su necesaria institucionalización en el ordenamiento jurídico peruano*, 27 Prolegómenos (53) 65-85 (2024), <https://doi.org/10.18359/prole.6950>
- José Antonio Rueda Monroy, *La reserva de empleo para las personas con discapacidad en España. Consideraciones y propuestas desde el modelo relacional de la discapacidad* (Tesis doctoral, Universidad de Málaga, 2021), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=299984>
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley n.º 2000-21, 10 de julio de 2000.
- Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2 de setiembre de 2010, Diario Oficial.
- Ley n.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, 24 de diciembre de 2012, Diario Oficial.
- Ley n.º 26.657, Ley Nacional de Salud Mental, 2 de diciembre de 2010, Congreso de la Nación Argentina.
- Ley 1996, 26 de agosto de 2019, Congreso de la República de Colombia.
- María Guadalupe Díaz Díaz, *El consumidor con discapacidad: entre autonomía, discriminación y justicia administrativa*, 11 Persona y Familia (1) 135-161 (2022), <https://doi.org/10.33539/perfya.2022.n11v1.2569>
- Mariella Victoria Mendoza Carrasco, *La discapacidad en el Perú y adaptaciones de accesibilidad de espacios e infraestructura en centros educativos inclusivos*. 24 Educación (1) 35-45 (2018), <https://doi.org/10.33539/educacion.2018.v24n1.1313>
- Mauro Fabián Falconi Baquero, *Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador*, Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades 18 191-202 (2022), <https://doi.org/10.37135/chk.002.18.13>
- Melissa Stefania Cruz Puerto & María Sandín Vázquez, *Neurodiversidad, discapacidad y enfoque social*, 12 Revista Española De Discapacidad (1) 213-222 (2024), <https://www.cedid.es/redis/index.php/redis/article/view/1039>

- Miriam Edwards, Shiralee Poed, Hadeel Al-Nawab & Olivia Penna, *Academic accommodations for university students living with disability and the potential of universal design to address their needs*, 84 High Educ 779-799 (2022), <https://doi.org/10.1007/s10734-021-00800-w>
- Nuccia Seminario-Hurtado, Jainor Avellaneda-Vásquez, Valeria Alesy Bejarano-Cuadrao & Andrea Doris Alarcón-López, *El uso de perros guía por personas con discapacidad visual en el Perú: un análisis jurídico y jurisprudencial*, SAPIENTIA & IUSTITIA (9) 77-109, <https://doi.org/10.35626/sapientia.9.5.118>
- Organización Mundial de la Salud, *Discapacidad*(2023), <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Pedro Javier Jaramillo Cruz, *Discapacidad y derecho a la ciudad en la producción social del espacio público*, 37 Revista INVI (104) 152-168 (2022), <https://doi.org/10.5354/0718-8358.2022.65643>
- Robert Alexander Friend & María de los Ángeles Álava Díaz, *La capacidad jurídica de los discapacitados intelectuales y sus derechos como consumidores en Ecuador según la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad Ecuador*, Revista de Derecho USFQ VI 131-146 (2019), <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3538866>
- Ronald Paul Hill & Eesha Sharma, *Consumer Vulnerability*, 30 Journal of Consumer Psychology (3) 551-570 (2020), <https://doi.org/10.1002/jcpy.1161>
- Saray Viviana González-Sinisterra, *La protección reforzada del consumidor en contratos de consumo*, 16 Novum Jus (2) 187-215 (2022), <https://doi.org/10.14718/NovumJus.2022.16.2.8>
- Tobias Otterbring, Jill Sundie, Yexin Jessica Li & Sarah Hill, *Evolutionary psychological consumer research: Bold, bright, but better with behavior*, 120 Journal of Business Research 473-484 (2020), <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.07.010>

Origen de esta investigación

El presente artículo es resultado de una investigación realizada en la línea de investigación de Derechos de Consumidor y Personas con Discapacidad. Su principal objetivo es promover la igualdad en los derechos de los consumidores, a través de prácticas inclusivas.

Notas

* Artículo de investigación.

- 1 Jainor Avellaneda Vásquez, *Metodología de investigación en derecho y literatura para la educación jurídica y derechos humanos*, 29 Justicia (45) 1-13 (2024).
- 2 Frank Luis Mila Maldonado, Karla Ayerim Yáñez Yáñez & Jorge David Mantilla Salgado, *Una aproximación a la metodología de la investigación jurídica*, 8 Revista Pedagogía Universitaria y Didáctica del Derecho (2) 81-96 (2021).
- 3 Organización Mundial de la Salud, *Discapacidad* (2023).
- 4 José Antonio Rueda Monroy, *La reserva de empleo para las personas con discapacidad en España. Consideraciones y propuestas desde el modelo relacional de la discapacidad* (tesis doctoral, Universidad de Málaga, 2021).
- 5 Jame Alejandra Rebolledo-Sanhueza & Caterine Galaz-Valderrama, *Activismo y discapacidad en Latinoamérica: luchas por el reconocimiento*, 32 Revista Estudios Feministas (1) e90769 (2024).
- 6 Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], *Perfil sociodemográfico de la población con discapacidad* (2017).
- 7 *Id.*
- 8 Mariella Victoria Mendoza Carrasco, *La discapacidad en el Perú y adaptaciones de accesibilidad de espacios e infraestructura en centros educativos inclusivos*. 24 Educación (1) 35-45 (2018).
- 9 Juan Inquilla Mamani, *Discapacidad, pobreza y desigualdad social en Puno: un tema multidimensional y multifactorial desde la perspectiva sociológica - Perú*, 6 Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo (1) 28-38 (2015).
- 10 Tobias Otterbring, Jill Sundie, Yexin Jessica Li & Sarah Hill, *Evolutionary psychological consumer research: Bold, bright, but better with behavior*, 120 Journal of Business Research 473-484 (2020).
- 11 Daniel Echaiz-Moreno, *El derecho del consumidor a la seguridad*, Ius Et Praxis (43) 105-124 (2012).
- 12 *Id.*
- 13 *Id.*
- 14 Melissa Stefania Cruz Puerto & Maria Sandín Vázquez, *Neurodiversidad, discapacidad y enfoque social*, 12 Revista Española de Discapacidad (1) 213-222 (2024).

- 15 María Guadalupe Díaz Díaz, *El consumidor con discapacidad: entre autonomía, discriminación y justicia administrativa*, 11 Persona y Familia (1) 135-161 (2022).
- 16 Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual *Documento de trabajo "El perfil del consumidor en el Perú: Un enfoque de protección"* (2021).
- 17 Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], *supra* nota 6.
- 18 Pedro Javier Jaramillo Cruz, *Discapacidad y derecho a la ciudad en la producción social del espacio público* 37 Revista INVI (104) 152-168 (2022).
- 19 Julio Baltazar Durand Carrión, *Investigación académica sobre el consumidor vulnerable: parámetros sobre su necesaria institucionalización en el ordenamiento jurídico peruano*, 27 Prolegómenos (53) 65-85 (2024).
- 20 Edwin Gabriel Aldana Ramos, *Discriminación a consumidores con discapacidad visual acompañados por perros guía*, 48 Ius Et Praxis (48-49) 67-88 (2019).
- 21 Nuccia Seminario-Hurtado, Jainor Avellaneda-Vásquez, Valeria Alesy Bejarano-Cuadrao & Andrea Doris Alarcón-López, *El uso de perros guía por personas con discapacidad visual en el Perú: un análisis jurídico y jurisprudencial*, SAPIENTIA & IUSTITIA (9) 77-109.
- 22 Robert Alexander Friend & María de los Ángeles Álava Díaz, *La capacidad jurídica de los discapacitados intelectuales y sus derechos como consumidores en Ecuador según la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad Ecuador*, Revista de Derecho USFQ VI 131-146 (2019).
- 23 Ronald Paul Hill & Eesha Sharma, *Consumer Vulnerability*, 30 Journal of Consumer Psychology (3) 551-570 (2020).
- 24 Seminario-Hurtado, Avellaneda-Vásquez, Bejarano-Cuadrao & Alarcón-López, *supra* nota 21, págs. 77-109.
- 25 Díaz Díaz, *supra* nota 15, págs. 135-161 (2022).
- 26 Juana Tejada Ríos, *Accesibilidad de las personas con discapacidad en España y Portugal: perspectiva jurídica*, Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa (REJIE Nueva Época) (24) 93-114.
- 27 Miriam Edwards, Shiralee Poed , Hadeel Al-Nawab & Olivia Penna, *Academic accommodations for university students living with disability and the potential of universal design to address their needs*, 84 High Educ 779-799 (2022).
- 28 Friend & Álava Díaz, *supra* nota 22, págs. 131-146.
- 29 Mauro Fabián Falconi Baquero, *Cláusulas abusivas y derechos de los consumidores en Ecuador*, Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades 18 191-202 (2022).
- 30 Friend & Álava Díaz, *supra* nota 22, págs. 131-146.
- 31 Dacmar Andrea Báez Mesa, *El menor de edad en la relación de consumo en Colombia: una revisión a la clasificación de consumidor vulnerable*, 25 Estudios Socio-Jurídicos (2).
- 32 Saray Viviana González-Sinisterra, *La protección reforzada del consumidor en contratos de consumo*, 16 Novum Jus (2) 187-215 (2022).
- 33 *Id.*

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

Cómo citar / How to cite: Nuccia Seminario-Hurtado, Manuel Bermúdez-Tapia & Jainor Avellaneda-Vásquez, *Consumidor y discapacidad en el Perú*, 73 Vniversitas (2024). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj73.ndpm>