

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**



**DISCURSO: CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL  
CONSUMIDOR**

**ESTUDIANTE:**

Jimena Rubi Mamani Lupa

**CURSO:**

Derecho Comercial III

**DOCENTE:**

Dr. Alex Ricardo Zambrano Torres

**CICLO Y SECCIÓN:**

VII - C

Tacna-2026

# **DISCURSO: CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Dr. Zambrano, compañeros y público presente.

Cada vez que adquirimos un vehículo, contratamos un servicio de internet o compramos algún otro producto, entramos en una relación jurídica que, históricamente, ha sido desigual.

En este escenario, surge una herramienta fundamental que equilibra la balanza: el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Pero, ¿qué es exactamente este cuerpo normativo? Más que un simple conjunto de artículos legales, es el marco jurídico integral diseñado para corregir las asimetrías del mercado. Es la norma matriz que establece las reglas de juego entre quienes ofrecen productos y servicios los proveedores y nosotros, quienes los adquirimos para nuestro beneficio final.

La finalidad principal de este Código no es perseguir a la empresa privada, sino garantizar que el mercado funcione de manera transparente y justa. Su objetivo es proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los ciudadanos. Busca, sobre todo, que el respeto por la dignidad del consumidor no sea una opción para las empresas, sino un mandato ineludible, promoviendo una cultura de consumo responsable e informado.

La importancia de este Código en nuestra vida cotidiana es incalculable. Sin él, estaríamos indefensos ante la publicidad engañosa, los métodos comerciales coercitivos o los productos defectuosos que ponen en riesgo a nuestras familias. Cada vez que exigas un Libro de Reclamaciones, cada vez que rechazas un cobro injustificado o que recibes información clara sobre lo que estás pagando, el Código está ahí, operando en silencio.

En esencia, este documento es el escudo protector que nos acompaña desde que despertamos hasta que dormimos, asegurando que nuestra libertad de elección sea real y que nuestra confianza en el sistema económico tenga un respaldo sólido y legal. A continuación,

exploraremos cómo sus mecanismos transforman estos principios en realidades tangibles para todos.

Entrar en los detalles del Código es comprender la arquitectura de nuestras interacciones comerciales. Debemos hablar de los derechos fundamentales del consumidor. No son sugerencias, son prerrogativas legales. Todo ciudadano tiene el derecho irrenunciable a recibir información veraz, clara y oportuna; a que los productos no pongan en riesgo su seguridad o salud; a la libertad absoluta de elegir sin presiones; y, por supuesto, al derecho de reclamar y ser escuchado cuando la promesa comercial no se cumple.

Sin embargo, el sistema solo funciona si existe una contraparte responsable. Aquí entran las obligaciones de los proveedores. La ley es tajante: las empresas deben brindar productos de calidad, informar con transparencia sobre precios y características reales, y respetar las garantías ofrecidas sin poner trabas burocráticas. Sobre todo, tienen el deber ético y legal de evitar la publicidad engañosa, que no es más que una distorsión de la realidad en perjuicio del bolsillo del usuario.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor también actúa como un martillo contra las prácticas abusivas. Nos protege de las cláusulas abusivas ocultas en contratos de adhesión, de los cobros indebidos que aparecen mágicamente en nuestros recibos, de los productos defectuosos que no sirven para su fin, y de aquellos servicios no prestados adecuadamente que consumen nuestro tiempo y dinero.

Establece procedimientos de reclamo directos. El Libro de Reclamaciones es nuestra primera línea de defensa en cada establecimiento. Si la respuesta es nula o insatisfactoria, la denuncia ante INDECOPI se convierte en el mecanismo administrativo para buscar justicia. Estas herramientas no solo buscan soluciones particulares, sino que imponen sanciones ejemplares que obligan a los malos proveedores a corregir su conducta, garantizando un mercado más sano para todos.

Más allá de los artículos y las sanciones, el Código de Protección y Defensa del Consumidor cumple una función vital en nuestra sociedad. Su primera gran misión es la protección de la economía familiar. En un mundo donde el presupuesto de los hogares suele ser ajustado, cualquier abuso comercial como un cobro fantasma, un producto que se avería al tercer día o una penalidad injustificada representa un golpe directo al bienestar de los ciudadanos. Al establecer reglas claras, el Código garantiza compras seguras, permitiendo que las familias inviertan su dinero con la certeza de que el Estado respalda su inversión. No es solo derecho comercial; es la defensa del esfuerzo diario de cada trabajador.

Esta normativa es el motor que fomenta un mercado justo, promueve la competencia leal, pues obliga a todas las empresas a competir bajo los mismos estándares de honestidad y calidad. Cuando un proveedor sabe que no puede valerse de artimañas para ganar clientes, se ve obligado a innovar y mejorar sus precios.

En consecuencia, el mayor valor social de este Código es que mejora la confianza entre consumidores y empresas. La confianza es el lubricante de la economía; sin ella, el intercambio se detiene. Al saber que existe una autoridad y una ley que nos protege, los ciudadanos participamos con mayor dinamismo en el comercio. Esta armonía social fortalece las instituciones y construye un país donde el progreso económico no se logra a costa del ciudadano, sino de la mano con el respeto absoluto a sus derechos. Proteger al consumidor es, en última instancia, proteger la estabilidad de nuestra nación.

a lo largo de esta exposición hemos desgranado la estructura y el propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Sin embargo, ninguna ley, por más perfecta que sea su redacción, tiene fuerza propia si no cuenta con el respaldo de una sociedad que la conozca y la haga valer.

La importancia de conocer nuestros derechos como consumidores trasciende el ámbito legal; es un ejercicio de dignidad. Saber que tenemos derecho a la información, a la seguridad y a

un trato justo nos quita la venda de la sumisión ante las grandes corporaciones y nos otorga el estatus de protagonistas en la economía. El conocimiento es nuestra primera y más poderosa línea de defensa.

No obstante, conocer el derecho es solo la mitad del camino. Existe una necesidad imperativa de ejercer los mecanismos de defensa que la ley nos otorga. El Libro de Reclamaciones y las denuncias ante INDECOPI no deben ser vistos como trámites tediosos, sino como herramientas de higiene democrática. Cada vez que denunciamos una práctica abusiva, no solo resolvemos un problema personal; estamos cerrando una brecha de impunidad y protegiendo al próximo ciudadano que podría ser víctima de la misma falta.

Finalmente, debemos recordar el rol del ciudadano en un consumo responsable. Ser un consumidor responsable implica ser crítico, investigar antes de comprar y elegir a proveedores que respeten la ética comercial. La verdadera transformación del mercado no nace solo de las sanciones estatales, sino de nuestra capacidad de exigir excelencia.

Los invito a no ser espectadores pasivos de sus transacciones, sino actores vigilantes. Hagamos del respeto a nuestros derechos una costumbre cotidiana. Solo así, con ciudadanos empoderados y empresas responsables, lograremos que el Código no sea un texto muerto, sino el alma de un mercado justo para todos.

Muchas gracias.