

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	11
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	
LOS ANTECEDENTES DE LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL PERÚ	17
1. Consideraciones preliminares	17
2. La Constitución de 1979	20
3. El Código Civil de 1984	21
3.1. Las cláusulas generales de contratación	22
3.2. Los contratos por adhesión	24
4. El decreto legislativo 716, Ley de Protección del Consumidor y el decreto ley 25868, de creación del Indecopi	24
5. La Constitución de 1993	29
6. El decreto legislativo 807 y la ley 27311, del Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor	30
7. La jurisprudencia constitucional en materia de protección al consumidor	37
8. Preguntas	40

CAPÍTULO 2	
DERECHOS Y DEBERES EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR	41
1. La definición de consumidor	41
2. La definición de proveedor	47
3. La relación de consumo	50
4. El derecho de los consumidores a recibir información	53
5. El deber de idoneidad de los productos o servicios ofrecidos por los proveedores	57
6. El derecho de los consumidores a no ser discriminados ni sufrir tratos diferenciados	61
7. El derecho de los consumidores a la salud	67
8. La protección de los consumidores frente a las cláusulas contractuales abusivas	75
9. Preguntas	80
CAPÍTULO 3	
LAS DIFERENTES VÍAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	81
1. El libro de reclamaciones	81
2. La conciliación en temas de consumo	83
3. Los procedimientos administrativos sancionadores en materia de protección del consumidor	85
4. El arbitraje de consumo	88
5. La indemnización por daños ocasionados a los consumidores	90
6. El Indecopi como Autoridad Nacional de Protección al Consumidor y el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y sus funciones	93
7. Las asociaciones para la defensa de los derechos de los consumidores	96
8. Preguntas	97

CAPÍTULO 4	
INFRACCIONES, SANCIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR	99
1. El régimen de infracciones en el Código de Protección y Defensa del Consumidor	99
2. Las sanciones administrativas por incumplimientos al Código de Protección y Defensa del Consumidor	101
3. Las medidas correctivas referidas a la protección al consumidor	106
4. Preguntas	111
CONCLUSIÓN	113
BIBLIOGRAFÍA	115
VOLÚMENES PUBLICADOS	119