

Orden legal vs. Consumidor

Por: Iván González Delgado

Tiempo atrás tuve una grata permanencia en una cálida ciudad del norte del Perú y quise disfrutar de las ya famosas “juergas” noctámbulas, por lo que ingresé a una conocida discoteca local. Fueron pasando las horas, cuando de pronto observé que en uno de sus niveles se inició una gresca entre dos grupos de usuarios, consumidores¹ o clientes de esa discoteca.

La primera reacción... ¿represión le podríamos llamar? fue la del personal de seguridad, ante lo cual, muchos quedamos más tranquilos, pues la pulla iba a ser apagada para bienestar de todos. Pero fue mía la sorpresa al constatar que los individuos que conforman el personal de seguridad, en vez de tranquilizar la situación y persuadir para evitar la confrontación, se lanzaron sobre los presuntos belicosos, cual animal salvaje sobre su presa. Sin embargo, aunque parezca increíble, dicho accionar no tuvo un fin neutralizador o pacificador. Todo lo contrario, sirvió para que los de seguridad, golpearan salvajemente a todo quien se interpusiera en su camino y así “¿castigar”, “¿reprimir?” o “¿sancionar?”, a los presuntos belicosos.

Después de lo sucedido, sobrevino a mi mente, el cuestionamiento de si nos encontramos en una sociedad donde las personas llevan a cabo la justicia por su propias manos, ¿ley del talión?. Con este comportamiento se está obviando y tirando al tacho de basura a la fuerza pública policial, supuestamente, la única autorizada para reprimir, y que no obstante ello tiene límites que no pueden exceder la utilización de la fuerza represiva. Y si es que hablamos de represión de la policía, somos conscientes que ni siquiera a los delincuentes se les debe maltratar (en el caso de los linchamientos, la policía es quien protege a los que podrían ser linchados) entonces cómo es posible que personal de seguridad privada, utilice la agresión desproporcionada para aplacar incidentes.

Intenté hacer una reflexión y análisis de los hechos con una perspectiva jurídica. Acaso, como ciudadano, como consumidor, como cliente, como usuario de un lugar (si bien de propiedad privada, se debe tener en cuenta que es abierto al público) ¿puedo hacer algo para evitar esta pseudo sanción acompañada de golpes?; ¿acaso, cuando ingresamos a estos lugares nocturnos con este tipo de seguridad, entramos a una correccional o penitenciaria, en la cual se va a reprimir a golpes el más mínimo incidente?; como consumidor, cliente, o usuario, o simplemente como ciudadano ¿tengo alguna herramienta legal para prevenir, defenderme y sancionar este tipo de conductas ilegales?; para estos trabajos de seguridad ¿hay alguna evaluación de primeros auxilios, adiestramiento de seguridad, evaluación psicológica?; más allá de las fuerzas públicas que cuidan el orden en la sociedad, sea policía o el ejército, ¿hay otro órgano autorizado para reprimir a un ciudadano y más aún con tal violencia?; ¿qué tipo de individuos son los que contrata una empresa de seguridad?, ¿éstos son captados al azar?; ¿hay alguna institución que resguarde que las empresas de seguridad que ofrecen sus servicios en el mercado cuenten con un personal idóneo para

¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 716 – LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3°. Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

a) Consumidores o usuarios.- Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, productos o servicios.

(...)

desarrollar las funciones de cuerpo de seguridad de un lugar de entretenimiento, cuidando de esta manera los derechos de los consumidores?.

En realidad, sí puedo, si hay herramientas legales. Para ello ubiquémonos jurídicamente en la situación. Primero, este escenario lo puedo situar en el ámbito del Derecho Penal, pues nuestro Código Penal tipifica estos hechos en el Título I del Libro Segundo, denominado Delitos contra la vida, el cuerpo y la salud, y en el Libro Tercero, Título II, denominado Faltas² contra la persona. Sin embargo pocos o no conocidos, son los casos en los que el personal de seguridad llega a cometer lesiones graves -único delito que en la práctica conllevaría a una pena efectiva de cárcel-, pues la gran mayoría de abusos que se cometen son por lesiones leves, esto es, a decir del Código Penal, que requieren una asistencia o descanso menores de 30 y mayores de 10 días, ya que de ser menores serían faltas (un saludo a la bandera). Quiere decir que estos individuos de seguridad, tal como lo señala la Ley Penal serían sancionados efectivamente con prisión, solo si es que ponen en peligro la vida de una persona, le causan invalidez, la desfiguran de manera grave y permanente, le producen lesiones que requieran de 30 días a más de descanso o que muera a causa de las lesiones. Pero, ¿por qué tenemos que esperar a que se dé una situación tan grave para que sean sancionados?

Segundo, esta situación podemos configurarla, dentro de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi. Sin embargo, lo mucho que podremos conseguir es una multa para la entidad que contrató ese personal de seguridad, más no una sanción para los directos infractores de la ley. A este inconveniente se suman los siguientes obstáculos: 1. Para acreditar maltratos en la discoteca se necesita acreditar haber sufrido una lesión, sino cómo se acredita el agravio?. 2. Al tratarse de discotecas de provincias, las ODI's³ serán las que tramitarán el procedimiento, y a diferencia de la capacidad resolutive que tiene Indecopi en Lima, que podría resolver estos casos en meses, en las ODI's los procedimientos pueden durar más de un año.

No es necesario llegar a sancionar un hecho si hay medidas para prevenirlo⁴, pues si un centro nocturno nos ofrece el servicio de brindarnos diversión por el cual pagamos -por lo tanto estaríamos ante un contrato (pago por un servicio)-, no debería ofrecer un servicio defectuoso, el cual se daría, al ofrecernos personal de seguridad poco o nada dotado psicológicamente para desarrollar dicha labor.

Si bien existe el derecho a la libre iniciativa privada, no se puede exponer al consumidor a un servicio defectuoso brindado por empresas que improvisadamente ofrecen servicio de seguridad, poniendo en riesgo al agente más importante en el sistema competitivo, que es el consumidor.⁵

² La Falta se configura por la menor gravedad del hecho ilícito. No comprenden privación de la libertad, solo multa y restricción de derechos.

³ Oficina Descentralizada del Indecopi.

⁴ La Comisión de Protección al Consumidor, cuenta con un Área de Prevención, cuya finalidad es, justamente, prevenir los perjuicios a los que se podrían ver expuestos los consumidores.

⁵ DECRETO LEGISLATIVO N° 716 – LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Art. 7 : Los proveedores están obligados a cumplir con las normas de seguridad, calidad y rotulado del producto o servicio, en lo que corresponda. Art. 9 Los productos o servicios puestos a disposición del consumidor no deben con llevar riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.