



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

FACULTAD DE DERECHO

---

CARRERA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

**“EL DERECHO AL PLAZO RAZONABLE EN EL TRÁMITE DE UN EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO EN LA VÍA DE PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2013-2014.”**

Tesis para optar el título profesional de:

**ABOGADA**

**Autora:**

Garrido Flores Tanya Miriam

**Asesora:**

Abog. Esther Elizabeth Loyola Salvador

Trujillo – Perú

2016

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Garrido Flores Tanya Miriam**, denominada:

**“EL DERECHO AL PLAZO RAZONABLE EN EL TRÁMITE DE UN EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO EN LA VÍA DE PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2013-2014.”**

---

Abog. Esther Elizabeth Loyola Salvador  
**ASESORA**

---

Abog. Sara Ysabel del Carmen Chávez  
Gutiérrez  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Abog. Martha Angélica Bringas Gómez  
**JURADO**

---

Abog. Sixto Guillermo Chávez Avalos  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS</b> .....	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>10</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>11</b>
<b>ABREVIATURAS</b> .....	<b>12</b>
<b>RESUMEN</b> .....	
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO 1.....INTRODUCCIÓN</b>	
.....	<b>17</b>
1.1. Realidad problemática.....	17
1.2. Formulación del problema.....	20
1.3. Justificación.....	20
1.4. Limitaciones .....	21
1.5. Objetivos .....	22
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	22
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	22
<b>CAPÍTULO 2.MARCO</b>	
	<b>TEÓRICO</b>
.....	<b>23</b>
2.1. Antecedentes .....	23
2.2. Bases Teóricas .....	25

<b>SUBCAPÍTULO I: INDECOPI.....</b>	<b>25</b>
<b>1.1 MARCO LEGAL.....</b>	<b>25</b>
<b>1.2 OBJETIVO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>27</b>
<b>1.2.1 COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....</b>	<b>27</b>
<b>1.2.2 ÁMBITO DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL     CONSUMIDOR.....</b>	<b>27</b>
<b>1.3 DERECHO DEL CONSUMIDOR.....</b>	<b>29</b>
<b>1.3.1 DEFINICIÓN DE DERECHO DEL CONSUMIDOR.....</b>	<b>29</b>
<b>1.3.1.1 NOCIÓN DE CONSUMIDOR.....</b>	<b>32</b>
<b>1.3.1.2 NOCIÓN DE PROVEEDOR.....</b>	<b>34</b>
<b>1.3.2 PRINCIPIOS DEL CODIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA     DELCONSUMIDOR RELACIONADOS AL TRÁMITE DE UN     EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO DE UN PROCEDIMIENTO     SUMARÍSIMO DENTRO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL     CONSUMIDOR.....</b>	<b>36</b>
<b>1.3.2.1 PRINCIPIO DE SOBERANÍA DEL CONSUMIDOR.....</b>	<b>37</b>
<b>1.3.2.2 PRINCIPIO PRO CONSUMIDOR.....</b>	<b>37</b>
<b>1.3.2.3 PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.....</b>	<b>38</b>
<b>1.3.2.4 PRINCIPIO DE CORRECCIÓN DE LA ASIMETRÍA.....</b>	<b>38</b>
<b>1.3.2.5 PRINCIPIO DE PROTECCIÓN MÍNIMA.....</b>	<b>39</b>
<b>1.3.2.6 PRINCIPIO PRO ASOCIATIVO.....</b>	<b>39</b>
<b>1.3.2.7 PRINCIPIO DE PRIMACÍA DE LA REALIDAD.....</b>	<b>39</b>
<b>1.3.3 CLASIFICACIÓN DE DERECHO DEL CONSUMIDOR.....</b>	<b>40</b>
<b>1.3.3.1 DERECHOS FUNDAMENTALES DEL CONSUMIDOR.....</b>	<b>40</b>
a) El derecho de acceso al mercado.....	40
b) El derecho a la libertad de elección.....	40

c) El derecho a recibir un trato equitativo y digno.....	42
d) El derecho a la educación.....	42
1.3.3.2 DERECHOS SUSTANCIALES DEL CONSUMIDOR.....	43
a) El derecho a la salud y a la seguridad.....	43
b) El derecho a la información.....	43
1.3.3.3 DERECHOS OPERATIVOS O INSTRUMENTALES DE LOS CONSUMIDORES.....	44
a) El derecho de organización y participación.....	44
b) El derecho a obtener asesoramiento y asistencia.....	45
c) El derecho de acceso a la justicia y solución de conflictos.....	45
1.3.4 PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER DENUNCIA ANTE LA VULNERACIÓN DE ALGÚN DERECHO DEL CONSUMIDOR.....	47
1.3.4.1 POTESTAD SANCIONADORA ADMINISTRATIVA.....	47
1.3.4.2 VIA DE PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO.....	48
1.3.4.2.1 TRÁMITE.....	49
1.3.4.3 REQUISITOS.....	53
 SUBCAPÍTULO II: EL DEBIDO PROCESO EN EL PERÚ .....	 54
 2.1 COMPONENTES DEL DEBIDO PROCESO.....	 54
2.1.1 DERECHO A LA PRESUNCIÓN DE INOCENCIA.....	55
2.1.2 DERECHO DE INFORMACIÓN.....	55
2.1.3 DERECHO DE DEFENSA.....	56
2.1.4 DERECHO DE UN PROCESO PÚBLICO.....	56
2.1.5 DERECHO A LA LIBERTAD PROBATORIA.....	56
2.1.6 DERECHO A LA CERTEZA.....	57

2.1.7	INDUBIO PRO REO.....	57
2.2	TUTELA JURISDICCIONAL .....	58
2.2.1	JUEZ NATURAL.....	59
2.2.2	ACCESO A LA JURISDICCIÓN.....	59
2.2.3	DERECHO A LA INSTANCIA PLURAL.....	60
2.2.4	PRINCIPIO DE IGUALDAD PROCESAL.....	60
2.2.5	DEBER JUDICIAL DE PRODUCCIÓN DE PRUEBAS.....	60
2.2.6	DERECHO A UN PLAZO RAZONABLE SIN DILACIONES INDEBIDAS.....	61
2.3	PLAZO RAZONABLE EN EL TRÁMITE DE UN EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO DE UN PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO DENTRO DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	63
2.4	RECURSO DE QUEJA COMO GARANTÍA CONSTITUCIONAL.....	67
2.5	DERECHO QUE SE CONTRAVIENE CON LA DILACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	69
2.3.	Definición de términos básicos.....	70
<b>CAPÍTULO 3..... HIPÓTESIS</b>		
.....		71
3.1.	Formulación de la hipótesis.....	71
3.2.	Operacionalización de variables .....	71
<b>CAPÍTULO 4.MATERIAL</b>		
<b>Y</b>		
<b>MÉTODOS</b>		
.....		71
4.1.	Tipo de diseño de investigación. ....	73
4.2.	Material. ....	74
4.2.1.	<i>Unidad de estudio</i> .....	74
4.2.2.	<i>Población</i> .....	74
4.2.3.	<i>Muestra</i> .....	74

4.3. Métodos .....	74
4.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i> .....	74
4.3.2. <i>Procedimientos</i> .....	75
<b>CAPÍTULO 6.....</b>	<b>RESULTADOS</b>
.....	<b>77</b>
<b>CAPÍTULO 7.....</b>	<b>DISCUSIÓN</b>
.....	<b>854</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>94</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>96</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>97</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>100</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Entrevista a los especialistas en Derecho de Competencia, Propiedad Intelectual y Constitucional con conocimiento en el ámbito de Protección al Consumidor y el plazo razonable. ....	83
---	----

## ÍNDICE DE FLUJOGRAMA

Flujograma 1: Procedimiento Sumarísimo.....	78
---	----

## ABREVIATURAS

- ORPS: Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo
- TC: Tribunal Constitucional
- CIDH: Corte Interamericana de Derecho Humanos
- TEDH: Tribunal Europeo de Derecho Humanos
- INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

## RESUMEN

La presente es una investigación no experimental, enmarcada en el ámbito de la protección del Derecho del Consumidor, dentro de la Comisión de Protección al Consumidor, en la ciudad de Trujillo; busca identificar la vulneración del plazo razonable visto desde el procedimiento administrativo, tal como es el Procedimiento Sumarísimo de la Comisión de Protección al Consumidor.

En relación a esto, se ha formulado el problema, ¿De qué manera el trámite de un expediente administrativo en la Vía del Procedimiento Sumarísimo, en materia de protección al consumidor, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571 afecta el derecho al plazo razonable en el debido proceso en la ciudad de Trujillo, 2013-2014?, pregunta que a través de la investigación y aplicación de métodos y técnicas que se desarrollaran en lo posterior, se planteó como hipótesis, el trámite de un expediente administrativo en la Vía del Procedimiento Sumarísimo, en materia de protección al consumidor, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571 afecta el derecho al plazo razonable en el debido proceso en la ciudad de Trujillo, 2013-2014 en tanto el procedimiento excede los 30 días hábiles por instancia, establecidos en la Ley 29571.

Se realizó un trabajo analítico que consistió en la evaluación del trámite de un expediente administrativo en la Vía de Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor, así como precisar la afectación del plazo razonable en el Procedimiento Sumarísimo en materia de protección al consumidor a través del análisis de expedientes administrativos de INDECOPI; con la finalidad de determinar si efectivamente este trámite administrativo dentro de la Comisión de Protección al Consumidor vulnera el plazo razonable según lo establecido en la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por consiguiente, se realizaron entrevistas con profesionales especialistas con un vasto conocimiento en Derecho de Competencia Propiedad Intelectual y Constitucional; con el objetivo de obtener opiniones fundamentadas acerca de la presente investigación y poder constatar con los resultados obtenidos en el estudio de campo como son doctrina contenida en libros, revistas, artículo vía web, esto para la aplicación de las técnicas recolección de datos y análisis de expedientes administrativos, bajo el diseño de investigación no experimental o descriptivo, de corte transversal: porque se analiza dos variables en un momento determinado en los años 2013 al 2014, correlacional – ex post facto; lo cual permite entender de una mejor manera la realidad planteada en el problema de investigación y dilucidar si la hipótesis descrita refleja la información obtenida.

## ABSTRACT

This is a non-experimental research, framed in the field of consumer protection law within the Consumer Protection Commission, in the city of Trujillo; seeks to identify the breach of the reasonable time seen from the administrative procedure, as is the summary proceedings of the Commission on Consumer Protection.

In this connection, it has formulated the problem, How the processing of an administrative file in the way of summary procedure, concerning consumer protection, under the Code of Protection and Consumer Protection - Law 29571 affects the right reasonable time to due process in the city of Trujillo, 2013-2014?, question through research and application of methods and techniques developed in the post, was hypothesized, the processing of an administrative file in via the summary procedure in the field of consumer protection, under the Code of protection and consumer protection - 29571 act affects the right to reasonable time in the due process in the city of Trujillo, 2013-2014 exceeds both the procedure 30 days you working for instance, established by Law 29571.

An analytical work involved the assessment procedure of administrative proceedings in the way of summary procedure on consumer protection was made and clarify the involvement reasonable period in summary proceedings concerning consumer protection through analysis of administrative records INDECOPI; in order to determine whether or not this administrative process within the Consumer Protection Commission violates the reasonable period as established by Law 29571 - Code of Protection and Consumer Protection.

Therefore, interviews were conducted with professional specialists with extensive knowledge in Intellectual Property Competition Law and Constitutional; with the aim of obtaining informed opinions about this research and to note with the results obtained in the field study as are doctrine contained in books, magazines, item via web, this for the application of technical data collection and analysis administrative files under design or descriptive non-experimental research, sectional: because two variables are analyzed at a certain time in the years 2013 to 2014, correlational - ex post facto; allowing a better way to understand reality posed in the research problem and determine whether the scenario described reflects the information obtained.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- 1979, C. P. (s.f.). Artículo 110.
- ACOSTA ESTEVEZ, J. B. (1985). *Tutela Procesal de los Consumidores*. Barcelona: Bosch Editor.
- Albanese, S. (2000). garantías Judiciales , algunos requisitos del debido proceso legal en el derecho internacional de los derechos humanos. Lima: EDIP.
- ALPA, G. (2004). *Derecho del CONsumidor* . Lima: Gaceta Jurídica .
- Angulo, D. (2011). *La Duracion Excesiva del Jucio ¿Un problema común en Latinoamerica?* Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Angulo, V. (2010). *"El Derecho a ser juzgado en un plazo razonable"*. Valdivia - Chile.
- ARAZI, R., Barborsa Moreira, J. C., Colerio, J., De Lázzari, E. N., Di Lorio, A. J., Enderle, G. J., . . . Sanguino Sánchez , J. M. (2003). *DEBIDO PROCESO*. Buenos Aires - Argentina: RUBINZAL\_CULONI EDITORES.
- Ardito, W. (2011). La promoción del Acceso a la justicia en las zonas rurales. *tesis para optar el grado de Doctor en Derecho PUCP*. Lima .
- Baca Oneto, V. (2013). *Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutorios*. Lima: Hebert Tassano y Giovana Hurtado.
- Baca Oneto, V. (2013). *Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutorios*. Lima: Hebert Tassano y Giovana Hurtado.
- BAENA RICARDO Y OTOS VS PANAMA, 0200-2002 -AA (Tribunal Constitucional 15 de Octubre de 2005).
- Becovitz Rodriguez - Cano, A. (2012). Derecho Mercantil. *Apuntes del Derecho Mercantil* , 218.
- Bernadis LLosá, L. (1994). El Debido Proceso como garantía constitucional de la administración de justicia: una aproximación Procesal . *tesis* . Lima.
- Bolaños, F. (2012). Acceso a la justicia laboral en Centroamérica. *Revista de Derecho*. Lima: ARA.
- Burga Solar, M. (2009). *Derecho al consumidor y la competencia*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- Burga Solar, M. R. (2009). *Derecho del Consumidor y la Competencia*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- Burga, M. R. (2009). *Derecho del Consumidor y de la Competencia*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- Bustamante Alarcón, R. (2001). Derechos FUndamentaes y proceso justo . Lima.
- Bustamante Alarcón, R. (2003). EL Debido Proceso en los procedimientos parlamentarios. . Lima: Asociación Civil taller de Derecho.
- CASTILLO, A. Z. (1961). *Estampas Procesales de la Literatura Española*. Buenos Aires: EJEA.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor . (s.f.). *Art. IV,, inciso 2 de la Ley 29571*. Perú.
- Constitución Política del Perú. (1993). Perú.
- Constitucional, C. P. (s.f.). Recuperado el 16 de mayo de 2017, de [http://www.tc.gob.pe/tc/private/adjuntos/transparencia/pdf/marco\\_legal/Codigo\\_Procesal.pdf](http://www.tc.gob.pe/tc/private/adjuntos/transparencia/pdf/marco_legal/Codigo_Procesal.pdf)
- Córdova Cutipa, Y. (2012). *Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos*. Lima.
- Córdova, Y. (2012). *Las Clausulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor: Repositorio UNSM*. Recuperado el Junio de 2015, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1185/1/cordova\\_cy.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1185/1/cordova_cy.pdf)
- Díaz Mori, K. (2013). *La Nulidad Procesal como causa de dilación de los Procesos de Divorcio por Causal*. Lima.
- Duran Carrión, J. B. (2007). *Tratado de Derecho del Conдумidor en el Perú*. Lima: San Martín de Porres.

- DURAND CARRION, J. (2008). *EL Derecho del CONsumidor como disciplina jurídica autónoma*. Lima: La Asamblea Nacional de rectores.
- Expediente N° 1003 - 1998 - AA/TC (Constitucional 1998).
- Gordillo, A. (1963). *EL Acto Administrativo*. Buenos Aires - Argentina.
- Hernandez Sampieri, R. (s.f.). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Huerta Guerrero, L. A. (2003). *EL Debido Proceso en las decisiones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Lima: Comisión Andina de Juristas.
- Humanos, P. y. (1997). *Protección de los Derechos Humanos: Definiciones Operativas*. Lima: Comisión Andina Jurista.
- I JUNOY, J. P. (s.f.). *Garantía del Derecho a un Proceso sin Dilataciones Indevidas*. Obtenido de Garantía del Derecho a un Proceso sin Dilataciones Indevidas: [www.zur2.com/fejp/114/pre114.htm](http://www.zur2.com/fejp/114/pre114.htm)
- INDECOPI. (2 de Diciembre de 2015). *Indecopi*. Obtenido de Indecopi: <https://www.indecopi.gob.pe/sobre-el-indecopi>
- INDECOPI. (20 de Diciembre de 2015). *Indecopi*. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de <https://www.indecopi.gob.pe/comisiones>
- INDECOPI. (s.f.). *INDECOPI*. Obtenido de INDECOPI: <https://www.indecopi.gob.pe/sobre-el-indecopi>
- Jimenez, J. (octubre de 2007). *¿Que es el debido procedimiento administrativo?* Recuperado el 11 de diciembre de 2015, de *¿Que es el debido procedimiento administrativo?*: <https://javierjimenezperu.files.wordpress.com/2011/10/05-debido-proced-adm7.pdf>
- Jurídica, G. (6 de Diciembre de 2013). *INDECOPI: Incorporan diversos cambios en el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor*. Recuperado el 25 de Mayo de 2015, de [http://www.gacetajuridica.com.pe/detalle\\_noti.php?in=000007294](http://www.gacetajuridica.com.pe/detalle_noti.php?in=000007294)
- Juristas, C. A. (1997). *Protección de los Derechos Humanos*. 304.
- Landa, C. (2004). *Teoría del Derecho Procesal Constitucional*. Lima: Palestra Editores.
- Lechner Vs Huess, 002-00 (Tribunal Europeo de Derechos Humanos 23 de Abril de 1987).
- LEON, A. Q. (2003). *La Tutela Judicial y Administrativa como uno de los Derechos Himanos Escenciales*. Lima: Jurista Editores.
- Malpartida Castillo, V. (2003). *El Derecho del Consumidor en el Perú y en el Derecho Comparado*. Lima.
- Mesía Ramírez, C., & Sevilla Torello, C. (2009). *Los Recursos Procesales Constitucionales*. Lima: Dialogo con la Jurisprudencia .
- Northcote Sandoval, C. (Diciembre de 2013). *INDECOPI*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2015, de <http://www.indecopi.gob.pe/web/proteccion-al-consumidor/legislacion-directivas-y-lineamientos>
- Pastor, D. (2004). "Acerca del Derecho Fundamental al Plazo Razonable". *Estudios de la Justicias*.
- PASTOR, D. R. (2002). *El Plazo Razonable en el Proceso del Estado de Derecho*. Buenos Aires: Konrad.
- Pereznieto Castro, L., & Ledesma Mondragón, A. (1993). *Introducción al estudio del Derecho*. México.
- Perú Consume*. (Octubre de 2010). Recuperado el 08 de Noviembre de 2015, de Perú Consume: <http://www.peruconsume.com/2011/11/el-abc-de-peru-consume-comision-de.html>
- Pico I Junoy, J. (2012). *Derecho al proceso en un plazo razonable*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015, de <http://www.drjaimecoaguila.galeon.com/articulo11.pdf>
- Quiroga León, A. (2003). *EL Debido Proceso Legal en el Perú y el Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos*. Lima: Jurista Editores.
- RESOLUCIÓN N° 159-2010-INDECOPI/COD. (14 de Noviembre de 2010). *EL Peruano*, pág. 4.
- Rodríguez Ortiz, A. (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor : principios que rigen la relación de consumo y derechos de consumidores*. Lima .

- Ronald Winston Diaz Diaz, 618-2005-HC/TC (Tribunal Constitucional 8 de Marzo de 2005).
- Sosa Sacio, J. M. (2010). El Debido Proceso: Estudios sobre derechos y garantías procesales. *Gacerta Jurídica*, 200.
- (s.f.). *STC Expediente Nº 2915-2004-HC-TC*.
- Sumarriva, A. C. (2009). *Contenido Escencial de Los Derechos Fundamentales*. Lima: EGACAL.
- Urdaneta Sandoval, C. A. (2012). *Garantía del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas en sede contencioso-administrativa: ¿pretensión de carencia o*. Recuperado el Noviembre de 2015, de <http://www.zur2.com/fcjp/114/urdaneta.htm>
- Valdibia, J. F. (2003). Derecho al Plazo Razonable sin Dilataciones Indebidas. *Actualidad Jurídica - Gaceta Jurídica*, Tomo 118.
- Valencia Restreoi, H. (2007). *La definición de los principios en el Derecho Internacional contemporáneo*. Medellín - Colombia.
- Viguria Chavez, C. A. (2012). *EL CONSUMIDOR FINANCIERO: NECESIDADES DE SU IMPLEMENTACION EN EL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCION AL*. Lima .
- Viguria, C. (20 de Abril de 2012). *EL CONSUMIDOR FINANCIERO: NECESIDADES DE SU IMPLEMETACIÓN EN EL SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR : Repositorio PUCP*. Recuperado el 15 de Mayo de 2015, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1679/VIGURIA\\_CHAVEZ\\_CARLOS\\_CONSUMIDOR\\_PROTECCION.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1679/VIGURIA_CHAVEZ_CARLOS_CONSUMIDOR_PROTECCION.pdf?sequence=1)
- Woolley , J., & Peters, G. (10 de Febrero de 2016). *The American Presidency Project*. Obtenido de <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>