

FACULTAD DE  
DERECHO Y  
CIENCIAS POLÍTICAS



Carrera de Derecho y Ciencias Políticas

**“EL PRINCIPIO DE COLABORACIÓN EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN POR DEFECTO DE EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR”**

Tesis para optar el título profesional de:

Abogada

Autora:

Gabriela Alexandra Delgado Seclen

Asesor:

Dr. Guisseppi Paul Morales Cauti

Lima - Perú

2021

## DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido terminar satisfactoriamente mi carrera profesional. A mis padres, Silvia y Enrique, por sus palabras que albergan los sentimientos más genuinos de amor y valores, los cuales han sabido guiar mi vida personal y profesional. A mis abuelos, María y Eduardo, por su amor incondicional. A mis hermanos, Mercedes y Eduardo, por ser mis mejores amigos. Y a toda mi familia, por siempre creer en mí.

Gracias a todos ellos, soy la mujer que soy. Quedándome en deuda con todos ustedes por siempre.

## AGRADECIMIENTO

A mi asesor el Dr. Giuseppe Morales Cauti, quien en esta álgida coyuntura, ha sabido guiarme para la realización de esta investigación.

A los abogados, Carlos Tamani, Erick Cubas, Fabricio Marvilla, Pedro Chirinos, Luis Huamán, Julio Cesar Chigne; quienes participaron de las entrevistas. Gracias por compartir sus conocimientos.

## TABLA DE CONTENIDOS

|   |            |
|---|------------|
| <b>DEDICATORIA.....</b>   | <b>2</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>   | <b>3</b>   |
| <b>TABLA DE CONTENIDOS .....</b>                                      | <b>4</b>   |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....</b>                               | <b>5</b>   |
| <b>RESUMEN.....</b>   | <b>6</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>7</b>   |
| <b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>                                  | <b>8</b>   |
| 1.1. Realidad problemática .....                                      | 8          |
| 1.2. Antecedentes de investigación .....                              | 11         |
| 1.3. Marco teórico .....  | 15         |
| 1.4. Marco conceptual.....  | 70         |
| 1.5. Justificación.....   | 72         |
| 1.6. Formulación del problema.....                                    | 72         |
| 1.7. Objetivos .....  | 73         |
| 1.8. Hipótesis .....  | 74         |
| <b>CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....</b>                                   | <b>75</b>  |
| 2.1. Tipo de investigación .....                                      | 75         |
| 2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos ..... | 77         |
| 2.3. Población y muestra.....   | 79         |
| 2.4. Procedimiento .....  | 79         |
| 2.5. Aspectos éticos .....  | 80         |
| <b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS .....</b>                                   | <b>81</b>  |
| <b>CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>                     | <b>90</b>  |
| 4.1 Discusión.....  | 90         |
| 4.2 Conclusiones .....  | 98         |
| <b>REFERENCIAS.....</b>   | <b>100</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>   | <b>106</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1</b> .....  | 10 |
| Cantidad de reclamos reportados ante OSIPTEL por categorías, en el año 2015..... | 10 |
| <b>Tabla 1</b> .....   | 78 |
| Cuadro de entrevistados .....  | 78 |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, reconocer de qué manera se garantizan los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en el marco de la aplicación de colaboración entre las entidades de INDECOPI y OSIPTEL. La cual se desarrolló dentro del enfoque de investigación cualitativo, con un diseño basado en la teoría fundamentada y aplicándose la técnica de la entrevista. Se concluyó, que los reclamos de los consumidores y/o usuarios con relación al incumplimiento de las empresas de telecomunicaciones que venden equipos electrónicos defectuosos, no tienen una adecuada regulación dentro de los organismos del Estado. Asimismo, se evidenció que los principios de colaboración entre entidades y de celeridad procesal, se convierten en mecanismos necesarios para la resolución de estas controversias. Dado que, existe una confusión, por parte del usuario-consumidor acerca de la competencia de los reclamos, de equipos electrónicos defectuosos, que se presentan.

**Palabras clave:** consumidor, usuario, principio de colaboración, principio de celeridad, OSIPTEL, INDECOPI.

## ABSTRACT

The present investigation aimed to recognize how the rights of the user-consumer are guaranteed in the complaint procedures for non-conformity of defective electronic equipment within the framework of the collaboration application between the INDECOPI and OSIPTEL entities. This was developed within the qualitative research approach, with a design based on grounded theory and applying the interview technique. It was concluded that the claims of consumers and / or users in relation to the non-compliance of telecommunications companies that sell defective electronic equipment do not have adequate regulation within State agencies. Likewise, it was evidenced that the principles of collaboration between entities and procedural speed, become necessary mechanisms for the resolution of these controversies. Since, there is confusion, on the part of the user-consumer about the competence of the claims, of defective electronic equipment, that are presented.

**Key Words:** consumer, user, principle of collaboration, principle of speed, OSIPTEL, INDECOPI.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El fenómeno de la globalización actualmente ha terminado por alcanzar a los servicios públicos, pues estos dejaron de tener como agente principal al Estado, centrándose en la captación de inversiones que le brinden fluidez al sistema productivo de los mismos. En el contexto latinoamericano, la presencia de una gran cantidad de intereses solicitando ser satisfechos, ocasionó que los países comprendieran que para poder asignar los recursos de mejor forma requerían de un gasto y de la inversión de particulares, siendo estos elementos importantes para poder suplir de forma idónea las actividades del Estado que se realizaban de forma deficiente, guardando para sí mismo la función fiscalizadora (Kresalja, 2016).

El ámbito de las telecomunicaciones al estar en constante desarrollo tecnológico, ha llegado a ser una actividad donde la participación de los usuarios se modifica al mismo tiempo convirtiendo a estos individuos en sujetos más activos. Dentro de este contexto, existe una relación trilateral en donde se encuentra la Administración Pública (ente regulador), la empresa regulada (brinda el servicio) y la sociedad usuaria o consumidora, los cuales tienen una relación dependiente porque generan derechos y obligaciones (Rojas, 2015). La relación indirecta que existe entre la empresa regulada y la sociedad usuaria que es tratada desde una perspectiva de situaciones competenciales (sistema de reclamos de calidad deservicio, facturación, cobro, entre otros) no es suficiente para manejar lo que es conocido como asimetría informativa, que viene a ser la desigualdad en la información (Quispe & Riveros, 2017). No obstante, la asimetría informativa se constituye como un principio que se encuentra regulado en Art. V del Código de Protección y Defensa del Consumidor,

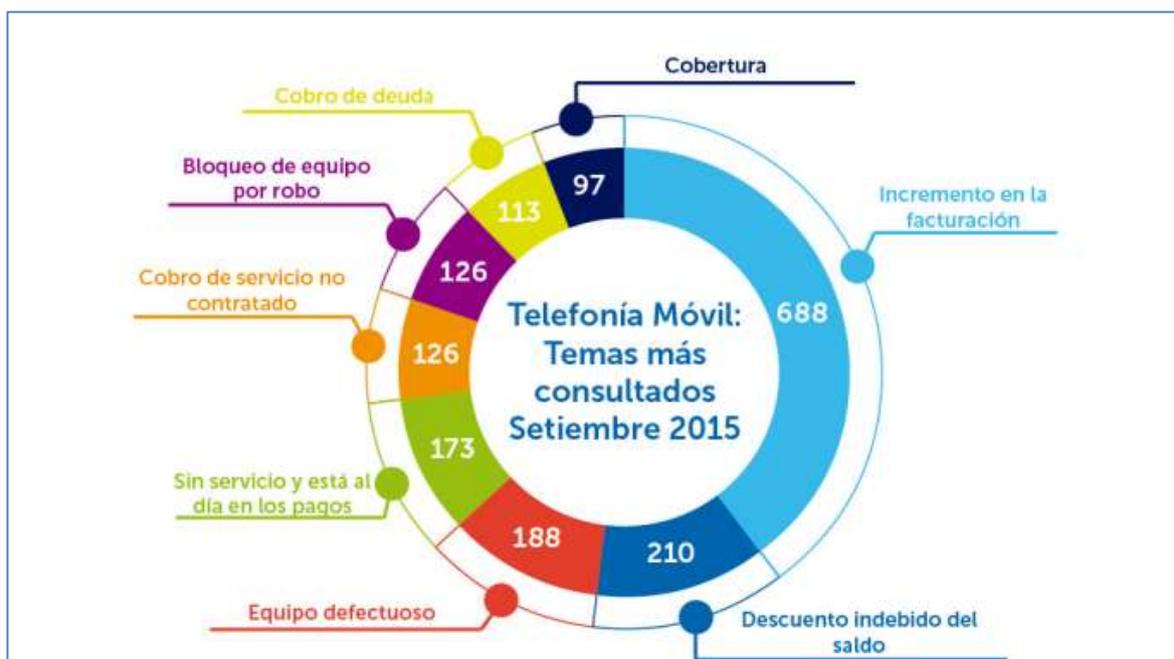
permitiendo que la administración pública tome conocimiento del poder de dominio que tiene la empresa que brinda el servicio para actuar de acuerdo con sus intereses (reducción de costos, maximización de utilidad, entre otros) respecto de la defensa del usuario o consumidor del servicio de telecomunicaciones que brinda.

La realidad del usuario o consumidor dentro del ámbito de las telecomunicaciones y el amparo de sus intereses, frente a un servicio que presenta deficiencias, viene a ser el propósito de los sistemas regulatorios; pues estos tienen como objetivo prevenir cualquier tipo de situación que vulnere los derechos de los individuos a recibir un adecuado servicio. Al interior del sistema de protección de estos derechos se encuentran involucrados los organismos como INDECOPI (creado mediante Decreto de Ley N° 25868) y OSIPTEL, (creado mediante Decreto de Ley N° 702). Estos organismos son encargados de fiscalizar y establecer un control de calidad de los servicios que se brindan, teniendo como objetivo principal regentar el comercio de las telecomunicaciones para salvaguardar los derechos que ostenta el usuario o consumidor respecto de la idoneidad del servicio, instalaciones y cualquier aspecto relacionado con la prestación que ese comercio brinda.

A modo de visualizar el panorama respecto del mayor grado de consultas que ocurre por parte de los usuarios referentes al servicio de telefonía móvil, OSIPTEL nos detalla el siguiente gráfico.

**Figura 1.**

Cantidad de reclamos reportados ante OSIPTEL por categorías, en el año 2015.



**Fuente:** OSIPTEL (2015)

De acuerdo a la figura presentada, podemos apreciar de las consultas realizadas 688 casos fueron reportados por el incremento en la facturación, 210 por el descuento indebido del saldo, 188 por equipo defectuoso, 173 por carecer de servicio estando al día en los pagos, 126 por el cobro de servicio no contratado, 126 por bloqueo de equipo por robo, 113 por cobro de deuda y 97 por cobertura.

Podemos verificar que las consultas por equipo defectuoso se encuentran en tercer lugar del número de reclamos realizados por el usuario respecto de su servicio de telefonía móvil. Ante este panorama se genera una problemática jurídica respecto de los límites de actuación que tienen tanto el organismo de INDECOPI y OSIPTEL. Cabe resaltar que la delimitación de su actuación no se encuentra totalmente definida, lo cual incita que se establezca un

vínculo primordial y armonizado entre los mismos para generar condiciones de fluidez ante cualquier asunto relacionado con los usuarios o consumidores. En tal sentido formulamos la siguiente pregunta ¿Cómo se garantizaría los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamos por disconformidad de equipos electrónicos respecto a la aplicación de colaboración entre las entidades de INDECOPI y OSIPTEL?

## **1.2. Antecedentes de investigación**

Ponce Arqueros, L. M. (2017), *Regulación y competencia para la universalización de los servicios públicos de telecomunicaciones*. (Tesis para optar el grado de Maestro con mención en Derecho Constitucional y Administrativo). Universidad Nacional de Trujillo. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general el analizar y describir las normas y políticas que dificultan el adecuado desarrollo de las telecomunicaciones, asimismo identificó las normas y políticas que se deben integrar para brindar una adecuada atención a los administrados. La metodología que se utilizó fue de tipo cualitativa, haciendo uso de la técnica de muestreo aleatorio simple para el cálculo de la muestra que vienen a ser las localidades rurales con servicios de telecomunicaciones. El diseño de investigación fue descriptivo, comparativo y correlacional. Se tuvo como población a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de la región de La Libertad, de la cual la muestra estuvo compuesta por 287 localidades. El investigador concluyó que, se presenta una ausencia de regulación respecto de una norma común que disponga la promoción del desarrollo de las telecomunicaciones, así como políticas adecuadas para que se permita una idónea prestación de los servicios que brindan el área de telecomunicaciones a los usuarios. Permitiéndonos identificar las brechas políticas y normativas existentes que se producen

dentro del rubro de las telecomunicaciones y su adecuada atención al usuario.

Frisancho Villanueva, G. P. (2017) *Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: Aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio*. (Tesis para optar el título profesional de abogado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa. El presente estudio tuvo como objetivo identificar si el procedimiento administrativo de reclamo de carencia de calidad en el servicio, regulado en el reglamento de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, es eficiente para salvaguardar los intereses y derechos que le corresponden como tal. La metodología de investigación que se utilizó es de tipo cuantitativa, utilizando por método de investigación el lógico inductivo y de diseño experimental. Siendo la población los procedimientos de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio en la región de Arequipa, específicamente en la oficina desconcentrada de OSIPTEL y la muestra son los mencionados procedimientos realizados durante el periodo de 03 de setiembre del 2015 al 03 de marzo del 2016. El investigador concluyó que la actual regulación del procedimiento administrativo no salvaguarda de forma eficiente los intereses de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Siendo el aporte para nuestra investigación la identificación de la utilidad de la implementación de un determinado procedimiento administrativo que colabore a solucionar cualquier conflicto que tengan los usuarios afectados referentes al rubro de las telecomunicaciones.

Ceba Vega, J. (2015) *La protección de los usuarios en el sector de las telecomunicaciones*. (Tesis para obtener el título profesional de abogado). El presente estudio tuvo como objetivo identificar las disposiciones establecidas más relevantes respecto a la protección del usuario en el ámbito de las telecomunicaciones, asimismo se encargará de esclarecer cada derecho

que le corresponde a cada consumidor en relación con su tipo. La metodología de estudio que se utilizó en el presente trabajo es de tipo cualitativa, teniendo como nivel de investigación el ámbito documental. El método que se usó fue de carácter histórico, además de usar como diseño de investigación el tipo observacional. En este estudio se concluyó que existen diversos problemas, en este rubro, ocasionados por la pluralidad de normas que regulan el ámbito de las telecomunicaciones por ello, planteó que se deberían unificar y tener una norma general que sirva como base para la resolución de conflictos, producidos en esa área. Las mencionadas recomendaciones podrían tenerse en cuenta para las regulaciones de las telecomunicaciones en el Perú.

Suárez Gómez, I. (2018) *La aplicación del deber de idoneidad en el servicio de telecomunicaciones en Lima, 2016*. (Tesis para obtener el título profesional de abogado). El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar si es adecuada o no la aplicación del deber de idoneidad al interior del servicio de telecomunicaciones en Lima. La metodología fue de tipo cuantitativa, usando como método de investigación el deductivo y teniendo como diseño el modelo experimental. La población analizada está compuesta por los supervisores legales y los analistas del TRASU, asimismo la muestra estuvo conformada por 05 supervisores legales de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que laboran en OSIPTEL y 05 analistas legales del TRASU. Se concluyó que, dentro del servicio de telecomunicaciones se encuentra de forma inherente una real noción de protección al usuario, si bien OSIPTEL se encarga de regular este servicio, este fin va relacionado directamente con la colectividad, por tanto, cualquier acto que realice será siempre salvaguardando a los usuarios. Estudio que nos ayudará a establecer la relevancia que tiene

de forma inherente la figura de protección al usuario dentro del servicio de telecomunicaciones.

Otiniano Castillo E. & Saavedra Taboada M. (2017) *La idoneidad en la calidad de servicio en los contratos de consumo. Sector de telecomunicaciones en la región Lambayeque*. (Tesis para obtener el título profesional de abogado). Universidad Señor de Sipán. Lambayeque. Este trabajo tuvo como objetivo analizar el marco legal que regula la idoneidad del servicio dentro de los contratos de consumo en el ámbito de las telecomunicaciones. La metodología fue de tipo cuantitativo y de diseño causal-explicativo, siendo la población informante los miembros de INDECOPI y OSIPTEL por estar relacionados directamente con el ámbito de telecomunicaciones, mientras que la muestra estuvo compuesta por 20 de ellos. De igual forma se utilizó como instrumento de recolección de datos la guía de encuestas. Se concluyó que la idoneidad en la calidad del servicio en el ámbito de las telecomunicaciones se manifiesta en los grandes índices de reclamos realizados ante OSIPTEL, problemas relacionados con incumplimientos y la carencia de brindar adecuadas garantías de protección al consumidor. Aportando este estudio a nuestra investigación para apreciar la vital participación que debe tener el organismo del Estado en salvaguardar los derechos del usuario o consumidor.

Villegas Pedrera B. (2017) *La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante INDECOPI*. (Tesis para obtener el título profesional de abogado). Universidad Cesar Vallejo. Piura. Este trabajo tuvo como objetivo determinar los sustentos jurídicos para fijar un resarcimiento económico en favor del consumidor víctima una inadecuada aplicación del procedimiento sancionador llevado al interior de INDECOPI. La metodología fue de tipo cualitativo y de diseño es no

experimental de tipo teórico, siendo la población todos los docentes universitarios especializados en Derecho Comercial y Derecho de los consumidores de la Universidad Cesar Vallejo de Piura. Así mismo, abogados especialistas en la materia y trabajadores de INDECOPI, mientras que la muestra estuvo compuesta por 02 trabajadores de INDECOPI, 05 Abogados especialistas en la materia, 05 docentes universitarios y 05 consumidores afectados. Se concluyó que es necesario establecer un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, fundamentándose en el principio de defensa al consumidor, teniendo en cuenta que dentro del mercado de consumo se generan grandes afectaciones a los intereses de los usuarios, viéndose reducidos sin ningún tipo de mecanismo legal prescrito que se otorgue por parte de nuestro ordenamiento administrativo para que lo salvaguarde de forma idónea ante estos contextos. Siendo de vital importancia para nuestro trabajo de investigación la identificación de las diversas situaciones que generan afectación a los derechos de los usuarios dentro del ámbito de la Administración Pública.

### **1.3. Marco teórico**

#### **Definición normativa y doctrinal del consumidor**

Como muchos otros conceptos ajenos a lo jurídico, el Derecho va a acoplarlos generándole una suerte de matiz propio. Por ello, cuando un término es adentrado al campo del derecho, será distinto al entendimiento de las otras ramas que también lo regulan. Por tal motivo, es importante definir jurídicamente el término de consumidor o usuario.

De esta manera, Alterini (1993) observa que la conceptualización del consumidor resulta problemática y menciona que existen concepciones objetivas y subjetivas. Las concepciones objetivas contienen un aspecto positivo y otro negativo: el primero consiste en la exigencia

de que el acto de intermediación se realice por un profesional del comercio; el segundo se refiere al sujeto cualificado como consumidor, que no deberá actuar profesionalmente. Por su parte, los conceptos subjetivos contienen un aspecto positivo, en donde para ser considerado como consumidor, la persona deberá emplear la adquisición a su uso personal o familiar.

En el campo normativo, se maneja también la definición de consumidor. De esa manera, en el artículo 3, inciso a) del Decreto Legislativo N°716, menciona que los consumidores o usuarios son aquellas “personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios”. Asimismo, en la misma norma se establece que los proveedores no son considerados consumidores, pues aquellos adquieren los productos o servicios con fines comerciales, y no con la finalidad de agotarlo a través de su consumo.

Mediante Decreto de Ley N° 25868 se creó el organismo de INDECOPI, siendo importante tener en cuenta la opinión o el concepto que utiliza la Sala de Defensa de su competencia respecto al proveedor, pues existen casos en los que la ley debe determinar si una persona es consumidora o no. Dicha Sala menciona que proveedor es toda persona natural o jurídica que se dedique en establecimientos abiertos al público, en forma habitual, a la producción o comercialización de bienes, ya sea para la fabricación, elaboración, manipulación, acondicionamiento, mezcla, envasado, almacenamiento o suministro de bienes, o a la prestación de servicios. Para este órgano, es importante tener en cuenta el concepto de consumidor o usuario para que exista un adecuado procedimiento y darnos cuenta qué categoría es amparada por las Normas de Protección al Consumidor. Pues cualquier persona

puede ser consumidora, pero no necesariamente va a estar protegida por la Ley, esto va a depender del caso en concreto.

Conforme a lo establecido en el Art. IV del Código de protección y defensa del consumidor solo aquella persona, sea jurídica o natural, quien utiliza, disfruta y/o adquiere los productos y servicios como usuarios o receptores finales, serán considerados consumidores. No lo serán, por su parte, aquellas personas que ingresan los servicios y productos que puedan obtener en el ámbito de sus profesiones empresariales. Esta excepción se encuentra recogida en un precedente que tiene la calidad de ser observado de manera obligatoria que es la Resolución N°422 del 2013 del INDECOPI.

### **Origen y evolución**

La actividad de consumo se ha venido realizando desde mucho antes de su valoración jurídica. Sin embargo, la sociedad ha mostrado interés sobre ciertos aspectos de esta actividad y como se ha venido regulando en el ámbito jurídico.

El primer punto de protección al consumidor, según Durand (1995) viene a ser el derecho de alimentos, pues en las leyes griegas y romanas se vedaba la adulteración del vino con el agua y en la India se castigaban a los que adulteraban los granos y el aceite. Asimismo, en el periodo de la Edad Media se adulteraba el peso del pan, fraude que tuvo como resultado la primera ley protectora de alimentos llamada “Assize of Bread”. Años después de la Edad media, aparecieron los inspectores alimenticios, los mismos que se llegaron a convertir en los responsables de los estándares del precio oficial.

En Inglaterra, se implementaron diversas leyes para otorgar protección al consumidor en lo referente a alimentos, según Lamas (1996) estas normas aparecieron con el fin de frenar cualquier abuso en la comercialización de alimentos. Por otro lado, la primera ley americana de consumo se dio en Massachussets en el año 1970, el cual tiene como fin el garantizar la integridad de las transacciones comerciales.

La revolución industrial, en palabras de Toffer (1993) impulso la figura del consumidor, pues este suceso trajo consigo la separación entre el productor y el consumidor. Como indica Roel (1985), el mercado adquiriría una gran importancia, ya que el maquinismo origina la producción masiva y de la mano la contratación masiva. No obstante, Vega (1998) menciona que las nuevas formas de contratación que se originaron a partir de la revolución industrial por estar unidas a una forma de concentración del poder económico, abrió paso a que el Estado intervenga en la economía. El Estado empezó a regentar las condiciones de competencia, subsanar las desigualdades económicas, hasta sustituir de forma coactiva la voluntad de los agentes. De esta forma, al abordarse de manera jurídica la contratación en masa fue que la figura del consumidor empezó a hacerse un camino. Es así que, para el autor mencionado, en un primer momento el protagonista era el comerciante, después el trabajador ahora el rol importante era para el consumidor.

Un ejemplo de la relevancia que empezó a tener la protección al consumidor fue cuando a finales del siglo XIX en Estados Unidos se brindó una norma que regentaba todas aquellas circunstancias que expresaban abuso de poder económico y la eliminación de la competencia, además se erigió la norma Clayton, la cual regulaba las discriminaciones intencionadas que se hacían al consumidor. Asimismo, según Rivas (1992) el Dr. Harvey W. Witey fue el fundador americano en lo referente al tema de protección al consumidor, ya

que teniendo el cargo de jefe químico del departamento de agricultura, evidencio que los alimentos eran de baja calidad, realizando experimentos con un grupo de jóvenes que eran alimentados con estos productos mostrando la deficiencia, generando una presión pública para exigir una alimentación sana.

Desde los años 1970 hasta la actualidad en Estados Unidos se ha venido desarrollando la corriente a favor de la protección a los derechos del consumidor, la misma que se expresa en la legislación y en la propagación de asociaciones de consumidores. No obstante, es a partir de los años sesenta del siglo anterior es que se llega a consolidar un espacio jurídico en lo que respecta al consumidor hasta la actualidad.

Por otro lado, conforme a la IDL (1989) es partir de la Constitución de 1933 que en el Perú se reconoció la protección al consumidor específicamente contra los monopolios, es decir, a los asuntos referidos a problemas de acaparamiento y las alzas de precios de forma arbitraria.

Dentro del texto constitucional de 1933, en el artículo 16 se menciona que: “Están prohibidos los monopolios y acaparamientos industriales y comerciales. La ley fijará las penas que se interpongan a los contraventores. Sólo la ley puede establecer monopolios y estancos del Estado en exclusivo interés nacional”. Es así que, con lo regulado en este artículo, la norma fundamental incluía dentro de su postura antimonopólica, la protección al consumidor, sin otorgarle especificidad alguna.

Dentro del texto constitucional de 1979 se implementó un tratamiento diferenciado de la protección a los intereses del consumidor. Pues en el art. 110 se menciona que “El estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución

equitativa del ingreso. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores”. Además, con la promulgación del Código Civil de 1984, se erige un conjunto de normas que versan sobre la contratación en masa y de forma específica la protección al consumidor.

Con la Constitución Política de 1993, se tiene la intención de erigir un régimen fundamentado en la economía de mercado, otorgándole al derecho la labor de restablecer los requerimientos idóneos para un régimen de competencia. Es así que, en su artículo 65 se menciona que “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto 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”. Se puede ver que se le otorga protección al consumidor especialmente en la figura denominada asimetría informativa dentro de la relación empresa – consumidor. No obstante, como indica Soto (2002) con anterioridad a la vigencia de la norma fundamental de 1993 existieron otras normas como lo son la Ley Antimonopolios, la Ley de Represión de la Competencia Desleal, la Ley de Protección al Consumidor y Ley de Publicidad Comercial, las cuales facilitaron a que el consumidor pueda satisfacer sus expectativas.

Además, como sucede al interior de una economía de mercado, se han establecido un conjunto de normas para garantizar la libre competencia en lo referente al rubro de telecomunicaciones, sector eléctrico y transportes, etc. Siendo así que se originó el nacimiento de organismos como OSIPTEL, OSINERG entre otros encargados de reglamentar los mercados respectivos de servicios públicos.

## **Concepto del Derecho del consumidor**

Con el Decreto legislativo N° 716 de 1991 es que se regula dentro del Estado peruano el Derecho del consumidor, aunque cabe mencionar que la preocupación por salvaguardar sus intereses se viene tratando con anterioridad a un nivel doctrinal. No obstante, Arias (1988) menciona que existe la idea que dentro del Código Civil de 1984 se estableció un conjunto de normas destinadas a regular la contratación en masa y por tanto una protección al consumidor, idea que el autor no comparte, ya que considera que no existe una mención expresa respecto a la protección al consumidor.

Con referente a los ámbitos relacionados con el Derecho del consumidor son variados por ello, Polo (1990) señala que la protección a los consumidores o usuarios no solo alcanza al derecho de los contratos, sino que incluye organizar de forma jurídica desde la seguridad, salud, la publicidad de productos o servicios, responsabilidad por daños, entre otros relacionados con los intereses de estos. Para el autor, este punto es de vital importancia porque nos posibilita ver al derecho del consumidor como uno autónomo, que tiene sus propias características como lo son la previsión y la integración, y sobre todo reparar el daño ocasionado al consumidor. Farina (1995) señala que la autonomía que se le brinda a este derecho, no significa que este sea especial, sino que este tiene sentido en la medida que es parte en la edificación de la ciudadanía, porque dentro de ella se busca la protección de la persona.

Ahora, el admitir al consumidor como una categoría jurídica, como manifiesta Vega (1998), sirve tan solo para demarcar la actuación de las normas de protección, además que

consumidor viene a ser todo ser humano, incluyendo los proveedores o los representantes de ellos. Por esta razón, López (1995) señala que el derecho del consumidor es catalogado como un derecho humano, idea que es aceptada por las Naciones Unidas y Convenciones Europeas.

Por otro lado, cabe mencionar que no existe una sola manera de proteger a los consumidores. La primera es una protección sustentada en la intervención del Estado, que conforme a lo indicado en el Decreto legislativo N° 716 se orienta a combatir la asimetría informativa, la misma que una vez corregida será el propio mecanismo del mercado que satisfaga las necesidades del consumidor. En segundo lugar, también se encuentra involucrado el Estado, pero en este caso tiene la finalidad de proteger al consumidor a través de medidas de política económica, como lo son el control de precios o administrados.

### **Funciones del derecho del consumidor**

La principal función que tiene el derecho del consumidor, según Stiglitz (1990) es el de mantener los requerimientos de integridad psicofísica del género humano, lo cual viene a ser el interés primordial del consumidor. De esta función, se puede inferir la prevención y reparación del daño a la persona del consumidor como criterios caracterizadores de la legislación de los diferentes países. Para el autor, el consumidor puede verse amenazado cuando es visto como un objeto del mercado de masas, como centro de presiones producidas por los fenómenos de la producción, promoción y distribución brindados por una empresa de forma sistemáticamente organizada. La estrategia que lleva a cabo la empresa se manifiesta mediante prácticas comerciales abusivas, que pueden llegar a vulnerar la salud y seguridad de la persona del consumidor.

Este panorama de constante amenaza a la integridad del ser humano (consumidor) normaliza encontrar dentro de la legislación comparada la imposición del deber de informar de forma adecuada al consumidor, sobre los peligros o riesgos que tienen los bienes y servicios. Además, según Vega (1998) es de relevancia recalcar que el derecho del consumidor tiene alcances respecto al derecho a la salud, pues este es un área que no debe ser desconocido por las empresas y debe ser necesariamente invocado dentro de los vínculos jurídicos privados.

De la misma manera, en palabras de Stiglitz (1990) la función propia del derecho del consumidor viene a ser el amparo de los intereses económicos del consumidor o usuario, pues como es evidente ante la frustración del fin de un contrato, o el daño causado de forma ilegal afecta en los bienes del consumidor, incidiendo directamente en su patrimonio.

A su vez, como indica Beaumont (1994), otra de las funciones fundamentales y que muchas veces no es reconocida es la visión diferente que le otorga el derecho del consumidor a la normatividad existente. Es decir, una visión diferente a la normatividad que de forma aparente se encuentra distante de los intereses del consumidor. Por lo tanto, se integrará disciplinas como el derecho de la competencia, de publicidad, del derecho de la propiedad industrial.

### **La protección del consumidor en nuestra legislación**

El rol subsidiario del Estado se encuentra regulado por nuestra Constitución Política de 1993. Por ello, Lazarte (2003) menciona que esta protección constitucional se aplica ya sea para el campo de los servicios públicos como para los ejercicios empresariales. Lo que significa que el mismo puede colaborar solamente de una manera limitada y reducida, ciñéndose a

aquellos casos específicos donde se requiera de una necesidad pública real que no pueda ser garantizada por los particulares.

El artículo 65 de nuestra Constitución Política nos da cuenta de la función de control del Estado. En ella se menciona que el Estado cumple el rol de salvaguardar los intereses de usuarios y consumidores, garantizando la información razonable y adecuada de los productos y servicios. Es decir, su objetivo radica en que el consumidor esté en las condiciones óptimas de poder contar con la información relevante para cuando tome decisiones de consumo. Para poder garantizar esta protección constitucional, surge la creación de INDECOPI y OSIPTEL.

Según lo establecido en el decreto de Ley N° 25868 que dio origen al INDECOPI, en su art. 2 menciona que este organismo tiene como finalidad que los consumidores puedan acceder a productos y servicios idóneos, que se reduzca la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

En supuestos donde se presenten afectaciones al consumidor, en la misma normatividad en su art. 3 se menciona que INDECOPI tiene a su disposición una Comisión de Protección al Consumidor, la cual se encarga del ingreso de las denuncias de los inconvenientes que pueden surgir en las relaciones entre el consumidor y el proveedor. También se suma a ello el Servicio de Atención al Consumidor.

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor se establece en el Título I, Capítulo I, art. 1 los derechos de los consumidores, los cuales son:

- a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.
- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

La Comisión de Protección y Defensa del Consumidor, acorde a lo establecido en el Capítulo II del reglamento de organización y funciones del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual, será la encargada de la observación de las infracciones y su correspondiente sanción. Estas sanciones pueden ser de

amonestación y multas que van hasta los 100 UIT. A su vez, también puede aplicar medidas correctivas.

La Comisión de Protección del Consumidor se encargará de solucionar los reclamos o controversias que van a surgir entre los usuarios de los servicios públicos, en caso no se encuentren en las normas pertinentes. De esa manera, el consumidor va a tener dos opciones para solucionar su inconveniente: en primera instancia, podrá acceder al servicio (gratuito) de atención de reclamos (denominado Sistema de Apoyo al Consumidor del INDECOPI); en este extremo se puede llegar a una conciliación; la segunda opción, es gestionando un determinado procedimiento de denuncias por supuestas contravenciones a la normativa de protección del consumidor; en este punto se debe cumplir con lo que establece el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos del INDECOPI en el cual fue otorgado mediante Decreto Supremo N° 085 – 2010 -PCM.

### **La constitución de 1993 y la protección al consumidor**

Mediante el texto constitucional de 1993 se logró consagrar de forma explícita la Protección al Consumidor y el Derecho de la competencia, los cuales se encuentran reconocidos específicamente en los arts. 61 y 65 del mismo. El primero, señala que el Estado es quien debe propugnar la libre competencia y frenar todo tipo de práctica que la restrinja, así como cualquier actividad monopólica. Esto también se encuentra establecido en la Ley antimonopólica y en la Ley de acceso de los mercados que están en los Decretos Legislativos 701 y 757 respectivamente. El segundo, indica que el Estado debe amparar los intereses de los consumidores o usuarios, salvaguardando el derecho a la información referente a los bienes y servicios que puede adquirir en el mercado. Es así que dentro de este artículo

también se recoge lo ya regulado en la ley de protección al consumidor, ley de publicidad, competencia desleal, que están en los Decretos Legislativos, 716, 691 y 26122 respectivamente.

Según Torres (1994) opina que lo más importante a resaltar es que se orienta por una defensa del consumidor de carácter liberal, pues recae la preocupación sobre la presencia de la asimetría informativa respecto del vínculo entre la empresa y el consumidor. Es así que una vez resuelto el obstáculo de la asimetría informativa, será tan solo el mismo dinamismo del mercado quien se encargue de satisfacer los requerimientos del consumidor. Esto va relacionado con la función que ostenta el Estado, quien no puede intervenir en la economía, como si podía hacerlo mediante el texto constitucional de 1979, lo que viene a ser resultado de una orientación liberal rígida.

### **Los derechos del consumidor**

Con fecha 16 de abril de 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobó mediante Resolución 39/248 las directrices necesarias para la Protección del Consumidor. En el segundo punto de este documento se fija los Principios Generales, que viene a ser que cada Estado debe implementar una política de protección al consumidor que tenga en cuentas las directrices establecidas. De esta forma cada gobierno conforme a su realidad nacional establecerá las prioridades para la protección de los consumidores.

En el tercer punto del documento fija las necesidades legítimas que tiene el consumidor los cuales originan los derechos del mismo que son:

- La defensa de los consumidores ante los riesgos para su salud y su seguridad.

- El impulso y amparo de los intereses económicos de los consumidores.
- Otorgamiento de una información adecuada al consumidor que les posibilite realizar elecciones de acuerdo a sus deseos y necesidades.
- La instrucción del consumidor.
- La probabilidad de indemnización al consumidor.
- La libertad poder formar parte de organizaciones concernientes de consumidores y que las mismas que tienen la posibilidad de hacerse oír ante cualquier situación que los afecte.

Es así, que mediante el Decreto legislativo N° 716 en su art. 5 se recoge 5 derechos de los mencionados por la Asamblea General de la ONU, dejando de lado el derecho de la instrucción del consumidor. Según Stiglitz (1990) este derecho no viene a ser tan solo como un suministro de información, sino que el objetivo se orienta en capacitar a los consumidores para que puedan hacer elecciones acertadas respecto de los servicios o bienes que les ofrece el mercado, teniendo en cuenta sus derechos y obligaciones. En el punto 31 de las directrices se establece que los gobiernos deben crear programas que eduquen al consumidor, considerando la situación de desventaja en la que se encuentran, tanto en los ámbitos rurales como urbanos, donde existen consumidores que incluso son analfabetos. Este es un derecho de vital importancia que no debiera ser excluido de nuestra legislación, más aun teniendo en cuenta que nuestro país ostenta de una sociedad civil en desarrollo.

### **La obligación de los proveedores**

Se establecen en el Título Tercero de la Ley de Protección al consumidor, las cuales son:

- El proveedor de bienes y servicios debe otorgar la factura al consumidor en todas las transacciones comerciales que realice, pues conforme lo establecido en el art. 6, mediante este documento el consumidor probará la adquisición del producto y de quien lo hizo.
  
- Los proveedores tienen la obligación de dar cumplimiento a las normas de seguridad, calidad del producto o servicio conforme lo establece en el art. 7.
  - a) En el art. 7A° se fija como obligación de los proveedores que, en los letreros, o etiquetas se muestre el precio de los bienes y servicios que brindan, colocándose el precio total incluyendo el Impuesto General a las Ventas que corresponda. Los consumidores no deberán pagar cantidades mayores al precio fijado.
  
  - b) En el art. 7B° fija que los proveedores no podrán discriminar a ninguna persona que requiera de su bien o servicio, más aún si son ofrecidos en locales abiertos al público. Está vedado seleccionar a los clientes y excluirlos de realizar ciertas prácticas, a menos que se sustente bajo razones debidamente justificadas, como lo son la seguridad del establecimiento o tranquilidad de los clientes.
  
  - c) En el art. 8 se menciona que los proveedores son responsables de la calidad e idoneidad de los productos o servicios que ofrecen, asimismo son responsables por la veracidad de su propaganda comercial, el contenido y la utilidad del producto o servicio.
  
  - d) En el art. 9 se menciona que los productos y servicios colocados a

disposición del consumidor de constituirse un riesgo previsible en su uso, este deberá ser advertido por el proveedor, además del modo adecuado de utilizarlo.

e) En el art. 10 menciona sobre la responsabilidad del proveedor respecto de los riesgos no previstos, pues en el caso de que el producto o servicio ya esté circulando dentro del mercado y se le detecte un riesgo en su uso, el proveedor debe tomar las medidas necesarias para reducir el mismo. Entre las medidas puede ser, notificar a las autoridades, retirar los productos, informar al consumidor.

f) En el art. 11 menciona que con respecto a la fabricación, distribución y comercialización de bienes, en caso no se otorgue los accesorios que corresponden o el mantenimiento o reparación de los mismos, el proveedor deberá dar aviso de esa información, de lo contrario están obligados de suministrar dichos accesorios u otorgar el mantenimiento o reparación.

g) En el art. 12 menciona que el proveedor debe brindar el servicio de reparación de forma adecuada con los repuestos nuevos y herramientas apropiadas.

h) En el art. 13 menciona el derecho que tiene todo consumidor a ser protegido de cualquier método comercial coactivo, donde los proveedores no podrán modificar las condiciones en los que se compró el producto, realizar ofertas por cualquier medio que no haya sido requerido por el consumidor y completar títulos valores incompletos emitidos por el consumidor.

## La responsabilidad frente a los consumidores

Las responsabilidades frente a los consumidores, están fijadas en el Título Sexto de la Ley del Consumidor, las cuales se pueden clasificar en 5 grupos que son:

- **Devolución del pago hecho en exceso:** Conforme a lo establecido en el art. 29 se fija que el pago hecho en exceso por parte de los consumidores son recuperables, incluyendo intereses compensatorios y moratorios. Además, establece que prescribe en un año que se contabiliza a partir de la fecha en que se dio el pago.
- **Reposición del producto o devolución de la cantidad pagada en exceso:** El art. 30 menciona que los consumidores podrán solicitar la reposición del producto o del dinero pagado en exceso cuando, el contenido de un producto es inferior a lo que debiera y cuando las herramientas utilizadas para la medición han sido usadas en su perjuicio.

Se tendrá 10 días hábiles para reclamar que se contara a partir de la fecha en que se dio cuenta de la anomalía.

- **Reparación gratuita del producto; reposición del producto; y devolución de la cantidad pagada:** Conforme lo establece el art. 31 los consumidores tendrán acceso a la reparación gratis del producto o devolución de la cantidad pagada cuando los que tengan un certificado de calidad no cumplan con lo especificado en el mismo, cuando los elementos que conforman el producto no son los mismos a los indicados en su venta, cuando la ley de los artículos de metal sean inferiores a lo indicado por los mismos, cuando debido a deficiencias de elaboración del mismo producto este no

puede ser utilizado y cuando el producto o servicio no esté acorde a lo indicado por la promoción.

- **Responsabilidad por daños a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por defectos de productos:** En el art. 32 menciona que el proveedor tiene responsabilidad cuando por defectos de su producto se le ha ocasionado daño al consumidor.
- **Responsabilidad por servicio defectuoso:** Conforme a lo establecido en el Art. 34 cuando un producto presenta defectos el consumidor tiene 30 días a partir de la fecha en la que lo recibió para solicitar que se lo reparen sin costo alguno. Asimismo, en el art. 35 cuando por deficiencia en la prestación de servicios se ocasione un menoscabo o pérdida del bien del consumidor, este podrá solicitar una indemnización al prestador de dichos servicios.

### **Procedimiento único del consumidor ante INDECOPI**

En el Decreto Legislativo N° 807 denominado Facultades, normas y organización del INDECOPI, establece en su Título V el procedimiento que aplicará la Comisión de los Procedimientos de Protección al consumidor. Durante el tiempo que dure la tramitación del inconveniente surgido, el servicio que se encuentre en cuestión no podrá ni deberá ser cortado y/o suspendido, siempre y cuando el usuario se encuentre en cumplimiento de las demás obligaciones que no sean reclamadas. Esta Comisión de los Procedimientos de Protección al Consumidor, será el único ente administrativo que puede contar con la competencia requerida para la investigación de las presuntas vulneraciones de la normativa

del consumidor, así como la respectiva sanción de una manera administrativa e imponer medidas correctivas.

Posteriormente a que la denuncia se presente a la Comisión mencionada, debe ser derivada a la Secretaría Técnica del mismo ente, y contendrá los datos que siguen: el nombre o la razón social de la persona, el RUC o también el DNI según sea el caso, el domicilio del denunciante, el teléfono de este (o según el caso de su representante). Aparte de ello, también se deben plasmar los datos del agente proveedor, tales como su nombre o razón social, el domicilio donde radica, una breve síntesis de los acontecimientos que originaron la denuncia con la especificación del servicio y/o bien, así como otra síntesis de los acontecimientos materia de reclamo.

### **El sector telecomunicaciones y la normativa OSIPTEL**

El organismo que se encarga de la regulación del mercado de las telecomunicaciones viene a ser OSIPTEL, el cual fue creado mediante Decreto de Ley N° 702, el mismo que menciona que este tiene como función la observancia del servicio ofrecido a los usuarios.

El Estado, mediante la misma normatividad, de forma específica le dotó a este organismo el trabajo de efectivizar el cumplimiento de las normas referidas a la libre competencia, para poder generar una prevención en cuanto a las actividades que van en perjuicio de la misma, y que se encuentran afectando la calidad de los usuarios o consumidores. De esta manera, el OSIPTEL se encarga del dictado de normas, según su competencia y que deben de seguir todos los que se encuentren operando en el sector, actuando además como una instancia administrativa superior a la de la empresa operadora. Es por ello, que surge el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios de Servicio Públicos de Telecomunicaciones (o, en sus

siglas: TRASU), que fue creado por el consejo directivo N° 013-95-CD/OSIPTEL, tiene la labor de ser la última instancia en sede administrativa.

### **Ámbito de protección del usuario**

Todo abonado o usuario podrá ejercer los derechos, pues se garantizan y determinan las obligaciones y los derechos de los usuarios o consumidores, los cuales serán de obligatorio cumplimiento y deberán regular la relación entre los mismos.

Se establecen diversas materias y se dan con relación a la tipología de lo reclamado, o también en referencia con los problemas que sean pasibles de poder reclamarse. Estas son: el cobro de los servicios, la facturación, la traslación del servicio, la calidad e idoneidad de los servicios, así como la veracidad de la información, suspensión o corte del servicio e instalación o activación.

### **Procedimiento del usuario ante OSIPTEL**

El reclamo deberá iniciarse ante el ente que se encuentre prestando los servicios, debiendo de ser el TRASU quien posteriormente se encargará cuando en la primera instancia se desestime el reclamo, siendo la última instancia en sede administrativa.

Para aquellos reclamos sobre la facturación, o también sobre los conceptos que hayan sido pagados o estén por pagarse y problemas en la instalación, la activación de los servicios, así como el corte de este, la OSIPTEL genera un procedimiento de dos meses para poder iniciar el mismo, teniendo el agente operador del servicio 40 para resolver.

## **Principios en defensa de los consumidores**

Conforme a lo establecido en el Código de protección al Consumidor, específicamente en el art. V, se encuentran regulados los siguientes principios:

- **Principio de soberanía del consumidor**

Este principio se encuentra establecido en el inciso 1, el cual expresa que las normas de protección al consumidor deben fomentar las decisiones libres e informadas de los consumidores, con la finalidad de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos y servicios.

- **Principio pro consumidor**

Este principio se encuentra establecido en el inciso 2, y manifiesta que el Estado ejercerá una acción tuitiva a favor de los consumidores. Cuando existan dudas, se deberá interpretar a favor del consumidor.

- **Principio de transparencia**

Este principio se encuentra establecido en el inciso 3, el cual indica que los proveedores generarán una plena accesibilidad a la información a los consumidores con respecto de los productos o servicios que ofrecen. Esta información debe ser veraz y apropiada conforme al Código.

- **Principio de corrección de la asimetría**

Este principio se encuentra establecido en el Artículo V, donde menciona que las normas de protección al consumidor deben buscar la corrección de distorsiones o

malas prácticas que se generen por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio presentado entre los proveedores y consumidores.

- **Principio de buena fe**

Este principio se encuentra establecido en el inciso 5, indicando que los consumidores, proveedores, asociaciones de consumidores y sus representantes, se deben guiar por el principio de buena fe de confianza y lealtad entre las partes.

- **Principio de protección mínima**

Este principio se encuentra establecido en el inciso 6, donde se regula que el presente Código está compuesto por las normas de mínima protección que revisten a los consumidores, no siendo impedimento que las demás normas sectoriales puedan otorgar un nivel de protección aún mayor.

- **Principio Pro asociativo**

Este principio se encuentra establecido en el inciso 7, menciona que el Estado debe facilitar la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con la respectiva sujeción a lo previsto en el Código.

- **Principio de primacía de la realidad**

Este principio se encuentra establecido en el inciso 8, el cual supone que en la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se deben considerar las situaciones y relaciones económicas que se realicen, persigan o establezcan. La forma que se utilicen los actos jurídicos en la relación de consumo no enervará el análisis

que la autoridad realice sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.

### **Enfoque general de la colaboración administrativa**

La colaboración administrativa está referida a un campo mucho más extenso que la que regula la LPAG, por lo que debiera ser considerada como un fenómeno general.

No obstante, el actual esquema que recoge la normativa actual de la LPAG plantea una lógica de restringir el empleo, que la alarga solamente a los casos de las entidades públicas que se señalan en el propio campo de aplicación de la ley N° 27444.

Esto quiere decir que, los principios de asesoría y de coordinación no solamente debieran estar vinculados a las articulaciones que se desprenden entre sí las correspondientes entidades públicas, sino que también se deben vincular a las entidades privadas o inclusive a las personas naturales que tengan una función dentro de una situación jurídica determinada. Este es el caso, por ejemplo, del procedimiento administrativo.

### **Modalidades de colaboración administrativa entre entidades públicas y privadas**

El novísimo panorama con respecto a la colaboración administrativa nos permite el planteamiento de dos modalidades de este tipo de actuación, con el objetivo de poder lograr la contribución de la unidad y coherencia de la actuación administrativa.

La vieja concepción de colaboración entre entidades omite que el mayor aliado del Estado y también de la Administración Pública (para que se logre el cumplimiento de las funciones de interés público que les son otorgados tanto la Constitución Política como las leyes) es la empresa privada.

Lo que diferencia a la actividad del pasado, es que en la actualidad se presentan con mayor frecuencia una activa interacción entre las entidades particulares y los agentes privados, los mismos que no siempre se desarrollan por criterios de utilidad o lucro, sino, también, con un anhelo de colaboración entre sí, o, en la mayor parte de los casos, con la colaboración a favor del Estado.

Las asociaciones público-privadas, las concesiones y otras normas asociativas entre el Estado y la empresa privada, son ejemplos importantes de colaboración administrativa. Estos tienen como objetivo principal la ejecución de proyectos de obras e infraestructura, que satisfarán intereses y necesidades de la comunidad.

La colaboración entre los particulares con la Administración Pública es otra modalidad de colaboración. Ello es así porque estos particulares son sujetos dentro del procedimiento administrativo y, además, tienen el deber de la actuación de buena fe (según el principio de conducta procedimental).

En el ámbito tributario se puede observar con claridad un ejemplo de la colaboración entre los particulares y las entidades públicas. Así, se da cuando los contribuyentes se encuentran en la obligación de colaborar con la Administración tributaria, para poder cumplir con sus obligaciones en los montos y plazos que la ley establece.

Son dos características las principales que se deben considerar ante la nueva colaboración administrativa:

- **Sustancial**

Es sustancial porque la colaboración administrativa funciona por la obligación genérica de estar colaborando en la Administración y, en especial, por los principios de unificación y coordinación.

De esta manera, esta característica sustancial de la colaboración administrativa aduce su reconocimiento como un instrumento de utilidad para el logro de la unificación y la coherencia en el ejercicio de la Administración, la misma que contiene como fundamento principal la obligación colaborativa, el deber asistencial de ayuda, con el objetivo de que la Administración se encargue del cumplimiento adecuado y oportuno de los quehaceres del interés común que le fueron designadas por nuestro sistema jurídico.

#### - **Procesal**

Según lo que refiere la LPAG, la única norma o situación que podría dar trámite a una hipótesis colaborativa de la Administración es la que se relaciona a la normativa que es aplicable a los requerimientos de asistencia.

Esto se da de aquella manera, pues la colaboración administrativa, como cualquier instrumento que busque cumplir con las finalidades que se mencionaron, deben estar en la posición de contener reglas o normas convenientes que puedan facilitar o permitir el desarrollo de su empleo y regulación de los supuestos de incumplimiento y solución de conflictos.

**Recomendaciones para una mejor aplicación de la colaboración administrativa establecida en LPAG.**

Con respecto al artículo 87, numeral segundo de la LAPG (que se encarga de la regulación de las obligaciones que debieran satisfacer los organismos en el margen del principio de asistencia -o colaboración-), resulta menester tomar en consideración que los quehaceres que tiene a cargo alguna entidad, en función de una responsabilidad colaborativa, pueden llegar a rebalsar a los que se encuentran nombrados estrictamente en el susodicho numeral. Por lo mismo, sería conveniente que en análisis que se realicen con posterioridad de la LPAG, se pueda agregar un numeral que permita el otorgamiento a los organismos de un flanco de discreción para el establecimiento de su actuación bajo el régimen de nuestra Constitución Política y de la ley.

Aparte de la modificación que se ha mencionado y debiera hacerse, también está aquella que se refiere a la propia colaboración administrativa. Esto en referencia a que sería más conveniente permitir una ampliación aún mayor del panorama que se encuentra plasmado en la ley.

De tal manera, sería necesario acoplar una serie de técnicas de colaboración, sean orgánicas y funcionales, con la finalidad del otorgamiento de una real coherencia a la actividad administrativa.

Asimismo, además de las sugerencias que se mencionan, sería también importante comenzar la creación de unas normas procedimentales que puedan obtener el espacio para acoplar las distintas formas de colaboración administrativa, y también realizar una elución de la obtención de ganancia o riqueza; aquello, en referencia de una entidad pública en perjuicio de otra entidad.

## **La colaboración administrativa en la Ley de procedimiento administrativo general (LPAG)**

El articulado a analizarse (87, 88, 89 y 90) de la LPAG, que fueron modificados por el decreto legislativo N°1272, el 21 de diciembre de 2016, regulan la obligatoriedad de la colaboración en sede administrativa que deben tener los entes que forman parte de la Administración.

Estos preceptos normativos como indica Morón (2001) establecen más allá del principio de colaboración institucional entre las entidades, nuevas perspectivas para que las entidades puedan interrelacionarse, esto con distingo de la conflictual o de la contienda de competencias.

La ley de procedimiento administrativo general aporta a nuestro sistema jurídico peruano el principio de la unificación en las actuaciones dentro de la Administración Pública. En virtud de ello, las entidades que se encuentran circunscritas al dictado de la primera disposición del título preliminar estarán obligadas a la coordinación, cooperación y colaboración entre ellas, para poder evitar la dispersión normativa, la duplicidad de funciones y, también, poder cumplir de manera satisfactoria con sus respectivas actividades.

Entonces, el principio de colaboración entre entidades en palabras de Santamaría (2000) tiene como objetivo encontrar la correspondencia de actuaciones entre la gama de entes que integran la Administración Pública. La colaboración administrativa tiene la finalidad de evitar la duplicidad de funciones, fijando reglas y relaciones de coordinación entre las entidades, pues como indica López (2011) se tiene como fin alcanzar coherencia entre los entes de la administración pública.

En conclusión, podemos decir que los principios antes mencionados procuran arreglar aquellas disfunciones que tiene el modelo centralizado que afecta las funciones del Estado. La autora Ivanega (2005) menciona que estos principios están orientados a evitar las contradicciones que ocurran dentro de la actuación de la Administración Pública.

### **Análisis del art. 87, 88, 89 y 90 de la LPAG.**

#### **a) Artículo 87**

El artículo 87 parte por reconocer el principio de colaboración, pues señala que el mismo es un criterio mediante el cual los organismos de la Administración Pública debieran de realizar una coordinación cooperativa entre ellas, para cumplir adecuadamente con las funciones que les son otorgadas. Ello sin otra limitación que lo que se establece en la Constitución y en la ley.

A nivel jurisprudencial ya también se ha instalado, pues el Tribunal Constitucional, en análisis de su sentencia 004 de 2004, estableció el principio de colaboración, mencionando que este se encuentra establecido de manera implícita en nuestro sistema jurídico, siendo el resultado de la derivación del equilibrio de poderes.

A saber entonces, este artículo engloba los dos ángulos de la colaboración administrativa: en primer lugar (87.1 y 87.2), se encarga de introducir el principio de colaboración entre entidades, y de forma seguida (87.3 y 87.4), toma la batuta moldeando el mismo principio como un mecanismo dentro del margen del procedimiento en sede administrativa, el mismo que funcionaría para que la

resolución sea más agilizada en el procedimiento o, también, para antes de la toma de decisión, poder llegar a la verdad material.

Asimismo, también se debe observar el límite de las entidades para el otorgamiento de la información, bienes o servicios. De esa manera, el pedido que se realice debe encontrarse justificado en la actividad de las competencias auténticas o permitidas de la autoridad que se encuentra solicitando.

Por este motivo no resultarán admisibles los pedidos que sean con motivo personal de las autoridades o funcionarios de las entidades. La motivación debe estar recaída en el cumplimiento de las ocupaciones de dichas entidades, y esto sometido a ciertos reglamentos.

A su vez, bajo lo mencionado en el mismo artículo, el pedido ha de hallarse en la posibilidad de ser satisfecho por el ejercicio ordinario de la entidad. Su tarea no debe exceder estas funciones ordinarias y no afectar el contenido del deber general de actuación.

Otro supuesto también importante es que la solicitud no debe causar ningún perjuicio al servicio de las entidades o a su normal cumplimiento de funciones. Las partes que se involucren en la colaboración no pueden estar descuidando la actividad en sus funciones para el cumplimiento de las solicitudes que se requieren.

## **b) Artículo 88**

Más que nada, lo que este artículo expone son las formas por las cuales se podrá materializar la actividad de la colaboración en sede administrativa, luego de que el

artículo anterior mencionase su permisión y deber en cuanto a la colaboración entre entidades.

Por una parte, pueden ser conferidas utilizándose para poder congregar a dos o más organismos que busquen la solución de un problema semejante, esto por intermedio de la colaboración entre instituciones en específicos aspectos o, también, a través de la constitución de sedes donde se realice la cooperación de manera bilateral. A su vez, estas conferencias darán lugar a acuerdos que se deberán formalizar por medio de lo que se denomina como convenios de colaboración.

Estos convenios son aquella formalización de los acuerdos, los mismos que serán muestra o producto de las conferencias u otro al que están suscritos los representantes correspondientes o con competencia para la misma.

Esta utilización del convenio, aparte de permitir una interacción activa entre las entidades (beneficios, intercambio de información, entre otros), no debe suponer una lesividad a la igualdad que existe entre las partes, pues este convenio de colaboración no puede albergar conductas impropias ni políticas discriminatorias, por estar sometido a los principios de lealtad institucional y colaboración.

### **c) Artículo 89**

El presente artículo, por medio de su primer numeral, regula un conjunto normativo procedimental que deberán ser revisadas y cumplidas por las entidades que soliciten y sean solicitadas, ello en virtud de un mejor despliegue de colaboración administrativa.

De esa manera, la entidad que sea solicitada o se la requiera estará en la obligación de cumplir con el pedido de colaboración bajo el margen de su propia normativa interna, pues los pedidos de esta colaboración no solamente se encontrarán en uniformidad con el ordenamiento jurídico, sino también con las normativas de las directivas, con las funciones y organización, y asimismo con las demás herramientas que gestionan, que son cuestión interna en la entidad solicitada.

El segundo numeral, por su parte, se encarga de establecer las reglas de responsabilidad para las autoridades administrativas. En el mismo puede atisbarse la omisión al uso del término “entidad”, para reemplazarlo por la responsabilidad de las “autoridades”, quienes se encargarán de llevar a cabo el pedido de colaboración.

#### **d) Artículo 90**

Este artículo establece que el deber de colaboración entre entidades, generalmente, no implicará la liquidación dineraria de tasas, derechos u otra semejante concepción que pueda generar un pago entre entidades.

Esto es así debido a que como indica Melgarejo (2009) este deber de colaborar se encuentra regulado por el principio de gratuidad y, por lo tanto, no sería lógico suponer que el Estado se encuentre en la obligación de estar pagándose a sí mismo con su propio dinero.

En la medida en que la información que se solicite la produzca la entidad a quien se la requiera, no procederá el pago de tasa administrativa cuando se esté en el ejercicio de sus funciones.

Por su parte, el segundo numeral de este artículo nos manifiesta que puede existir como excepciones unas determinadas hipótesis mediante las cuales sí se pueda generar la obligación del pago de los gastos a realizar. Sin embargo, esto solamente se dará cuando la actividad que se requiera a la autoridad se halle enmarcada fuera de su ámbito de competencia o actividad ordinaria.

Para una mejor comprensión de este artículo, sin embargo, deben plantearse las siguientes interrogantes: ¿cómo debe entenderse el desarrollo de un ejercicio extraordinario por parte de la entidad que requiere? ¿Qué debe entenderse por gastos efectivos?

La delimitación de estas interrogantes permitirá una mayor comprensión del artículo y una mejor eficacia en cuanto a su desarrollo en la materialización.

### **La necesidad de un nuevo enfoque de la colaboración administrativa**

Después de su respectivo análisis sobre la colaboración administrativa de la LPAG, Tirado (2006) sintetiza estas tres conclusiones preliminares, que son las que siguen:

- La LPAG solamente se limita a la regulación de aquellos supuestos de cooperación entre los organismos como si esta fuera la única manera de colaboración administrativa que puede existir en nuestro sistema jurídico, dejando de lado al deber de cooperación o colaboración que va más allá de las entidades en sede administrativa.
- La LPAG, de un modo semejante a la Ley del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común de España,

se encarga de gestar el desarrollo de una atmósfera jurídica con un reglamento para la cooperación o colaboración entre los organismos.

No obstante, no está teniendo en consideración que la ley de España se encuentra enfocada o centrada en la cooperación en sede administrativa, las conferencias o disertaciones y los convenios como si fueran normativas generales, que se encargan de responder a diversas técnicas de cooperación que, con amplitud, son reconocidos por la doctrina del ámbito de la Administración y clasificadas como orgánicas y también funcionales.

- El sistema legal que se encuentra establecido en la LPAG no realiza una señalización sobre si los convenios de cooperación de la Administración con los únicos medios mediante los cuales se puede llegar a formalizar esta cooperación o colaboración en sede administrativa; pero, sin embargo, ello se debe tener en consideración que los órganos de conferencia u otros mecanismos o herramientas de cooperación señalan al pacto entre aquellos.

Esta situación limita las probabilidades de que puedan gestionarse diferencias normativas de cooperación que no se encuentren limitadas al pacto de los convenios.

Con referencia a las conclusiones preliminares mostradas, se puede realizar el planteamiento de la colaboración administrativa en el ámbito peruano de una manera más práctica. Esto tomando como antecedente a las técnicas de cooperación y de organización que se utilizan dentro del ordenamiento jurídico español, las que son, a su vez, pasibles de ser acoplados de acuerdo con nuestra realidad en la Administración Pública en lo que concierna.

Conforme lo indica Gonzales (1999) estos sistemas de asistencia y cooperación vienen a responder a una única finalidad, el cual es el alcanzar una lógica coherente dentro de la actividad de la Administración Pública, los mismos que, a su vez, resultan ser, dentro de nuestro sistema jurídico, aquellos principios de unificación de la actividad de la Administración: la asistencia y la cooperación.

De esa manera, entonces, los sistemas de asistencia que existen entre los diferentes organismos de la Administración van a funcionar para la ilustración y también, para la identificación de las diversas maneras de coordinación existente entre los órganos participantes de la Administración Pública. Estas técnicas son las que siguen:

- **Técnicas orgánicas**

Las técnicas orgánicas son aquellas que van a ser empleadas para poder gestionar el partícipe de los delegados de las diversas entidades de la Administración en el momento de tomar una decisión estatal, o también en su aplicación por medio de órganos de cooperación, consulta y colaboración.

El claro ejemplo de la aplicación de esta sistemática orgánica la podemos encontrar en aquellas conferencias sectoriales, que fueron incluidas en el artículo 88 de la LPAG.

Emplear estas técnicas está relacionado con la idea de la actividad participativa en conjunto o con la concertación de la actividad en las diversas individualidades orgánicas de la Administración, en aquellos procesos donde se gestionan asuntos públicos.

Por otra parte, también resulta claro el ejemplo sobre la conformación de unas comisiones multisectoriales que tengan como búsqueda la solución de un inconveniente o de asistir un asunto de modo más próxima y temporal, que vendría a necesitar de la colaboración de uno o más representantes de los diversos ministerios que conforman el esqueleto del Estado.

- **Técnicas funcionales**

Estas técnicas también se denominan técnicas de carácter procedimental, y nos dirigen al ejercicio del oficio administrativo, puesto que existe una entidad que solicita la colaboración de otra entidad para que aquella, desarrollando el ejercicio habitual o normal de su oficio, le otorgue un soporte y apoyo que sea necesario para el cumplimiento de las suyas. Asimismo, cabe resaltar que estas actuaciones son de facultad discrecional, siempre y cuando como indica Cierco (2002) estén dentro de los límites legales, y que se tenga que adoptar los pasos procedimentales requeridos para emitir una adecuada decisión.

Santamaría pastor reconoce cinco formas de cooperación por medio de estas técnicas funcionales:

- a) El deber general de información
- b) El deber de asistencia
- c) Los sistemas participativos que se realicen en procedimiento en reunión
- d) Las técnicas de planificación conjunta

- e) Los convenios entre entidades públicas

## **Los principios del Derecho Administrativo en el Perú**

### **La noción de administración pública en el derecho administrativo peruano**

Para esta investigación es necesario tener un previo conocimiento acerca de lo que conocemos por administración pública, establecer límites y conceptos. Como bien sabemos esta expresión dentro del derecho peruano tiene muchos significados, por ello, es necesario determinar cuáles serán las perspectivas que se usarán para poder establecer la definición de “administración pública”. En conclusión se establecerá una interpretación sobre la expresión “administración pública” en la normativa nacional peruana.

### **La difícil determinación del contenido de la administración pública**

La administración pública es una parte importante del Estado en la actualidad, por lo tanto, ha ido evolucionando constantemente durante toda la historia de la humanidad. Sin embargo, de una manera visible la administración pública siempre ha tenido una vinculación directa con el pensamiento de la separación de poderes. Por consiguiente, también se estableció con ese pensamiento, la diferencia entre las funciones que deben de tener cada tipo de poder del Estado. No obstante, en épocas antiguas era difícil de obtener una diferencia entre las funciones que tenía la administración dado que el ordenamiento jurídico y gubernamental que existía era diferente al actual. Para ser más precisos, en la actualidad se dice que hay tres poderes del Estado uno es para la creación de leyes, otro es para la administración de justicia y el tercero para la administración del gobierno, sin embargo, esta organización administrativa no existía en los antiguos regímenes.

El derecho administrativo es una disciplina bastante nueva dentro de las otras ramas del derecho, dado que tiene su origen en los finales del siglo XIX. Forsthoff, (1958) señala que no hubo mucho desarrollo en esta disciplina, ya que desde una perspectiva subjetiva se reflexionó sobre los órganos que son parte de la administración pública, y desde una perspectiva funcional se reflexionó sobre la estructura de la administración pública.

Por otro lado, en Francia y otros países se siguió el modelo centralista de la administración, este modelo pretendía que la administración pública se asemejara con el poder ejecutivo. Además, podemos observar ciertas diferencias entre quien dirige y quien hace, es debido a ello que se puede definir de forma clara a la administración pública y a la función de esta. Al respecto, la administración pública se asemeja con lo que conocemos actualmente como el poder ejecutivo, la función administrativa se relaciona con la actuación realizada por el mismo. Por consiguiente, al sujeto, el cual es el poder ejecutivo se le implementa una reglamentación dentro del ordenamiento jurídico nacional, este es el derecho administrativo (García y Ramón, 2002).

Años después, la doctrina empieza a discutir sobre la relación entre el poder ejecutivo y la función administrativa, generando las características propias de la administración. En suma, va desarrollándose un quiebre entre el poder ejecutivo y la función administrativa, es así que donde se realicen las funciones administrativas siempre habrá administración pública, no importara ya quien sea el sujeto. Al respecto, Abruña y Baca (2014) manifiesta que el derecho administrativo será siempre el ordenamiento aplicable para poder limitar la función administrativa dentro de un territorio.

Lo analizado en los párrafos anteriores, evidencia que la expresión de administración pública desde épocas antiguas ha sido heterogénea. Esta situación nos genera ciertas preguntas, la principal es si el concepto de administración pública es el indicado, siendo positiva la respuesta dentro de la doctrina peruana, dado que gracias a la expresión administración pública se puede implementar un ordenamiento jurídico establecido. Sin embargo, actualmente la doctrina considera que se debe de determinar los distintos puntos de vista, el subjetivo, objetivo y el mixto, para poder decidir contra quien se aplica estas normativas. (García y Ramón, 2002).

Por otro lado, otra parte de la doctrina nacional considera que no se puede tipificar a la administración pública desde el estudio de sus funciones. Al respecto, Garrido Falla (1994) manifiesta que la perspectiva subjetiva tiene una interpretación radical, pues relaciona a la función administrativa con la actuación del poder ejecutivo. No obstante, potencialmente podemos señalar que en el ordenamiento jurídico peruano desde la perspectiva subjetiva no solo se aplica al ejecutivo, sino que a todas las demás entidades que forman parte del Estado. Por consiguiente, Ivanegra (2005) menciona haciendo referencia a Merkl, que la administración pública son las funciones que realizan todos los organismos del Estado, estas a su vez tienen relaciones de vinculación que también se interpretan en que la entidad principal le otorga indicaciones para que las subordinadas las sigan.

Sin lugar a dudas esta doctrina pretende establecer una vinculación entre los órganos y sus funciones. Bajo ese mismo argumento, se señala que las peculiaridades que tiene la administración pública son la existencia de una organización del poder estatal, y la actividad de una función pública. Es claro que lo que caracteriza a la administración pública como parte del derecho administrativo, no solo son las funciones que tiene sino también que está

compuesta por órganos que la complementan. En esa línea de ideas, Santofinimio (2007), manifiesta que el derecho administrativo se encuentra definido a partir de una estructura del Estado, y no de un objeto material.

Por otra parte, la implementación de la descentralización dentro del territorio peruano generó que aparezcan nuevas entidades regionales, y a su vez también sujetos individuales que tenían la función administrativa. Es debido a estas circunstancias que se pudo evidenciar una ruptura en el derecho administrativo peruano tradicional, donde antes se relacionaba de forma directa al órgano y la función. Es así que se deja de lado la perspectiva subjetiva que se estableció con anterioridad, y se empieza a establecer ciertas ideas funcionales. De ese modo, la administración pública ya no se asemeja con una entidad del Estado, sino con toda aquella manifestación de las funciones del Estado, dejando de lado al poder ejecutivo (Abruña, 2011).

Dejando de lado la perspectiva subjetiva, tenemos a la corriente objetiva, la cual manifiesta que la actividad administrativa solo tiene que ser caracterizada por la función administrativa, apartando a los órganos que realizan estas funciones. Es debido a ello, que Ivanegra (2005) señalaba que estas funciones pueden ser realizadas también por otros poderes del Estado. Es necesario establecer una diferencia entre la perspectiva subjetiva y la objetiva, esta última, refiere que lo importante es la determinación de la actividad de la administración pública dentro del Estado como una función directa, firme y constante. Esta función tendría que ser necesariamente complaciente para todos los sujetos del Estado.

Pese a que la perspectiva objetiva es en su mayoría aceptada por parte de la doctrina, siempre existen ciertas críticas. Al respecto, Marienhoff (2000) manifiesta que la principal crítica a

esta perspectiva fue debido a la falta de una definición limitada e unilateral sobre los organismos que tienen a su responsabilidad de las funciones administrativas.

Al respecto, Gordillo (1998) señala que las perspectivas objetivas y subjetivas no son suficientes para poder establecer que es lo que se entiende por administración pública. Con la finalidad de determinar este concepto, este autor impulsa una perspectiva orgánica, esta perspectiva pretendía que la administración pública tenga muchas funciones públicas, como legislar, prestar servicios, u otros. Debido a estas razones, y a esta perspectiva mixta, se pretenderá determinar qué es lo que se entiende por administración pública dentro del ordenamiento jurídico peruano.

### **La administración pública de Perú como una realidad compleja**

La administración pública, desde el tema conceptual hasta su actividad dentro del ordenamiento jurídico peruano es demasiado compleja para poder establecer ciertos límites.

Las circunstancias en las que se trata de conceptualizar y delimitar la definición de administración pública, es bastante tediosa, dado que hasta hoy en día se han utilizado diferentes perspectivas. No obstante, es necesario lograr un concepto claro sobre la misma, dado que es solo a esta a quien debe de aplicarse el derecho administrativo. Existen perspectivas funcionales que pretenden hacer creer que la administración pública gira en torno a las funciones de la misma, sin embargo, planteamos la idea de que la administración pública tiene que ser analizada por medio de la manifestación del poder estatal, la cual se encuentra sujeta a la manifestación de la función administrativa. Debemos de precisar que el poder público, tiene elementos importantes como el fin público, el servicio al interés general, la necesidad de satisfacer los principios administrativos, entre otros.

En ese sentido dentro de nuestro texto constitucional y de forma complementaria en todas las demás leyes, se puede evidenciar la facultad de realizar las funciones administrativas solo por las entidades públicas, que se encuentren correctamente establecidos y determinados por las leyes. Por consiguiente, para poder caracterizar la naturaleza de la entidad pública es justo que se valore la relación entre esta y su actividad. Es así, que existe una vinculación entre la naturaleza de la administración pública y el cuerpo normativo jurídico de su actividad.

En suma, la Constitución Política peruana señala que las entidades públicas, que realizan funciones administrativas no solo pueden ser las del poder ejecutivo, sino que puede manifestarse en todo tipo de organizaciones públicas, como por ejemplo el Congreso, el Poder Judicial, el Tribunal Constitucional, entre otras. Asimismo, el ordenamiento jurídico peruano también señala que, aparte de los entes antes señalados, también pueden ejercer funciones administrativas las entidades autónomas, instrumentales, que tenga dependencia o no a otra administración pública (Abruña, 2014).

Las entidades que componen la administración pública, lo son debido a que tienen la facultad de poder realizar función pública, pues tienen ciertas cualidades jurídicas establecidas por ley que las hacen distintas a las entidades privadas. Si bien es cierto, que esta determinación de los órganos que pueden o no tener función administrativa se encuentra determinada de forma directa por la constitución, es necesario preguntarse si dentro del ordenamiento jurídico peruano existen otras leyes donde se analice un pensamiento uniforme sobre la administración pública y sus componentes.

Dentro del ordenamiento jurídico peruano, existen ciertas resoluciones normativas sobre cuál sería el objeto de estudio dentro del derecho administrativo. Al respecto tenemos que en el artículo 1° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, se señala cuáles son las entidades de la administración pública. Por consiguiente, según el cuerpo normativo antes mencionado tenemos que las entidades establecidas para ejercer la función administrativa son el poder ejecutivo, el poder legislativo, el poder judicial, los gobiernos regionales y locales, los organismos establecidos por la constitución, todas las entidades que se encuentren sujetas a las funciones administrativas y finalmente todas las personas jurídicas privadas que presten servicios públicos.

En ese sentido, podemos evidenciar que las leyes determinaron una lista de los órganos que componen la administración pública, es necesario recalcar que los numerales 2,3 y 8 del artículo 1 de la Ley de Procedimiento Administrativo mencionan que las personas jurídicas tienen la posibilidad de convertirse en entidades administrativas si se encuentran prestando servicios públicos o realizando funciones administrativas. Esto último causa contradicción con el mismo artículo 1 de la LPAG y con lo determinado por la Constitución Política peruana, dado que no existe relación con la doctrina del derecho administrativo.

Asimismo, podemos evidenciar la misma contradicción en la Ley N° 27785 Ley Organiza del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, ya que en su artículo 3 establecen la existencia de empresas estatales que pueden ser accionistas, sin tener en cuenta el tipo societario, sin embargo, todas estas entidades, ya sean privadas, no gubernamentales, o internacionales se encuentran subordinadas a un control. Esta ley también determina que estas entidades se encuentran de forma obligatoria, al control del sistema nacional, debido a que manejan recursos y bienes públicos del Estado.

Asimismo, también tenemos al Decreto Legislativo N° 1017, Ley de Contrataciones del Estado, la cual también tiene una definición sobre lo que debemos de entender por entidades de la administración pública. Al respecto la ley antes mencionada, asegura que las entidades de la administración pública son: las empresas públicas y privadas nacionales, regionales o locales. Como las otras normas, en esta ley también podemos observar que existe una contradicción entre una entidad administrativa de las empresas públicas y las empresas privadas.

En este punto es necesario resolver ciertas cuestiones, primero es si las personas jurídicas pueden ser administraciones públicas también, y la segunda es que si el poder judicial o los otros poderes también forman parte de la administración pública.

Para ambas preguntas la respuesta es negativa, dado que, como lo señala Martin (2011) todas las empresas que son parte del derecho público y privado pueden realizar función administrativa mediante una ley que exprese de forma directa sus facultades, y que su finalidad sea la de prestar servicio o administrarlo. Además, el autor señala que las personas jurídicas privadas que tienen facultades administrativas para prestar servicios públicos por medio de delegación, no tiene capacidad para denominarse como parte de la administración pública, ya que estas solo hacen uso de las funciones administrativas con la finalidad de cumplir con un contrato de concesión celebrado con el Estado. Al respecto, Abruña (2011) manifiesta que los poderes del estado como el judicial, el legislativo no son entidades administrativas dado que son los órganos de los poderes del Estado quienes tienen función administrativa. Es necesario, recalcar también que existe una identificación entre la actividad administrativa con los órganos administrativos, sin embargo, los órganos auxiliares de los poderes del Estado son quienes realizan la función administrativa.

En suma, en el Perú hay distintas leyes de carácter público que tiene como objeto a sujetos de derecho privado, y también a entidades que no tienen capacidades administrativas, creando así una implementación justa del derecho administrativo. No obstante, debemos señalar la existencia de una anomalía al indicar que estas entidades deben de ser adoptadas como entidades en función de la administración del Estado, debido a que cada órgano estatal tiene diferente tipo de función.

Las organizaciones administrativas tienen ciertas leyes implementadas por el derecho público, por ejemplo la Ley N° 29158 conocida como la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, la Ley N° 27972 conocida como la Ley Orgánica de Municipalidades, la Ley N° 27867 conocida como la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, la Ley N° 27658 conocida como la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; todas estas leyes tienen en común que legislan sobre los criterios y características de la organización de la administración pública en Perú. Sin embargo, Martín (2011) manifiesta que no hay leyes que legislen de forma única y clara una organización administrativa.

Al respecto tenemos dos inconvenientes el primero es que no hay alguna norma en la que se analice la definición de administración pública, y el segundo es que no existe una organización plena sobre la determinación de los criterios materiales que deben de tener la estructura de la administración pública. Es debido a estas razones que se originó el Proyecto de la Ley de Bases de la Administración Pública, la cual tenía como finalidad recolectar todos los criterios y argumentos necesarios para poder delimitar el boceto de la distribución de la administración pública en el Perú, de ese modo se pretende resolver la inexistencia de igualdad entre los organismos y las entidades públicas. Es así que por medio de la Resolución N° 0223-2014 se publicó en el Diario Oficial “El Peruano” el Proyecto de Ley de Bases de

la Administración Pública, se hace con la finalidad de determinar el seguimiento que se tiene en el establecimiento de un concepto de la administración pública dentro del ordenamiento jurídico peruano.

### **Hacia la determinación del contenido de la administración pública en Derecho peruano**

Ante el panorama presentado es necesario implementar ciertos aspectos que definan el contenido de la administración pública, de ese modo esta se complementan también con los principios desarrollados por el derecho administrativo. Hasta este momento se ha logrado determinar los inconvenientes que se han ido presentando para poder establecer un concepto claro sobre la expresión administración pública dentro del ordenamiento jurídico peruano. Referente a estos inconvenientes, el gobierno central desarrollo un proyecto legal que tenía como finalidad dinamizar la difícil situación de la organización de la administración pública. Este proyecto se encuentra compuesto por un trabajo de concientizar sobre la organización de la administración y el establecimiento de principios relacionados con la administración pública.

Este proyecto tiene ciertas normas con listas de las entidades que componen la administración pública, esto se realiza con la finalidad de determinar el campo de implementación.

No obstante, es necesario comprender la importancia de las normas y disposiciones que contiene este proyecto, para ello es preciso entender a qué se refiere por “entidad pública”. Por consiguiente, debemos señalar que antes que se desarrolle el proyecto de ley, ya existían ciertas disposiciones. En la Directiva N° 002-2010-PCM, “Disposiciones relacionadas a la definición del concepto de entidad pública y la validación del Registro Preliminar de las

entidades públicas del Estado Peruano”, se había determinado un concepto para lo que se entendía por entidad pública. En la directiva se indicaba que la entidad pública es toda organización del Estado, que a su vez también es una persona jurídica, originada por una ley expresa, donde se le establecieron ciertas facultades, y atribuciones por medio de los recursos públicos que mantenía. Agrega el autor, que estas entidades públicas tiene que satisfacer las necesidades de la ciudadanía asimismo, estas se encuentran subordinadas a un control general y rendición de cuentas. En ese sentido, el concepto que nos otorga el autor es bastante actual y original dentro de los cuerpos normativos peruanos, ya que permitía determinar cuáles eran los componentes principales que debían de mantener dentro de los organismos para ser considerados como una entidad pública. Sin embargo, este concepto no se encontraba en una norma legal importante, dado que solo se encuentra en un reglamento. Esto causaría que el concepto de entidad pública sea inestable, ya que su vigencia estaría en peligro por la condición del reglamento por su rango legal.

De igual forma, Martín (2011) manifiesta que la directiva mencionada líneas arriba se destina a una posición inconclusa que tiene la intención de implementarse dentro de todo el ordenamiento jurídico peruano, teniendo en cuenta que de algún modo las entidades públicas son personas jurídicas también. Asimismo, esta directiva, resalta la idea de que los programas, proyectos y otras unidades ejecutares que son parte de la administración pública no tienen personería jurídica, y es esa esencialmente la principal diferencia entre todas.

Por otro lado, frente a estas dificultades el proyecto de ley en cuestión presenta una definición sobre entidad pública, este hace referencia a que todas las organizaciones del Estado que tienen personería jurídica, que a su vez ejercen funciones administrativas son entidades públicas. Estas entidades también están subordinadas a las leyes de derecho

público, tienen un patrimonio individual para poder hacer todas las funciones que se encuentren previstas dentro de su ley. Por consiguiente, tenemos ciertas características que presentan de forma general todas las entidades públicas, la primera es que son organizaciones, segunda es que tienen una definición, tercera tiene ciertos criterios de ejercicio.

Por otro lado, es necesario recalcar que todas las entidades públicas dentro del ordenamiento jurídico peruano se encuentran sujetas a lo que se ordena por parte del derecho público. Esto se debe, a que estas entidades en la mayoría de sus casos, son creadas por medio de una ley y tienen también autonomía dentro del presupuesto público anual.

Esta definición que vamos analizando se encuentra aún en borradores de acuerdo con los aspectos funcionales de la administración pública, de modo que podría indicarse que las entidades públicas son los sujetos del derecho administrativo.

Teniendo en cuenta que existe ya una conformidad sobre la definición de entidad pública, nos planteamos ciertas cuestiones sobre su carácter práctico. Antes de iniciar con este análisis es preciso revisar el proyecto de ley que establece ciertas diferencias entre la entidad pública y el órgano del Estado. Al respecto, tenemos que los organismos públicos, según el proyecto, son entes que se encuentran sujetos a otros entes públicos. Por otro lado, los órganos administrativos llegarían a ser parte integrante de una entidad pública, que tiene ciertas facultades determinadas al interés general de la ciudadanía, además estos órganos no tienen ningún tipo de personería jurídica. Por último, las empresas del Estado son las entidades públicas que tienen algún tipo de formación societaria del ordenamiento jurídico

peruano, también pueden ser de propiedad del gobierno nacional, regional o local. Lo importante de esta última es que se le aplica de forma directa el derecho administrativo.

En suma, la ley de bases de la administración pública señala que se hacen referencia las herramientas de organización como la descentralización, la desconcentración y la delegación administrativa, para poder establecerlo como principios. Consideramos que es preciso lo anterior dado que se trata de determinar cierta claridad dentro de la organización de la administración pública.

### **La búsqueda de coherencia a través de principios para la organización de la administración pública.**

Dentro del derecho administrativo se han establecido ciertos principios que permiten determinar cierta congruencia dentro de la administración pública. Al respecto tenemos que el proyecto de ley que estamos analizando ha recolectado de forma declarativa una lista de principios que lograrían determinar una plena claridad sobre las normas de organización y la realización de las facultades de la administración pública.

La finalidad de estos principios fue de otorgar a la administración pública mayor uniformidad. Por otro lado, también se recomiendan otros principios que por la importancia dentro del ordenamiento jurídico necesitan ser establecidos de forma expresa dentro de esta nueva ley.

El principio de legalidad, es uno de los primeros que empezaremos a desarrollar. Este principio hace referencia a las cualidades que tiene el Estado resultado de la subordinación entre la administración pública y el ordenamiento jurídico (Santofimio, 2007). Es preciso

señalar, que este principio se encuentra dentro del numeral 1 del artículo ii del Título Preliminar del Proyecto de Ley de Bases de la Administración Pública, y determina que toda la distribución y ejercicio de las facultades de las entidades públicas se encuentran dentro de los alcances de la ley.

Por otro lado, tenemos al principio de desconcentración, dentro del numeral 3 del artículo ii del Título Preliminar del Proyecto de la Ley de Bases de la Administración Pública determina que las entidades de la administración pública tienen que usar la desconcentración de sus facultades, instando la creación de órganos. Dentro del ordenamiento jurídico peruano, la desconcentración es funcional y se encuentran relacionadas con la relación jurídica entre el órgano que transfiere y el ejercicio de sus facultades sin especificar el criterio geográfico. Al respecto, Ivanegra (2005) manifiesta que la desconcentración hace referencia a la delegación de las facultades de una entidad central hacia un organismo que no tiene personería jurídica.

Por otro lado, es necesario establecer la diferencia entre el principio de desconcentración y el principio de descentralización. Este último principio hace referencia a que exista una transferencia de facultades determinantes de la administración pública hacia personas jurídicas de derecho público (Brewer, 2005). Debemos de señalar que existen grandes diferencias entre ambos principios, la descentralización es el traslado de la titularidad de facultades administrativas por medio de la ley desde el gobierno central. Por otro lado, la desconcentración dentro del ordenamiento jurídico hace referencia al traslado de facultades de un sujeto de derecho público de un organismo que no es parte del gobierno central, sin que exista personería jurídica.

Otro principio importante es el principio de colaboración, que se encuentra en el numeral 4 del artículo ii del Título Preliminar del Proyecto de la Ley de Bases de la Administración Pública, donde se determina que las entidades públicas bajo la ley en cuestión tienen que apoyarse mutuamente para poder crear vinculaciones de coordinación y cooperación en forma constante y uniforme, dejando de lado las facultades de cada entidad. La finalidad de este principio es de otorgar equilibrio y armonización al ejercicio de la función administrativa pública, teniendo ciertas acciones congruentes con la jerarquía.

También tenemos al principio de asignación que se encuentran en el numeral 5 del artículo ii del Título Preliminar. Al respecto, Linares (1986) manifiesta que las facultades que tienen estos principios se encuentran contruidos para poder mantener el cumplimiento de los objetivos de la administración pública para poder lograr el bien común.

También tenemos al principio jurisdiccional, al respecto Santamaría (2004) manifiesta que este principio se genera del principio de legalidad, asimismo este hace referencia a que debe de existir un colectivo de instrumentos sobre el control de la administración pública al ordenamiento jurídico peruano.

### **Principio de celeridad administrativa**

Debemos iniciar señalando que la doctrina actual de forma directa ha ido introduciendo al ordenamiento jurídico peruano que regula el procedimiento administrativo que se permita lograr el debido proceso en la presentación de pruebas, más regulaciones sobre los actos administrativos. No obstante, más allá del debido proceso es necesario que todos estos procedimientos sean eficaces y dinámicos, dado que se pueda reflejar en las actuaciones de las autoridades administrativas.

Hoy en día el panorama donde se desarrollan los actos administrativos son realmente dificultosos, sin consistencia, poco eficaces, en suma, se presenta una situación en la que se evidencia un procedimiento poco directo y ágil. Es así, que lo que se pretende con el principio de celeridad es que mejorar las situaciones antes mencionadas. En ese sentido, se pretende que las actuaciones administrativas sean más ágiles, eficaces, sin tantas formalidades y que existan plazos razonables para los sujetos de derecho. Por ello, es que se ha determinado que casi todos los procedimientos que forman parte de la función administrativa como la obtención de licencias, permisos, autorizaciones entre otros, sean procedimientos automáticos sin que se requiera tanta formalidad. Asimismo, se considera que la existencia de los procedimientos de calificación posterior o lo que conocemos como silencios administrativos pueda ayudar a que se agilice de forma evidente el ejercicio de la función administrativa. Otra medida que se ha establecido es que los procedimientos tengan un plazo mejor de 30 días hábiles para poder resolverse, sin embargo, esto no implica que los procedimientos tengan que dejar de lado la eficiencia en el ejercicio de sus funciones.

El principio de celeridad, es un principio general que se ha introducido de forma expresa en todas las leyes de procedimiento administrativo. En efecto, si la Administración es el encargado de velar por el procedimiento, el principio que se impone para poder salvaguardar los intereses de los particulares, es que debe ser ejercido con la mayor celeridad posible, conforme lo establece la ley de procedimiento administrativo en el art. IV del título preliminar, donde se predice que:

Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan

meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

Haciendo un análisis dentro del derecho comparado, podemos encontrar que en el Código colombiano en su art. 3 el principio de celeridad se define como la herramienta que en virtud de ella se dará un impulso de oficio por parte de las autoridades en todos los procedimientos, eliminando cualquier trámite innecesario. En la legislación de Costa Rica, por ejemplo en su Ley General específicamente en su artículo 225 se fija que el órgano del estado deberá llevar a cabo el procedimiento con la máxima eficiencia y celeridad, teniendo en cuenta la norma y los intereses del administrado. Dentro de la Ley 19880 de Chile, en su art. 7 se menciona que el procedimiento debe estar sujeto a criterios de celeridad, en donde todas las autoridades deberán actuar de oficio la iniciación y prosecución del procedimiento, extirpando cualquier obstáculo que retrase su pronta decisión.

Es así, que según Carrillo (2008) el principio de celeridad viene a ser aquella respuesta efectiva dentro del tiempo razonable en el cual debe llevarse a cabo los intereses de los administrados, evitando cualquier tipo de anomalía que produzca menoscabo al adecuado desarrollo de los procesos que luego se transforman en justicia para las personas, pues esta no solo se cumple con el simple hecho de poder tener acceso a la administración de justicia, sino con que el proceso se lleve de forma idónea respondiendo a tiempo a los requerimientos solicitados.

El principio bajo análisis dentro de un proceso, según Puppio (2008) viene significar que cada uno de los actos procesales se lleve a cabo de forma fácil. El tiempo es de relevante

importancia dentro de un proceso, porque mediante él se puede determinar que se ha hecho justicia de forma efectiva y oportuna.

En resumen, el principio de celeridad se encuentra dentro del principio de debido proceso, además está fuertemente relacionado con el derecho al plazo razonable y el principio de economía procesal, ya que propugna que el proceso se debe desarrollar en el menor tiempo posible reduciendo costos. Es así que, conforme a lo mencionado en el art. IV del título preliminar de la Ley de procedimiento administrativo general el principio de celeridad debe velar porque que cada uno de los actos llevados a cabo dentro de un proceso se desarrollen respetando los plazos, y pretendiendo minimizar la elaboración de actos procedimentales.

### **Principio de eficiencia administrativa**

El principio de eficiencia administrativa permite que el procedimiento administrativo pueda cumplir con ciertos objetivos establecidos de forma expresa dentro de la ley. El objetivo que persigue este principio de forma principal es la actuación oportuna de las autoridades administrativas. Sin lugar a dudas este objetivo se encuentra establecido dentro del ordenamiento jurídico peruano, a su vez también se estableció un procedimiento previo. Asimismo, también se establece la eliminación de ciertas formalidades, que no impidan que la toma de decisión se vea en peligro, en ese sentido también se determina la existencia de ciertas garantías del debido procedimiento.

Es importante la relevancia que tiene este principio en la emisión de leyes que pretenden aprobar nuevos procedimientos, en el ofrecimiento de pruebas y en la eliminación de requisitos que no tienen importancia. En ese sentido, la eficiencia administrativa se verá

reflejada de forma directa al momento del ejercicio de las funciones de la autoridad de la administración.

Es necesario recalcar que más allá de la celeridad de la actuación de las autoridades administrativas dentro de sus funciones, es necesario que exista una actuación precisa, lógica y apegada a la ley, para de ese modo poder responder de forma correcta a los sujetos de derecho. Sin lugar a dudas la eliminación de ciertas formalidades, como también la reorganización de los procedimientos administrativos lograra conseguir que el ejercicio de las funciones pueda realizarse de forma adecuada y con el debido proceso.

El principio de eficacia está inmerso de forma expresa en todas las leyes de procedimiento administrativo de América Latina. Por ejemplo, se encuentra dentro del Código colombiano específicamente en su art. 3, en la Ley de Bolivia en su art. 4 y en la Ley de Perú en su art. IV en donde se propugna el adecuado desarrollo del procedimiento administrativo, pues para que se logre su finalidad es necesario que se extirpe todo tipo de dilaciones innecesarias, las mismas que menoscaban las garantías de los administrados. Al interior de la Ley Orgánica de la Administración Pública de Venezuela en su art. 19 se erige que toda actividad de la Administración Pública debe tener como fin el cumplimiento eficaz de las normas y los planes planteados por el gobierno. Por su parte, en la ley de Honduras, en su art. 39, se propugna que cualquier incidente que ocurriese dentro del procedimiento, no detendrá el trayecto del procedimiento, preponderando el principio de convalidación de los actos administrativos para que se cumpla con la finalidad del procedimiento. En conclusión, lo que se pretende con el principio de eficiencia es que se garantice el desarrollo del procedimiento, siendo este un fin que está relacionado con el interés general y por tanto interés de la Administración y del administrado. La finalidad del procedimiento

administrativo es sin duda alguna la satisfacción de los intereses del ciudadano en el menor tiempo y costo que sea posible, siendo aquí donde entra a tallar el principio de eficiencia en la Administración Pública.

Podemos esgrimir que toda esta positivización de principios dentro de la actividad administrativa ha tenido un resultado primordial en el derecho administrativo, la cual se manifiesta en el refuerzo del principio de legalidad con el fin de amparar no solo la sujeción de la Administración Pública al derecho, sino salvaguardar la situación jurídica de los ciudadanos frente a la misma. Por ello, es que en la Ley sobre Procedimiento Administrativo general del Perú, en el artículo IV, 1.1 del Título Preliminar menciona que:

Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas. Ello ha implicado que en este caso del principio de legalidad, y precisamente como consecuencia de las propias leyes de procedimiento administrativo, el mismo igualmente ha dejado de ser sólo un principio general del derecho y se ha convertido en un postulado del derecho positivo, cada vez con más frecuencia y precisión, expresado formalmente en los textos.

Por ello, es que toda actividad de la Administración Pública debe estar sometida no solo al derecho, sino también a los principios que forman ya parte del derecho positivo, los cuales tienen carácter imperativo.

#### **1.4. Marco conceptual**

##### **- Colaboración administrativa**

Esta colaboración es una obligación de auxilio, un deber de ayuda, que se da como un principio de articulación entre las competencias que requiere las políticas, planes y decisiones de una entidad que pueda traer una afeción a intereses que estén resguardadas por otra. Implica una puesta en común para proteger los intereses, haciendo que exista actividad entre las competencias para facilitar la actuación de los órganos correspondientes.

Su colaboración tiene un espacio aplicativo que no se limita en la asistencia entre organismos, sino que, por el contrario, se entiende entre los organismos públicos y privados, así como a las entidades y personas naturales.

##### **- Colaboración entre entidades**

El principio de colaboración entre entidades tiene como objetivo el encontrar la correspondencia de actividad del conglomerado de los organismos que participan en la Administración Pública.

Este concepto es regulado en la Ley del Procedimiento Administrativo General, como una forma de asistencia entre los administrados, estando ubicado en los apartados del Subcapítulo III del Capítulo II, con nombre, precisamente, de “Colaboración entre entidades”. Ambos se ciñen dentro del Título II.

##### **- Derechos del consumidor**

Dentro de este círculo se encuentra el conjunto de normas que protegen a las personas físicas o naturales que están en la situación de adquisición, utilización o en disfrute de bienes y servicios como consumidores o usuarios.

- **INDECOPI**

Es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Es un ente público que protege a los consumidores en la adquisición de bienes y servicios, y se encarga de velar por el respeto de los derechos de autor de las obras de todos los peruanos.

En este organismo se pueden presentar quejas o reclamos, revisar los antecedentes de una marca, así como registrarlo o crearlo, reportar inconvenientes por omisión de los derechos del consumidor, entre otros.

- **OSIPTEL**

Es el Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones, y tiene la función de protección de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, tales como la telefonía móvil y fija, o la televisión por internet o por cable.

Una importante función que realiza es la de promover la competencia entre las empresas que operan, asegurando la entrada al mercado en situaciones de igualdad.

## **1.5. Justificación**

### **Teórica**

La presente investigación contribuyó con el ámbito jurídico administrativo, en la medida que sistematizó una problemática que viene afectando a los usuarios y consumidores de OSIPTEL e INDECOPI, respectivamente; toda vez que la misma, hasta el momento, no ha sido fundamentada teóricamente, en el extremo que pretendió generar un mecanismo de cooperación entre entidades.

### **Práctica**

Con relación a este tipo de justificación, la investigación proporcionó un panorama claro respecto a los beneficios de la aplicación de los mecanismos de cooperación entre entidades entre OSIPTEL e INDECOPI frente a los procedimientos de reclamación por defecto de equipo de telecomunicaciones; bajo dicha propuesta, será un marco de respaldo de los derechos de los consumidores, y no se genere espacios de impunidad.

### **Metodológica**

La justificación metodológica de la investigación se basó en la rigurosidad objetiva de la guía de entrevista, al recurrir a expertos en la materia; entre ellos, asesores legales y docentes en derecho administrativo. Asimismo, se ha sistematizado la doctrina y el marco legal pertinente.

## **1.6. Formulación del problema**

### **Problema general**

- ¿Cómo se garantizaría los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos respecto a la aplicación de colaboración entre las entidades de INDECOPI y OSIPTEL?

### **Problemas específicos**

- ¿De qué manera un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI protegería los derechos del usuario en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en el marco del principio de eficiencia?
- ¿De qué manera el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría la protección del derecho al consumidor por parte de INDECOPI en el marco del principio de celeridad?

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

- Reconocer cómo se garantizará los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos respecto a la aplicación de colaboración entre las entidades de INDECOPI y OSIPTEL.

### **Objetivos específicos**

- Identificar de qué manera un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI protegería los derechos del usuario en los procedimientos de

reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en el marco del principio de eficiencia.

- Identificar de qué manera el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría la protección del derecho al consumidor por parte de INDECOPI en el marco del principio de celeridad.

## 1.8. Hipótesis

### Hipótesis general

- Los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamos por disconformidad de equipos electrónicos se garantizarán de forma más eficaz al aplicarse una colaboración entre entidades de INDECOPI y OSIPTEL.

### Hipótesis específicas

- Un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI protegerá de manera eficaz los derechos del usuario en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en el marco del principio de eficiencia.
- El acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría de manera eficaz la protección del derecho al consumidor por parte de INDECOPI en el marco del principio de celeridad.

## CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

#### 2.1.1. De acuerdo al fin que se persigue

Para el presente tipo de investigación conforme al fin que se persigue fue de tipo básico, pura o fundamental. Este tipo de investigación se sustenta en principios y leyes, donde se busca aumentar los conocimientos teóricos, pues no se interesa por sus consecuencias o prácticas.

La investigación básica solo se preocupa por el problema de interés bajo razones puramente cognitivas. Es decir, el objetivo del trabajo de investigación es la obtención de información respecto del tema ya identificado, para ir edificando de forma metódica el cimiento de un conocimiento que se acople a la información recolectada ya existente y que responda a las variables propuestas y así servir de fundamento para elaborar una propuesta que colabore en el ámbito práctico jurídico de nuestro país.

El problema identificado en el presente trabajo de investigación es como se garantizaría los derechos del usuario consumidor en los procedimientos de reclamos por disconformidad de equipos electrónicos ante las instituciones de INDECOPI y OSIPTEL, por el cual se realiza un análisis de la figura de la colaboración administrativa entre entidades como mecanismo para resguardar los intereses de los consumidores-usuarios afectados.

### **2.1.2. Por el enfoque**

El enfoque planteado en el presente trabajo de investigación fue de tipo cualitativo, el cual viene a ser en donde se adopta un determinado punto vista, es decir se adquiere una postura epistemológica. Este enfoque engloba la recolección de datos en donde se utiliza técnicas que no están asociados a mediciones que se cuantifican.

Para Sampieri (2018) en este enfoque es el investigador quien se encarga de recolectar la información, pues este revisa los datos de forma profunda generando hipótesis, pues la esencia de la investigación cualitativa es comprender los fenómenos. Por ello, la presente investigación busca reconocer el diseño conceptual y la práctica jurídica del principio de colaboración entre entidades del estado.

### **2.1.3. Por el diseño**

El diseño de investigación utilizado se basa en la teoría fundamentada, que consistió en una estrategia adecuadamente diseñada para obtener información necesaria y eficiente, las cuales han respondido a los fines de la investigación. Asimismo, acota Hernández (2018) que en este tipo de diseño se somete a un individuo u objeto a ciertos estímulos (variables independientes) para observar los efectos que se producen (variables dependientes).

### **2.1.4. Por el alcance**

Se consideró el alcance explicativo, el mismo que se orienta a establecer las causas que originen un fenómeno determinado. Este tipo de investigación no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. En palabras de

Hernández (2018) en este tipo de investigación se busca la razón de porque suceden los hechos a través de las relaciones de causa-efecto.

Asimismo, se consideró el alcance descriptivo, el cual para Hernández (2018) es el tipo que busca especificar las características de cualquier fenómeno sujeto a un estudio, con el objetivo de determinar su comportamiento o estructura. Por ello, el proyecto ha tenido la pretensión de hacer un trabajo descriptivo de la institución jurídica de la colaboración administrativa, como de los principios generales de la administración pública.

## **2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Para Hernández (2018) las técnicas de recolección de datos que sobresalen dentro del tipo cualitativo vienen a ser la observación, la revisión de documentos y las entrevistas. Es pertinente especificar que el presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo y de diseño basada en la teoría fundamentada, por ello la técnica de recolección de datos más acorde al objeto de investigación es la entrevista, la misma que será aplicada a los profesionales del derecho.

Las entrevistas no tienen una determinada estructura, sino que se manejan de forma flexible procurando que se asemejen a una determinada situación de la vida real, por lo que se creyó conveniente utilizar al objetivo principal que es: “Reconocer cómo se garantizará los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos respecto a la aplicación de colaboración entre las entidades de INDECOPI y OSIPTEL” y los dos objetivos específicos que son “Identificar de qué manera un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI protegería los derechos del usuario en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos

electrónicos defectuosos en el marco del principio de eficiencia” y “Identificar de qué manera el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría la protección del derecho al consumidor por parte de INDECOPI en el marco del principio de celeridad.”, haciendo un total de nueve (9) preguntas, las mismas que se relacionan con las variables principal y secundarias.

**Tabla 1.**  
Cuadro de entrevistados

| <b>Nombres y Apellidos de los entrevistados</b> | <b>Especialidad</b> | <b>Grado</b>  | <b>Ocupación</b>  |
|---|---------------------|---|---|
| Carlos Reinerio Tamani<br>Rafael                | Abogado             | Máster en Derecho Privado Patrimonial (Universidad de Salamanca – España)             | Docente universitario de la Universidad Tecnológica del Perú y Universidad Privada del Norte.<br>Abogado en el Ministerio de Desarrollo e inclusión social. |
| Erick Cubas Meneses                             | Abogado             | Con estudios de Maestría en Derecho   | Docente Universitario en la Universidad Científica del Sur  |
| Fabricio Marvilla Fraga<br>De Mesquita,         | Abogado             | Máster En Economía Y Derecho Del Consumo (Universidad De Castilla-La Mancha - España) | Ejecutivo Legal 2   |
| Pedro Martin Chirinos<br>Terrones               | Abogado             | Abogado Titulado  | Abogado y consultor jurídico en la Sociedad Peruana de Derecho Ambiental  |
| Luis Alberto Huamán<br>Ordoñez                  | Abogado             | Abogado Titulado  | Abogado en la Municipalidad de Barranco   |
| Julio Cesar Pericles<br>Chigne Rivas            | Abogado             | Abogado Titulado  |   |

**Fuente:** Elaboración propia (2021)

### **2.3. Población y muestra**

Hernández (2018) menciona que la población viene a ser la delimitación espacial que especifica el universo en donde se va a operar, es decir viene a ser el conglomerado de elementos, personas o sucesos que son concordantes entre sí de los cuales se desea obtener alguna información. Por lo que, se consideró como población dentro de la presente investigación a abogados especialistas en la materia administrativa los cuales nos darán un alcance sobre el tratamiento que se viene realizando dentro de las entidades de INDECOPI y OSIPTEL respecto de los intereses del usuario-consumidor antes los reclamos por equipos defectuosos. Por otro lado, la muestra viene a ser un subconjunto fiel y representativo de la población, la misma que se puede especificar con el número de elementos que son investigados y que representan a la población de estudio, siendo en el presente trabajo de investigación la muestra compuesta por (06) profesionales con experiencia en la materia administrativa, con incidencias en temas de protección a los derechos e usuario- consumidor.

### **2.4. Procedimiento**

Para desarrollar la aplicación de recolección de datos se utilizó una guía de entrevistas con un conjunto de preguntas dirigidas a los especialistas de la materia objeto de investigación, luego de realizar ese acto se derivó mediante correo electrónico institucional al asesor del presente trabajo de investigación para que proceda a revisar y validar las preguntas o en su defecto reformularlas. Habiendo culminado ese filtro, se remitió provisionalmente mensajes de invitación a los 06 letrados especializados en la materia.

## **2.5. Aspectos éticos**

La presente investigación reafirmó el respeto a los principios de contenido ético, de igual forma, destaca que la totalidad de nuestra tesis reviste de originalidad, y el contenido es propio del autor. También, se resalta el respeto a las respuestas brindadas por los diferentes especialistas, las cuales se tomarán únicamente con fines académicos. Del mismo modo, se respetó a la propiedad intelectual, la cual se vio plasmada al momento de utilizar el citado estilo APA. Asimismo, se respetó la esencia de las ideas de los respectivos autores citados, al momento de parafrasear. Todo ello, en cumplimiento de la ética de investigación expuesta por los lineamientos de la Universidad Privada del Norte.

## CAPÍTULO 3. RESULTADOS

### 3.1. Procedimiento de reclamación por equipos defectuosos y derechos de los usuarios

En el proceso de recolección de datos, mediante la entrevista, se indago si se tiene conocimiento de la existencia de los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en INDECOPI. En ese sentido, Huamán (2021), Marvilla (2021), Tamani (2021) y Chirinos (2021) enunciaron que si tienen conocimiento de la existencia dichos procedimientos, sin mencionar mayor fundamento. Por otro lado, Chigne (2021) expresa que tiene conocimiento que INDECOPI resuelve los asuntos referentes a derechos del consumidor y usuario, pero no de forma específica, como lo es en casos de equipos electrónicos defectuosos. Cuando ha tenido inconvenientes respecto a ese asunto ha recurrido de forma directa a la empresa que le vendió el equipo, encontrando una solución oportuna. Finalmente, Cubas (2021) señala que desconoce la existencia de procedimientos por equipos defectuosos ante INDECOPI porque no es especialista de la materia.

Asimismo, se indaga si a la fecha en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos, por parte de OSIPTEL, se vienen garantizando los derechos de los usuarios. Ante ello, Huamán (2021) expresa una respuesta negativa. Pues manifiesta que es necesario delimitar, de forma expresa y determinante, los alcances de la intervención de OSIPTEL frente a tales eventos ya que, se entiende que dichos equipos son el soporte para la prestación del servicio; por ende, la controversia sobre el servicio mismo incluye el análisis de la infraestructura mediante la cual éste se desarrolla. Además, Marvilla (2021) manifiesta que en este punto sería importante hacer una evaluación de cada caso en específico. En general, la Ley N° 27444 determina que si un procedimiento es iniciado de

manera equivocada en una entidad, se debe hacer traslado a la entidad competente. Además, existen diversas normas que determinan la colaboración entre entidades de la Administración Pública, por tanto el hecho de que en algunos casos se archive el procedimiento es una falta grave que debe ser subsanada. Es así que, el procedimiento legal garantiza el derecho de los usuarios, pero la falta que es observada, y mencionada en estas líneas, es una vulneración a los derechos de los referidos usuarios.

Por otro lado, Chigne (2021) menciona que cuando adquirimos un producto, la mayoría de veces es por renovación, es decir por haberse agotado la vida útil del producto. Por lo tanto, urge soluciones a corto plazo, en tanto la inversión, gasto del usuario en el producto, implica la necesidad de mecanismos de protección oportuna.

Chirinos (2021) expresa que en OSIPTEL no existe un procedimiento de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos de forma específica. Lo que ocurre es que a través de una denuncia se cuestiona el que se haya entregado un equipo defectuoso. Teniendo ello en cuenta, el derecho de petición sí se ve garantizado (pues el usuario obtiene una respuesta por parte de la autoridad). Lo que ocurre aquí es que no le resulta eficaz acudir al OSIPTEL pues no es la autoridad competente. Además, Tamani (2021) manifiesta que la vía idónea para resolver el asunto en controversia viene a ser INDECOPI y no OSIPTEL.

Concluyendo, Cubas (2021) afirma que si existen procedimientos fijados y orientados a la resolución de procedimientos de reclamación de equipos electrónicos defectuosos por parte de OSIPTEL que garanticen los derechos de los usuarios.

### **3.2 El principio de colaboración entre entidades OSIPTEL e INDECOPI y garantía al derecho al consumidor**

Respecto al principio de colaboración entre entidades, se indaga si es necesaria la aplicación de una colaboración entre entidades, siendo éstas OSIPTEL e INDECOPI, para garantizar los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos. Ante lo expuesto, Huamán (2021) otorga una respuesta afirmativa, sustentando al respecto que la Ley N° 27444 determina el alcance de diversas técnicas de colaboración entre entidades, las mismas que deben materializarse en beneficio del administrado. Es el usuario o consumidor quien no solo sufre una inadecuada prestación del servicio sino que tiene que ir intuyendo que administración es la que debe dar protección. Por ejemplo, sería oportuno contar con módulos de atención móviles de INDECOPI en las sedes de OSIPTEL para ir derivando estos problemas con mayor rapidez en cuanto a su atención u otras medidas. Asimismo, Marvilla (2021) declara que la norma ya determina la figura de la colaboración entre entidades, solo se debe seguir los lineamientos legales. No obstante, sería necesaria la implementación de una norma específica para que sea más efectiva para conocimiento de las mismas. Por ello, Chigne (2021) enuncia que la colaboración entre entidades permite evitar la duplicidad de trámites por parte de las mismas y en cierta forma uniformizar los procedimientos.

Por otra parte, Chirinos (2021) responde que depende de los términos de la colaboración. El primer problema que uno debería evaluar al momento de determinar si corresponde una colaboración o no es quién subvenciona los costos del procedimiento. Es decir, el procedimiento, ya sea ante OSIPTEL o ante INDECOPI, tiene un costo, el cual se ve traducido en la tasa que el usuario paga. Si bajo un esquema de colaboración OSIPTEL remite el procedimiento a INDECOPI, este último tramitará un procedimiento que conlleva a un costo, pero que no habría sido pagado debido a que la tasa se pagó ante el OSIPTEL.

Tamani (2021) expresa que si sería importante que se resuelva el problema de la confusión del usuario a identificar la entidad competente para resolver el conflicto de equipos electrónicos defectuosos. En la actualidad ya existe un mapa de consumo que muestra esa intención, pero que es ineficiente. Por último, Cubas (2021) considera que, la colaboración entre entidades si es necesaria ya que, se encuentra reconocida en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

De esta forma, se planteó la duda respecto de si se considera que la implementación de un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI, en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos, conllevaría a un pronunciamiento oportuno por parte del tribunal de INDECOPI. Es así que, Huamán (2021) menciona que dicha propuesta es enteramente bienvenida pues reduce costos, agiliza procedimientos y permite un mayor acercamiento del ciudadano con su administración. Del mismo modo, Marvilla (2021) declara que mediante el acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI, se generaría una mejor aplicación de la norma en defensa de los usuarios. Asimismo, Cubas (2021) considera que sí es necesaria la implementación de la colaboración administrativa, porque los procedimientos administrativos deben ceñirse y resolverse dentro del plazo establecido en la ley.

Por otro lado, Chigne (2021), menciona que más que un acuerdo, sería oportuno, establecer una vía única, que permita identificar hacia donde canalizar el reclamo, toda vez que la posibilidad de duplicidad se advierte en todo momento, desde el momento de la adquisición de un producto y su finalidad de comunicación. Por ello, Chirinos (2021) menciona que de dicha colaboración tendría que especificarse los términos, siendo el principal a tratar la asignación de la entidad que se encargara de recabar el costo que supone el procedimiento

de reclamos por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos. Finalmente Tamani(2021) enuncia que debería trabajarse en una ventanilla única que permita que los consumidores presenten un reclamo el cual luego sería derivado a la entidad competente.

Ante lo expuesto, se indaga si la implementación de un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría los derechos del usuario-consumidor a través de la eliminación de cualquier tipo de formalismos innecesarios. Chirinos (2021) y Cubas (2021) otorgan una respuesta afirmativa. Ante ello, Huamán (2021) declara que el enfoque de la administración debe pensarse y actuarse en términos del principio de informalismo, impulso de oficio y celeridad. Inclusive, Marvilla (2021) expresa que dicha implementación de un acuerdo reforzaría el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, Chigne (2021) considera que la colaboración unificaría o establecería un procedimiento único de reclamación, agregando formatos de reclamación conforme a la ley N° 27444 con la finalidad de simplificar los procedimientos de reclamación.

Finalmente, Tamani (2021) enuncia que dicha colaboración podría solucionar el problema, pero cabe indicar que no es un formalismo, sino un tema de competencia de entidades. Por lo que, no está seguro de que sea posible realizar un acuerdo sobre dicha cuestión con las facultades que cuentan las mencionadas entidades. Asimismo, indica que es algo que ocurre no solo con OSIPTEL, sino con todas las entidades incluidas en el Mapa de Consumo.

Es así que, se indaga si la implementación de un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos generaría mecanismos de protección más adecuados a favor del

consumidor. Chirinos (2021) brinda una respuesta afirmativa, siendo necesario, según Cubas (2021) que este acuerdo de colaboración este sujeto a la simplificación administrativa. Huamán (2021) afirma que si es necesario dicho acuerdo de colaboración con el propósito de concretar medidas de servicio a los ciudadanos. Asimismo, Chigne (2021) enuncia que, en efecto, la identificación, delimitación del mecanismo procedimental, coadyuvaría también, previa campaña de información general, a establecer un adecuado mecanismo de protección a favor de los usuarios del servicio. Además, Marvilla (2021) menciona que dicho acuerdo dejaría de manera más evidente la forma que deben ser desarrollados los procedimientos administrativos a cargo de INDECOPI en lo que se refiere a las reclamaciones por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos. De esta forma, Tamani (2021) señala se eliminaría la dispersión de la competencia entre entidades, lo que ayudaría a la mejora de la protección a los consumidores. No obstante, habría que verificar que ello es legalmente posible y deseable, ya que sería mejor trabajar en una solución integral para la dispersión de competencia.

### **3.3 El acceso a expedientes digitales de OSIPTEL a favor de INDECOPI y la tutela efectiva del usuario**

Se planteó la incógnita sobre si el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos por INDECOPI garantizaría el derecho de tutela jurisdiccional efectiva del usuario – consumidor. Ante ello, Chirinos (2021) y Cubas (2021) brindan una respuesta afirmativa. Asimismo, Huamán (2021) alega que tiene mucho que ver con la cultura del acceso permanente que hoy aparece como parte de los principios del procedimiento general administrativo y porque además permitiría identificar los cuellos de botella que se presentan en el curso de las reclamaciones

de los administrados. Además, Marvilla (2021) menciona que más que garantizar el derecho de tutela jurisdiccional efectiva, se estaría cumpliendo con el mandamiento constitucional de derecho a la información de los usuarios a sus propios expedientes. Ahora bien, si se refiere a los expedientes de manera general, el acceso de expedientes digitales debe ser tratado con más cuidado debido a que podría generar efectos en relación a la protección de datos personales.

Del mismo modo, afirma Chigne (2021) quien menciona que el derecho a poder reclamar, con transparencia y acceso al expediente digital, atendiendo a las circunstancias a propósito de la pandemia originada por el COVID-19, resulta importante y necesario para que el usuario pueda defender oportunamente sus derechos.

Finalmente, Tamani (2021) esgrime que el acceso de parte de INDECOPI a los expedientes de OSIPTEL, no ayudara a la tutela jurisdiccional administrativa. Si en todo caso se plantearía el traslado el expediente de OSIPTEL a INDECOPI, sería posible pero debería de trabajarse en torno a una solución integral no reducida al caso de OSIPTEL.

Por ello, se indaga respecto a si el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos por INDECOPI garantizaría el cumplimiento del plazo razonable de las pretensiones del usuario-consumidor. Ante lo expuesto, Huamán (2021) enuncia que la información proporcionada por tales expedientes contribuiría a que estos puedan ser resueltos de forma oportuna y diligente. En efecto, Marvilla (2021) declara que se garantizaría una mejor fiscalización del cumplimiento del plazo razonable del procedimiento administrativo. De esta forma, como señala Cubas (2021), se cumplirá el plazo establecido para dicho procedimiento.

Chigne (2021) declara que si bien es cierto, el concepto de plazo razonable, tiene como premisa el plazo establecido por ley, también es cierto que la demora de la tramitación se suscita por la misma carga procesal. Por ello, es que tener acceso al expediente digital permitirá el adecuado seguimiento del estado del procedimiento y evitar de esta manera el exceso de plazo en su tramitación.

Por otro lado, Chirinos (2021) menciona que no es necesario, ya que tendrían que considerarse plazos adicionales para que la autoridad de telecomunicaciones remita la información a la autoridad de tutela del consumidor. Ante ello, Tamani (2021) declara que INDECOPI tiene un plazo de 120 días en los procedimientos ordinarios y de 30 días en sumarísimos y esos plazos se respetan. Por lo que no habría variación alguna, ya que de hecho se cumple con el plazo legal.

De esta forma, se indaga sobre si el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos por INDECOPI garantizaría el impulso de oficio procesal. Ante ello, Huamán (2021) brinda una respuesta afirmativa, atendiendo a que con ello se garantiza que la administración, al detectar sus propias fallas, pueda mejorar sus procesos permitiendo superar sus deficiencias y haciendo más dinámico el procedimiento administrativo. Además, Marvilla (2021) menciona que el acceso podría generar más celeridad y cierta independencia para la toma de decisiones de INDECOPI, pero no garantiza el cumplimiento del impulso de oficio. Por ello, Chigne (2021) menciona que en realidad el impulso de oficio procedimental, ya está establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General, constituyendo uno de los principios que recoge la norma ante la necesidad de contar con una administración pública dinámica y oportuna, de manera tal que la implementación de la tecnología en mecanismos

procedimentales, debería considerar un sistema de alertas automáticas que permitirá evitar el vencimiento de los plazos referidos.

Chirinos (2021) menciona que el principio de impulso de oficio se vería aplicado al momento de que la autoridad de telecomunicaciones remita el expediente a la autoridad de protección de consumidor. Sin embargo, no debería agotarse ahí, sino que debería motivar a una actuación célebre por parte de esta última. Sin embargo para Cubas (2021) el impulso de oficio y el impulso procesal son principios diferentes. Del mismo modo, Tamani (2021) señala que, si bien por el principio de colaboración las entidades están obligadas a remitir la información que se solicite por otras entidades. Si el procedimiento es declarado improcedente no habría utilidad de la cuestión.

## CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Con relación al **objetivo general**, se aprecia de los **antecedentes** que, en la actualidad existe una carencia en la regulación administrativa relacionada con la protección de los derechos que nacen entre las empresas de telecomunicaciones y las personas naturales. Asimismo, a través de los trabajos previos, se pone de manifiesto que deben de implementarse diversas políticas públicas que permitan una eficiente prestación de servicios por parte de esta área frente a los usuarios. Sin embargo, se ha podido evidenciar que la regulación actual no garantiza los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Al respecto, se considera también importante implementar un procedimiento administrativo, o uniformarse todas las regulaciones que tratan de proteger la relación entre usuario-empresa, de esa forma, se podrá lograr resolver las controversias existentes entre los clientes perjudicados por estas empresas.

Asimismo, desde la doctrina, Soto (2002) detalla que el consumidor o usuario de un servicio tiene el derecho de recibir protección dado que en el mercado existe la asimetría en la información, donde éste se encuentra en un estado de desigualdad. Al respecto, el precitado autor señala también que de forma constante se han ido implementando regulaciones sobre diversas materias, que tratan de equipar la diferencia entre la relación de empresa-consumidor, una de ellas es la Ley de Protección al Consumidor. Por consiguiente, la Constitución Política buscando la protección de los derechos de todas las personas crea INDECOPI y OSIPTEL, para que estos organismos logren defender los intereses de los usuarios y consumidores, derechos y deberes de los mismos, por medio de procedimientos

necesarios para regular las relaciones jurídicas entre ambos. Al respecto, Lazarte (2003) menciona la protección que brinda la Constitución dentro del ámbito de los usuarios, abarca también la protección de la correcta prestación de servicios públicos como para los ejercicios empresariales.

De igual manera, por medio de las **entrevistas**, hemos podido notar que dentro del ordenamiento jurídico si existen procedimientos especializados para poder resolver y reclamar los derechos de los usuarios que se encuentran relacionados con los equipos electrónicos defectuosos dentro de OSIPTEL. No obstante, es preciso determinar de forma clara los límites de la intervención del organismo antes señalado, ya que, Huamán (2021) considera que el uso de estos equipos son la base para la prestación del servicio de telecomunicaciones, entonces el conflicto sobre la prestación de éstos debería también darse en la revisión del equipo que se utiliza para poder usar el servicio.

En esa misma línea de ideas, los procedimientos antes señalados permiten salvaguardar la tutela jurisdiccional efectiva, vinculada con las normas constitucionales sobre el derecho a la información de los usuarios, dándole la libertad a éstos para poder acceder a la información de sus servicios y en caso de reclamos de sus expedientes correspondientes, pese que sean iniciados de forma errónea en otra entidad. Por lo tanto, la sugerencia del entrevistado es que el reclamo debe de ser trasladado de oficio a la entidad competente que pueda resolver la controversia.

Por lo tanto, se pudo contrastar a través de los antecedentes, marco teórico y entrevista la hipótesis general: “Los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamos por disconformidad de equipos electrónicos se garantizarán de forma más eficaz al aplicarse

una colaboración entre entidades de INDECOPI y OSIPTEL”. Por tales razones, se afirma que existen los procedimientos debidos en relación con la tutela administrativa sobre los derechos de los usuarios, consumidores frente a las empresas de telecomunicaciones, por motivos de asimetría en la información en la relación de estos. No obstante, es necesario que exista una colaboración entre entidades para asegurar el derecho de los consumidores.

Con relación al **objetivo específico 1**, se aprecia de los antecedentes, que son constantes los reclamos que se reciben en relación al servicio de telecomunicaciones de las diversas empresas que existen hoy en día en el Perú. Al respecto, Otiniano & Saavedra (2017) señalan que para evitar reclamos en este ámbito es necesario que exista conformidad en la calidad del servicio, evitando de esa forma los incumplimientos de las prestaciones a las que se obligan. Asimismo, los procesos establecidos tienen que ser los adecuados para salvaguardar el derecho del consumidor. En esa misma línea de ideas, Villegas (2017) sostiene que es de suma importancia determinar también dentro de los procedimientos administrativos la indemnización para el usuario que fue perjudicado con el incumplimiento de la empresa. Lo anterior debe ocurrir, dado que, es necesario aplicar en estas relaciones jurídicas el principio de defensa del consumidor, ya que, dentro del mercado existen diferencias entre los derechos de los usuarios y de las empresas. El precitado autor agrega que existen deficiencias en los mecanismos legales de nuestro ordenamiento jurídico, que se supone deberían de actuar en favor del consumidor para garantizar de forma correcta los derechos de estas personas.

Asimismo, Polo (1990) señala que la protección de los usuarios se extiende desde los contratos hasta la seguridad, salud, publicidad de productos, hasta la responsabilidad por los perjuicios. Por consiguiente, es de suma importancia, puesto que, nos permite verificar que el derecho del consumidor es un derecho autónomo, con sus propias cualidades, debido a

ello, el resarcimiento que se hace debe darse con una visión provisoria e íntegra, con miras a reparar el daño. En ese sentido, los procedimientos deben de ser íntegros hasta encontrar una solución adecuada a la controversia. En esa misma línea de ideas, Farina (1995) menciona que la autonomía del derecho del consumidor manifiesta la correcta estructura de la administración pública para proteger los derechos de las personas en ámbitos específicos y especiales. Entonces es necesaria la existencia de colaboración entre las entidades y organismos estatales para garantizar esta protección de forma adecuada.

Por otro lado, Vega (1998) expresa que el consumidor o usuario es una figura jurídica que permite delimitar el ejercicio de las legislaciones que salvaguardan sus derechos. Asimismo, es necesario precisar que los consumidores pueden ser denominados como cualquier tipo de persona, como también sus representantes. Del mismo modo, pronuncia López (1995) que el derecho del consumidor es clasificado como un derecho humano, dentro del ordenamiento jurídico internacional como las Naciones Unidas y las Convenciones Europeas, en ese sentido se debe de actuar en armonía con los demás derechos fundamentales de las personas.

De igual manera, por medio de las entrevistas se ha podido apreciar que existen procedimientos para la colaboración entre organismos, éstos se encuentran dentro de la Ley N° 27444. En consecuencia, esta ley establece el límite de las diferentes herramientas de colaboración, que permiten que el administrado o en este caso el consumidor puedan tener una solución frente a su reclamo. Al respecto, se evidenció que es el consumidor quien es afectado por la incorrecta prestación de los servicios de telecomunicaciones, sin embargo, el camino para obtener una solución no es claro, dado que el consumidor no tiene conocimiento sobre el procedimiento adecuado ni sobre el organismo donde se presenta. Al respecto, Huamán (2021) señala que deberían de existir algún tipo de módulos de INDECOPI dentro

de las sedes de OSIPTEL para que se pueda atender de forma adecuada los casos que son archivados dentro del último organismo mencionado, cuando no son de su competencia. De esa forma, se podrá actuar de forma más eficiente dentro de la administración de los reclamos presentados por los consumidores. En ese sentido, Marvilla (2021) expresa que el ordenamiento jurídico establece la institución de colaboración entre entidades, por lo que solo es necesario que se sigan los procedimientos debidos para aplicarla. Sin embargo, el entrevistado agrega que es de suma importancia la aplicación de una norma especial para que esta colaboración sea más eficiente, asimismo es necesario que los consumidores tomen conocimiento de este procedimiento. Ante ello, Chigne (2021) señala que la colaboración entre entidades tiene como primer efecto evitar la doble tramitación de reclamos en dos entidades, en consecuencia, genera uniformidad en los procedimientos.

En otro aspecto, Chirinos (2021) anuncia que en la aplicación del principio de colaboración es necesario determinar quién asume los costos del procedimiento ya sea dentro de OSIPTEL o INDECOPI. Dado que, al ingresar un reclamo en cualquiera de los organismos antes mencionados el consumidor paga una tasa. Por consiguiente, en el caso de OSIPTEL, si se presenta un caso de colaboración este envía el procedimiento INDECOPI, donde este último tiene la obligación de tramitar de forma correcta el procedimiento, sin embargo, no existe un pago hecho para el inicio de este trámite, dado que el pago únicamente se realizó en OSIPTEL.

Por lo tanto, se ha podido contrastar a través de los antecedentes, marco teórico y entrevista la hipótesis general: “Un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI protegerá de manera eficaz los derechos del usuario en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en el marco del principio de

eficiencia.”. Por tales razones, la colaboración entre entidades permitirá que exista una correcta tutela de los derechos de los consumidores, frente a los reclamos o deficiencias que pueda existir en los servicios prestados por parte de las empresas de telecomunicaciones. También, se evidenció que existe una regulación que permite la colaboración entre entidades, sin embargo, ésta no es suficiente para poder resolver de forma eficaz las controversias suscitadas en la actualidad. En ese sentido es necesario que exista un perfeccionamiento en esta regulación para que de ese modo los derechos de los consumidores puedan ser ejercidos de forma correcta sin que exista algún tipo de vulneración.

Con relación al **objetivo específico 2** se aprecia de los antecedentes que Suárez (2018) señala que la prestación de servicios de telecomunicaciones tiene de forma propia el derecho de protección al consumidor. En ese sentido, se debe precisar que OSIPTEL, tiene como una de sus funciones regular el servicio de telecomunicaciones dentro de los consumidores. Por consiguiente, este organismo debe de actuar en pro de los derechos de los consumidores, entonces tiene la obligación de informar, proteger y garantizar todos sus derechos, desde el inicio del procedimiento hasta el final. Por otro lado, Ponce (2017) indica que existe una falta de regulación sobre la colaboración entre entidades, lo que trae como consecuencia ciertos expedientes dejados de lado o al olvido. Por consiguiente, es necesario que se implementen ciertas políticas públicas a favor del derecho de la información sobre los procedimientos administrativos en este tipo de reclamos, dado que las faltas de regulación específica sobre estas controversias han generado que no se le pueda otorgar de forma directa los expedientes de los consumidores que ha reclamos por el servicio que brindan las empresas de telecomunicaciones. Ante ello, el autor considera justo implementar medidas

que disminuyan las desigualdades entre el consumidor-la empresa- y la administración pública.

Del mismo modo, OSIPTEL, quien está a cargo de la determinación de las normas dentro de su competencia, tiene que seguir las normas establecidas por medio de la administración pública, asimismo, las empresas operadoras deben de tener un procedimiento, el cual a su vez debe de sujetarse a lo establecido dentro de OSIPTEL como una instancia administrativa superior. Ante estas situaciones surge la creación del Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, o mejor conocido como TRASU. Este tribunal fue creado mediante el consejo directivo N° 013-95-CD/OSIPTEL, éste tiene la función de ser la última instancia en sede administrativa.

Por otro lado, tenemos al principio de colaboración entre entidades el cual tiene como finalidad la de determinar la conexión de acción del conjunto de los organismos que se encuentran dentro de la Administración Pública. También, tenemos al principio de celeridad, el cual tiene como objetivo el de acelerar los plazos y aplicar la economía en relación a los procedimientos, causando que exista se dicten las medidas necesarias para que la justicia sea eficaz y no tardía. En esa línea de ideas, es importante implementar las recomendaciones señaladas por la doctrina administrativa, donde se señala que se debe de crear leyes procedimentales que logran regular de forma correcta todas las deficiencias de la regulación actual.

De igual manera, por medio de las entrevistas, se resaltó la importancia del acceso a los expedientes digitales, dado que de esa forma se estaría aplicando y garantizando el derecho de tutela jurisdiccional administrativa. Asimismo, se estaría, ejecutando de forma correcta

las normas constitucionales donde se señala que toda persona tiene derecho a la información, en el presente caso sería el acceso a los expedientes.

Por otro lado, es importante delimitar y regular el procedimiento para este tipo de solicitudes dado que puede existir un conflicto entre derechos como el derecho a la información con el derecho a la protección de los datos personales. De igual manera Chigne (2021) menciona que todas los usuarios tienen derecho a reclamar, sin embargo, este reclamo debe de ser transparente y siguiendo los procedimientos establecidos. En el contexto en el que nos encontramos, en una pandemia, es necesario que todos los derechos de las personas sean protegidos de igual manera.

Por otra parte, Tamani (2021) expresa que, si INDECOPI tuviera acceso a los expedientes de OSIPTEL, no se podría establecer una tutela jurisdiccional efectiva dado que solo solucionarían los casos relacionados con las empresas de telecomunicaciones, sin embargo, el entrevistado señala que es mucho más importante trabajar una solución integral que permita el traslado de expedientes de una entidad a otra según la competencia.

Por lo tanto, se pudo contrastar a través de los antecedentes, marco teórico y entrevista la hipótesis general “El acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría de manera eficaz la protección del derecho al consumidor por parte de INDECOPI en el marco del principio de celeridad”. Por tales razones, es necesaria la regulación del acceso a los expedientes de los consumidores que han presentado un reclamo en un organismo público erróneo, dado que permite que exista una celeridad y eficacia dentro de los procedimientos administrativos.

Asimismo, es necesario que esta regulación no solo legisle los casos de los organismos que estamos tratante, sino que exista una solución integral dentro de la administración pública.

## 4.2 Conclusiones

- Los derechos de los consumidores y/o usuarios con relación al incumplimiento de las empresas de telecomunicaciones que venden equipos electrónicos defectuosos, no tienen una adecuada regulación dentro de los organismos del Estado, como OSIPTEL e INDECOPI; esta situación causa una confusión en los consumidores, quienes no saben ante qué organismo presentar sus reclamaciones sobre los incumplimientos de las empresas.
- El principio de colaboración se convierte en un mecanismo eficaz para la solución de este tipo de conflictos, dado que permite que los expedientes archivados puedan ser trasladados de forma automática a la sede competente de resolver el caso, según la Ley N°27444 (Ley de Procedimiento Administrativo General). Sin embargo, no existe una regulación específica y detallada sobre el procedimiento que los consumidores y empresas, tienen que seguir para trasladar su expediente a la sede competente, para conseguir una solución oportuna a sus controversias.
- La colaboración entre entidades es necesaria para la existencia de una eficaz resolución de controversias, las cuales no han sido iniciadas en la sede competente. Es conveniente la colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI, de esta manera podrían ejercer de forma adecuada las funciones de protección de los derechos de los consumidores dentro de la administración pública, y de resolución de controversias entre los consumidores y las empresas sin obstáculo alguno.

- En los procedimientos de protección al consumidor de INDECOPI no aplican de forma adecuada el principio de celeridad procesal, lo que no garantiza la protección de los derechos de los consumidores. Asimismo, no existen medidas administrativas para que los consumidores tengan acceso a sus expedientes digitales, tampoco formas de acelerar el proceso de traslado de información de una entidad a otra, y menos una regulación sobre el manejo de la protección de datos personas y el derecho al acceso a la información.

## REFERENCIAS

- Abruña Puyol, A. & Baca, V. (2014). *Notas al Curso de Derecho Administrativo*. Lima: Universidad de Piura.
- Abruña Puyol, A. (2011). *El Concepto de Administración Pública, en La Ley de Procedimiento Administrativo General. Diez años después*. Lima: Palestra.
- Alterini, A. (1993). *Los contratos de consumo*, Volumen 50, Revista de Derecho y Ciencia Política. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Aranzamendi, L. (2015). *Instructivo teórico-práctico de la elaboración de la tesis en Derecho*. Lima: Grijley.
- Arias Schreiber P. (1988). *Exposición de Motivos y Comentarios. Contratos en general*. En: Código Civil. Tomo VI. Exposición de Motivos y Comentarios. Comisión encargada del estudio y revisión del Código Civil. Compiladora: Delia Revoredo de Debakey. Tercera edición. Lima.
- Beaumont Callirgos, R. (1994). *Derecho del Consumidor y Restructuración Empresarial en: Ponencias al I Congreso Nacional de Derecho Civil y Comercial*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Instituto Peruano de Derecho Civil y Comercial, Lima.
- Brewer-Carías, A. (2005). *Derecho administrativo*, T. II. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Cierco Seira, C. (2002). *La participación de los interesados en el procedimiento administrativo*. Zaragoza: Publicaciones del Real Colegio de España Bolonia.

Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571)

Directiva N° 002-2010-pcm, “Disposiciones relacionadas a la definición del concepto de entidad pública y la validación del Registro Preliminar de las entidades públicas del Estado Peruano”.

Durand Carrión, J. (1995). *Tutela Jurídica del Consumidor y de la Competencia*. Lima: Editorial San Marcos.

Farina, J. (1995). *Defensa del Consumidor y del Usuario*. Buenos Aires: Editorial Astrea.

Forsthoff, E. (1958). *Tratado de Derecho Administrativo*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos y Constitucionales.

García de Enterría, E. & Ramón Fernández, T. (2002). *Curso de Derecho Administrativo*, T. I, 8ª ed. Madrid: Civitas.

Garrido Falla, F. (1994). *Tratado de Derecho Administrativo*, T. I, 12.ª ed. Madrid: IEP.

González Pérez, J. & Francisco González, N. (1999) *Comentarios a la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*. Volumen I. Segunda edición. Madrid: Civitas.

Gordillo, A. (1998). *Tratado de Derecho Administrativo*. Parte General. 4.ª ed. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.

Instituto Libertad Y Democracia (1989). *La Ley Antimonopolio*. Lima: Cuaderno de Trabajo 3.

Ivanega, M. (1997). *Los principios de la organización administrativa*. Buenos Aires: Ábaco de Rodolfo.

Kresalja, B. (2016) *El Rol del Estado y la Gestión de los Servicios Públicos*. En: Revista Thémis N° 39, pp. 39-98.

Lamas Puccio, L. (1996). *Derecho Penal Económico*. Segunda edición. Lima: Librería y Ediciones Jurídicas.

Lazarte Molina, J. (2003). *El concepto de servicio público en el Derecho peruano*. *IUS ET VERITAS*, 13(26), 68-85. Recuperado a partir de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16236>.

Linares, J. (1986). *Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Astrea.

López Cabana, R. (1995). *La reparación de daños en la Ley Argentina 24.40 de Defensa del Consumidor* en: Revista Jurídica del Perú. Año XLV N°2 Abril- Junio, pp. 75 y ss.

Mabel Ivanegra, M. (2005). *Principios de la Administración Pública*. 6.<sup>a</sup> ed. Buenos Aires: Abaco de Rodolfo de Palma.

Marienhoff, M. (2000). *Tratado de Derecho Administrativo*. Parte General. 5.<sup>a</sup> ed. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.

Martin Tirado, R. (2011). *Administración Pública y Procedimiento Administrativo General. Razones para su vinculación, en La Ley de Procedimiento Administrativo General. Diez años después*. Lima: Palestra.

Martín Tirado, R. (2011). *Reformas a los mecanismos de colaboración administrativa a propósito de los diez años de vigencia de la ley 27444, N° 67*, Lima: Revista de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Melgarejo Dávila, R. (2009). *Los sujetos del procedimiento administrativo*. En *Sobre la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: UPC.

Morón Urbina, J. (2001). *Comentarios a la nueva Ley del Procedimiento Administrativo General*, Lima: Gaceta Jurídica Editores.

Polo, E. (1990). *Protección del contratante débil y condiciones generales de los contratos* Primera edición. Madrid. Editorial Civitas S.A.

Quispe & Riveros (2017) *La asimetría informativa y los derechos de protección al consumidor en las cajas municipales de ahorro y crédito de Huancayo, 2016*. (Tesis para obtener el título profesional de abogado). Universidad peruana los andes. Huancayo. Obtenido en:

<http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/443/LA%20ASIMETR%C3%8DA%20INFORMATIVA%20Y%20LOS%20DERECHOS%20DE%20PROTE>

CCI% C3% 93N% 20AL% 20CONSUMIDOR% 20EN% 20LAS% 20CAJAS% 20MUNICIPALES% 20DE% 20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos Patio, G. (2017). *Hagamos juntos tu tesis de derecho*. Lima: Ideas Solución Editorial.

Rivas Belotti, R. (1992). *Derechos del consumidor*. Tesis para optar el grado de bachiller en Derecho. Lima: Universidad Particular de San Martín de Porres.

Roel, V. (1985). *Historia social y económica del mundo moderno*. Lima. Editorial “El Alba”.

Rojas, P. (2015). Administración pública y los principios del derecho administrativo en Perú. *Revista Digital de Derecho Administrativo*. 13 (jun. 2015), 193-209.  
DOI:<https://doi.org/10.18601/21452946.n13.10>.

Romero Quispe, J. (2018). *Pasos para la elaboración de la tesis de grado*. Lima: Corporación Gráfica Aliaga SAC.

Santamaría Pastor, J. (2000). *Principios de Derecho administrativo*, Volumen I. 3ª edición, Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

Santamaría Pastor, J. (2004). *Principios de Derecho Administrativo General*. Madrid: Iustel.

Santofimio Gamboa, J. (2007). *Tratado de Derecho Administrativo*, t. i, 3.ª ed. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Sentencia del Tribunal Constitucional. Expediente 004-2004-CC, del 31 de diciembre de 2004

Soto, C. (2002). *Las Cláusulas Generales De Contratación Y Las Cláusulas Abusivas En Los Contratos Predispuestos* En: Contratación Privada. Lima: Jurista Editores.

Stiglitz, G. (1990). *Protección Jurídica Del Consumidor*. Buenos Aires: Ediciones Depalma.

Toffler, A. (1993) *La Tercera Ola*. Madrid: Plaza & Janés

Torres Y Torres Lara, C. (1994). *La Constitución Económica En El Perú*. Lima: Desarrollo y Paz Editores.

Vega Mere, Y. (1998). *Consumidor, Contrato y Sociedad Postindustrial*. Lima: Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial.

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de consistencia

| Problemas   | Objetivos   | Hipótesis  | Variables   | Metodología  |
|---|---|--|---|--|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo se garantizaría los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos respecto a la aplicación de colaboración entre las entidades de INDECOPI y OSIPTEL?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Reconocer cómo se garantizará los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos respecto a la aplicación de colaboración entre las entidades de INDECOPI y OSIPTEL.</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamos por disconformidad de equipos electrónicos se garantizarán de forma más eficaz al aplicarse una colaboración entre entidades de INDECOPI y OSIPTEL.</p> | <p><b>Variable Independiente (V.I.)</b></p> <p>Los derechos del usuario-consumidor</p> <p><b>Variable Dependiente (V.D.)</b></p> <p>Procedimientos de reclamos por disconformidad de equipos electrónicos</p> | <p><b>1. Tipo de investigación</b></p> <p>Con relación al fin de ésta, la investigación es de naturaleza básica (fundamental).</p> <p><b>2. Enfoque</b></p> <p>De acuerdo a su enfoque nos encontramos frente a un trabajo cualitativo.</p> <p><b>3. Diseño</b></p> <p>Por su diseño se orienta al teoría fundamentada.</p> <p><b>4. Alcance</b></p> <p>Entorno a su alcance es de tipo explicativo.</p> |
| <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿De qué manera un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI protegería los derechos del usuario en los</p>  | <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar de qué manera un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI protegería los derechos del</p>  | <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>- Un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI protegerá de manera eficaz los derechos del usuario en los</p>  |   |  |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <p>procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en el marco del principio de eficiencia?</p> <p>- ¿De qué manera el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría la protección del derecho al consumidor por parte de INDECOPI en el marco del principio de celeridad?</p> | <p>usuario en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en el marco del principio de eficiencia.</p> <p>- Identificar de qué manera el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría la protección del derecho al consumidor por parte de INDECOPI en el marco del principio de celeridad.</p> | <p>procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en el marco del principio de eficiencia.</p> <p>- El acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría de manera eficaz la protección del derecho al consumidor por parte de INDECOPI en el marco del principio de celeridad.</p> |  | <p><b>5. Población y muestra</b></p> <p>La muestra se encuentra compuesta por la totalidad de nuestra investigación, por 06 profesionales especializados en la materia jurídico administrativo, desempeñándose en diversas áreas como la docencia y asesoría legal.</p> <p><b>6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>Se recurrió al uso de la técnica de entrevista, seguido del respectivo instrumento, la guía de entrevista.</p> |
|---|---|---|--|--|

**Anexo 02. Instrumento de recolección de datos: Guía de entrevista**

**ANEXO 2: GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título: “El principio de colaboración en el procedimiento de reclamación por defecto de equipo de telecomunicaciones y la protección de los derechos del consumidor”**

Entrevistado/a: .....

Cargo/profesión/grado académico: .....

Institución: .....

---

**Objetivo general**

Reconocer cómo se garantizará los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos respecto a la aplicación de colaboración entre las entidades de INDECOPI y OSIPTEL.

**1.- De acuerdo a su experiencia** ¿cómo viene desarrollándose los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos por parte de OSIPTEL? ¿Cree Ud. que a la fecha, mediante dicho procedimiento se vienen garantizando los derechos de los usuarios?

.....  
.....  
.....

**2.- De acuerdo a su experiencia,** ha tomado conocimiento ¿de la existencia de procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en

INDECOPI? ¿Cree Ud. que a la fecha, a través de dicho procedimiento se vienen garantizando los derechos del consumidor?

.....  
.....

**3.- En su condición de especialista,** ¿Cree Ud. que es necesario la aplicación de una colaboración entre entidades, siendo éstas OSIPTEL e INDECOPI para garantizar los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos?

.....  
.....  
.....

**Objetivo específico 1**

Identificar de qué manera un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI protegería los derechos del usuario-consumidor en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos en el marco del principio de eficiencia.

**4.- En su condición de especialista,** ¿Considera que la implementación de un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos conllevaría a un **pronunciamiento oportuno** por parte vocales?

.....  
.....  
.....

**5.- En su opinión,** ¿Considera que la implementación de un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría los derechos del usuario-consumidor a través de la **eliminación de cualquier tipo de formalismos innecesarios**?

.....  
.....

**6.-En su opinión,** ¿Considera que la implementación de un acuerdo de colaboración entre OSIPTEL e INDECOPI en los procedimientos de reclamación por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos conllevaría a una adecuada **sensación de defensa** en los usuarios-consumidores?

.....  
.....

### **Objetivo específico 2**

Identificar de qué manera el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos garantizaría la protección del derecho al consumidor por parte de INDECOPI en el marco del principio de celeridad.

**7. En su opinión,** ¿Cree Ud. que el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos por INDECOPI, garantizaría el derecho de tutela jurisdiccional efectiva del usuario – consumidor?

.....  
.....  
.....

**8. De acuerdo a su experiencia** ¿Cree Ud. que el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos por INDECOPI, garantizaría el cumplimiento del plazo razonable de las pretensiones del usuario-consumidor?

.....  
.....

.....  
.....

**9. De acuerdo a su experiencia** ¿Cree Ud. que el acceso a los expedientes digitales pertenecientes a OSIPTEL por disconformidad de equipos electrónicos defectuosos por INDECOPI, garantizaría el impulso de oficio procesal?

.....  
.....  
.....  
.....

---

Apellidos y Nombres

Entrevistado (a)

Lima, 26 de abril del 2021

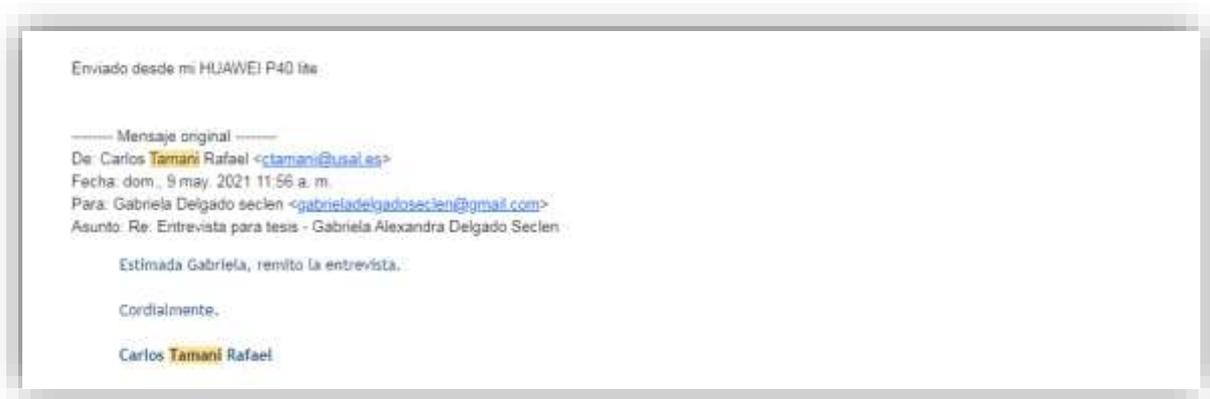
### Anexo 03. Respuesta de los entrevistados



#### Respuesta del entrevistado Julio Chigne Rivas



#### Respuesta del entrevistado Luis Alberto Huamán Ordóñez



**Respuesta del entrevistado Carlos Tamani Rafael**



**Respuesta del entrevistado Erick Cuba Meneses**