FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO**

"EFICACIA DE LOS MECANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR FRENTE A LA NORMATIVA DE LA LEY N° 29571 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INDECOPI 2023"

Tesis para optar al título profesional de:

Abogado

Autores:

Manuel Alejandro Criado Burgos

Majhory Annyela Risco Zelada

Asesor:

Dr. Noe Valderrama Marquina
https://orcid.org/0000-0002-8696-3179

Lima – Perú
2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	**Emilio Rosario Pacahuala** Nombre y Apellidos

Jurado 2	**Emilio Rosario Pacahuala** Nombre y Apellidos

Jurado 3	**Noe Valderrama Marquina** Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Tesis_Bach_CriadoBurgosManuel_RiscoZelayaMajhory_TUR...

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	5%	3%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	intranetweb.indecopi.gob.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

DEDICATORIA

El presente estudio está dedicado por parte de los autores a Dios todopoderoso por darnos las fuerzas y la luz necesaria para el logro de nuestros objetivos académicos, así mismo también de manera general para nuestros familiares por el solo hecho de estar siempre a nuestro lado alentándonos y animándonos a enfrentarnos a la vida de una manera positiva y con mucho esfuerzo para alcanzar a ser profesionales de beneficio para nuestro país-

.

Los autores

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer de manera compartida a nuestra Universidad por forjarnos en sus aulas y por llenarnos de los conocimientos que necesitaremos para el futuro al aplicar lo aprendido en el desarrollo de nuestra profesión, así mismo a las personas que hicieron posible la culminación de este estudio.

.

Los autores.

Tabla de contenido

Jurado calificador 2

Informe de similitud 3

Dedicatoria 4

Agradecimiento 5

Tabla de Contenido 6

Índice de tablas 7

Resumen 8

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 9

1.1. Realidad problemática 9

1.2. Pregunta de investigación 20

1.3. Objetivos de investigación 21

1.4. Supuestos jurídicos 21

1.5. Justificación 22

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 23

2.1. Tipo de investigación 24

2.2. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis 25

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 26

2.4. Procedimientos de investigación 28

2.5. Aspectos éticos 28

CAPÍTULO III: RESULTADOS 29

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 53

REFERENCIAS 66

ANEXOS 71

Índice de Tablas

Tabla 1 Especificaciones de la muestra 25

Tabla 2 Resultados de la validación 27

Tabla 3 Resultados de la pregunta 1 (objetivo específico 1) 31

Tabla 4 Resultados de la pregunta 2 (objetivo específico 1) 34

Tabla 5 Resultados de la pregunta 3 (objetivo específico 1) 36

Tabla 6 Resultados de la pregunta 4 (objetivo específico 2) 39

Tabla 7 Resultados de la pregunta 5 (objetivo específico 2) 41

Tabla 8 Resultados de la pregunta 6 (objetivo específico 2) 43

Tabla 9 Resultados de la pregunta 7 (objetivo específico 3) 46

Tabla 10 Resultados de la pregunta 8 (objetivo específico 3) 48

Tabla 11 Resultados de la pregunta 9 (objetivo específico 3) 51

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar si los mecanismos establecidos por el Estado son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023, el trabajo se da en una metodología básica de diseño no experimental de enfoque cualitativo, contando con una población y muestra de 10 participantes especialistas en derecho de protección al consumidor de INDECOPI, a los que se les aplicó una entrevista como medio de recolección de información, concluyendo los mecanismos establecidos por el Estado no son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023, donde el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores no es eficaz de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor, así como tampoco lo es el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores, siendo también necesario que el INDECOPI establezca un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal.

PALABRAS CLAVES: Defensa del consumidor, protección, INDECOPI, sanciones

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años en un contexto internacional se presenta una amplia preocupación por evitar los problemas que puedan presentarse al momento de ofrecer productos y servicios a los consumidores finales, los cuales deben recibir generalmente de parte de la empresa o del comerciante sea natural o jurídico el mejor servicio en sus pedidos; sea en cuanto, al precio, calidad y seguridad que hará que, alcancen la satisfacción requerida a sus necesidades, pero muchas veces no se maneja el criterio y el conocimiento de los derechos de cada persona denominada consumidor y con ello se da el aprovechamiento de parte de algunos comerciantes, que no cumplen con la ley de protección al consumidor, existiendo estafas o constantes reclamos incluyendo denuncias que en muchos casos no llegan a un final adecuado.

La Constitución española, por ejemplo, señala que en la relación de consumo se protege la conducta de las personas que “ofrecen bienes y servicios a los consumidores”, en este enfoque, el gobierno y las asociaciones de consumidores comparten parte del deber, y se han establecido normas específicas que permiten su instrumentalización para garantizar la eficacia de la protección al consumidor. Es probable que existan similitudes con el sistema legal peruano, que otorga a las asociaciones de consumidores la responsabilidad de proteger al consumidor por cuestiones de repetitividad. (Izquierdo y Rebollo, 2018)

Una de las preocupaciones más importantes a las que se enfrenta la sociedad industrial moderna en la que vivimos es la protección de los consumidores. Esta sociedad se conoce como una "sociedad de consumo" para denotar la insaciable necesidad de bienes y servicios de Occidente después de las dificultades de la Segunda Guerra Mundial. En este tipo de

sociedad, los consumidores parecen ser víctimas de una variedad de infracciones y daños, contra los cuales las normas del derecho consuetudinario brindan una débil defensa.

Por otro lado las conexiones de consumo presentan constantes fallas en su aplicación y conflictos entre las partes, como es típico en cualquier concepto teórico puesto a prueba en la vida real. Ejemplos incluyen situaciones donde el producto o servicio ofrecido no corresponde con lo recibido, cuando tiene fallas de origen total o parcial, e incluso cuando el proveedor se aprovecha de la asimetría de información que tiene la relación consumidor-proveedor. Por ello, se solicita que la entidad competente resuelva su queja o reclamación inicial por los daños sufridos. Esta entidad conocerá el asunto tras recibir una denuncia formal y lo hará de acuerdo con su procedimiento administrativo para la imposición de sanciones. De confirmarse la infracción, se sancionará con multa de acuerdo con las normas establecidas.

El gran "pero" de este esquema es que si bien el proveedor que vulnera los derechos del consumidor está sujeto a una sanción pecuniaria como una multa, la víctima no es indemnizada por el daño sufrido ni por los efectos del mismo, a pesar de que esa fue la razón por la cual se interpuso la sanción. Como resultado, incluso si se estableciera la responsabilidad civil del proveedor, la víctima aún tendría que pasar por los tribunales civiles para obtener la restitución financiera. (Villegas 2019)

A nivel nacional nuestro país es una sociedad de consumo; sin embargo, cuando los usuarios saben poco sobre sus derechos como consumidores, es preocupante hasta qué punto realmente pueden ejercer tales derechos. Cuando se firma un contrato por un servicio, es cuando las empresas pueden aprovecharse de los clientes, en consecuencia, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual, INDECOPI, no puede cumplir con sus deberes de protección de la mejor manera posible.

Adicionalmente, existen maniobras comerciales y empresariales agresivas que se suman a la necesidad de protección del consumidor, ya que hacen que el cliente aparezca como el agente más débil del escenario.

Dentro de nuestra legislación el art. 65 de la Constitución Política declara que "el gobierno protege el interés de los usuarios y adquirientes". Esto asegura el derecho a la información sobre los servicios ofrecidos en el mercado. De manera similar, salvaguarda el bienestar general y la seguridad de la población, de acuerdo con los artículos 58° y 59° de nuestra Constitución, el Estado dirige el crecimiento de la nación, apoyando la iniciativa individual utilizada en una economía social de mercado y asegurando la libertad de empresa, comercio e industria.

Debemos tener claro que el consumidor es el centro de toda actividad económica y completa el ciclo económico al obtener los bienes o servicios que satisfarán sus necesidades y mejorarán su calidad de vida. En consecuencia, existen organismos reguladores como OSINERG, OSITRAN, OSIPTEL, INDECOPI, entre otros.

Así mismo Paye (2018) señala que todo cliente tiene derecho a obtener y utilizar los artículos adecuados conforme a la Ley N° 29571. Para estos efectos, se entiende por “idoneidad” la correlación entre lo que el cliente espera y lo que realmente recibe, teniendo en cuenta la información proporcionada, las características y esencia del producto, y su capacidad para lograr el fin para el cual fue puesto en el mercado, entre otros, en este sentido aparecen indicadores que pueden solucionar el problema como devolución de dinero, reemplazo de producto, cumplimiento de garantía y entrega de un nuevo producto hacia el usuario/cliente insatisfecho.

En el caso de INDECOPI, organismo estatal que vela por que todo consumidor tenga acceso a la información oportuna, adecuada, veraz y de fácil acceso, necesaria para tomar

una decisión o compra acorde a sus intereses, así como para el adecuado uso o consumo de los bienes y servicios. Por lo que se aprecia generalmente al presentarse un reclamo muchas veces no son atendidas por el proveedor demandado dentro del proceso de reclamo, haciendo que los usuarios tengan una sensación de impotencia ante el desacuerdo y el consiguiente enfrentamiento en defensa de lo que se considera justo por la actitud del proveedor, lo que exige una atención permanente por parte de la institución controladora para atender estas cuestiones. (INDECOPI 2019)

Así mismo, mediante la Ley N° 31467 nos señala en su artículo 147-A dentro del código de la protección a los consumidores todo lo relacionado a una conciliación entre ambas partes tanto el proveedor como el usuario final o el consumidor, para que puedan discutir sobre el impase suscitado mediante una audiencia, en el cual se señala claramente que ante una primera inasistencia de parte del proveedor será sancionado con el 30% de una UIT, si no presenta una justificación valida, como en el caso de alguna enfermedad o accidente de fuerza mayor previa acreditación, y que si se da una inasistencia a una reprogramación que se da máximo a los 5 días siguientes de la primera se podría tomar como una circunstancia grave o agravante en el caso de procedimiento de tipo administrativo sancionador, pero si se da el caso de que el que falte a las conciliaciones sea el consumidor y que no justifique aquella falta se tomara como desestimado su reclamo concluyendo la demanda.

En síntesis, existe una gran desprotección legal en el caso específico que no existe una reparación de daños y perjuicios contra el consumidor, donde se aprecia que la supervisión de INDECOPI no es la adecuada, más solo se limita a la imposición de determinadas multas por infracciones cometidas por empresas o proveedores, pero no está autorizado a emitir ni pronunciarse sobre reembolsos o indemnizaciones, según lo establece el código del consumidor. En este sentido, las resoluciones de INDECOPI

resuelven sólo parcialmente, yno totalmente, el tema. Si es necesario solicitar o procurar una compensación, el consumidordeberá hacerlo ante el poder judicial, lo que agregará tiempo y costo al proceso. Para protegerintegralmente los derechos e intereses de los consumidores peruanos, se deben observar en este sentido los aspectos anteriormente descritos., y que en general la entidad reguladora deltema se limita a identificar violaciones legales y aplicar sanciones y medidas correctivas, que a la larga hacen que se desestimen las demandas o que el consumidor desista de continuaren el reclamo de sus derechos.

A continuación se muestran los antecedentes de la investigación, teniendo como internacionales a Albán, et al (2021) en su estudio realizado en Ecuador donde se presentó como objetivo el examinar las medidas utilizadas para poder comercializar en base a la normativa dentro del marketing digital según la ley orgánica de la defensa del propio consumidor, fue de enfoque metodológico y análisis histórico, con teoría jurídica y comparada no experimental y nivel bibliográfico documental, no conto con una población específica, concluyendo en base a sus resultados que una parte importante de los usuarios de las plataformas de redes sociales más populares para el comercio digital son objeto de marketing engañoso. Se determinó que las leyes de protección al consumidor de su país también sancionan a las empresas que no cumplen con sus promesas a los clientes, demostrando la eficacia de la ley.

Gonzales (2019) en su estudio realizado en el Ecuador presento por objetivo evaluar el debido procedimiento de la reparación jurídica por infracciones a la ley de protección al consumidor, fue descriptiva no experimental cuantitativa, donde la muestra fue compuesta de una revisión documentaria en base a una ficha de análisis, concluyendo que, de acuerdo con los requerimientos de la Ley, ésta pudo determinar que el proceso legal era adecuado

para la reparación del consumidor, sin restricciones para reparar los daños resultantes. Del mismo modo, era concebible inferir que existe una dificultad provocada por la acción de defensa del consumidor porque ha dado lugar a una serie de problemas, incluida la forma de interpretar e implementar las normas y leyes pertinentes. Por otro lado, se reconoce que uno de los principales problemas radica en que los administradores de justicia dirimen controversias que, a pesar de ser una garantía de derechos, tienen una formación delictiva, vulnerando el principio de duda a favor de los consumidores. También es importante tener en cuenta que la ley considera que el cliente tiene prioridad en cualquier reclamo contra el proveedor.

Solarte (2019) en su estudio realizado en Colombia presento por objetivo evaluar si el ordenamiento jurídico colombiano necesita crear legislación para salvaguardar a los consumidores de esquemas de obsolescencia programada, fue descriptiva de enfoque cualitativo con análisis bibliográfico y jurídico en el tema de consumo y protección, se contó como muestra con 3 casos más emblemáticos del país en el tema estudiado, concluyendo que cada uno de los derechos legales con los que se dota al cliente no puede protegerlo de las actividades comerciales en curso que implican una obsolescencia deliberada. La necesidad de una legislación que considere la protección del consumidor, particularmente en materia de información, y la necesidad de lograr un equilibrio en la relación asimétrica entre proveedor y consumidor se destacan como lo más significativos del estudio.

Rodríguez y Hernández (2019) en su artículo realizado en Chile, presento por objetivo el proporcionar una protección adecuada al consumidor en la legislación chilena contra los daños provocados por bienes o servicios defectuosos, fue descriptivo no experimental no conto con población ni muestra más si una revisión jurídica de la normativa nacional, concluyendo que se sugiere entender los términos "consumidor" y "proveedor" en sentido

amplio, lo que conduce a los conceptos de legitimación procesal "activa" y "pasiva". Adicionalmente, promueve el uso de las normas relativas a la atribución de responsabilidad a favor del consumidor, además que este tipo de obligación se regule de manera precisa en un estatuto que atienda las cuestiones y singularidades que plantea, así como en las leyes internacionales más significativas.

López (2018) en su artículo realizado en España, presento por objetivo examinar el nuevo escenario publicitario para ver si la capacidad de decisión de la persona es defectuosa, rompiendo el principio de libre competencia, fue descriptivo no experimental cuantitativo, de análisis jurídico, por tanto no conto con población ni muestra, encontrando entre sus resultados que al igual que ocurre con las legislaciones internacionales significativas, la responsabilidad debe ser tratada específicamente a través de un estatuto que aborde los desafíos y peculiaridades que plantea. Además de proporcionar una interpretación suficiente del término "consumidor", que se utiliza para referirse a cualquier persona que haya celebrado un contrato con un proveedor y cualquier otra persona con la que haya tenido contacto debido a otras relaciones o circunstancias legales (un "consumidor material"), esta definición también nos permite concluir que todo consumidor puede ser considerado un bien legítimo en una acción de indemnización.

Como antecedentes nacionales se tiene a Esquen (2021) en sus tesis que presento por objetivo examinar las audiencias de conciliación en INDECOPI en el año 2020 como un instrumento útil para la protección del consumidor, fue de tipo hermenéutico fenomenológico cualitativo, conto como participantes a diversos usuarios y funcionarios de la institución de estudio, concluyendo en base a sus resultados que se pudo comprender que las audiencias de conciliación tuvieron aspectos tanto positivos como negativos, que se han utilizado nuevas tecnologías y que el uso de audiencias virtuales significa ahorro de tiempo

y dinero para los usuarios. Sin embargo, los usuarios se sienten incómodos cuando el proveedor no está presente en las audiencias porque se ven obligados a iniciar el proceso administrativo o judicial, que es más lento y difícil, y exigen un mayor control por parte del Estado sobre el acto.

Pezo (2019) en su estudio que presento por objetivo el determinar cómo afectó la protección al consumidor la violación del derecho a la información durante la compra de productos en discotecas y centros nocturnos en el distrito de Morales en 2017. Fue descriptiva no experimental cuantitativo, contando con una muestra de 30 clientes de discotecas y bares del distrito, los hallazgos arrojaron que 93,3% de los encuestados no sabía y el 6,7% sí sobre el cumplimiento del deber preventivo por parte del INDECOPI. El propósito de INDECOPI es garantizar la protección de los derechos de los consumidores, pero el 50% de los consumidores dice desconocer la calidad de los productos que está usando, y el 33,3% dice no estar seguro si está usando productos que valen el dinero que pagó por ellos. Además, el 16,7% dice que no conocer los detalles de un producto puede tener un impacto negativo en su salud. Concluyendo que existe una vulneración a la protección del consumidor debido a que se vulnera el derecho a la información al adquirir productos los centros nocturnos.

Callalla (2019) en su estudio que presento como objetivo el determinar si el comprador de bienes y/o servicios financieros entre 2012 y 2015 es elegible para compensación administrativa, reparación o restitución, fue descriptivo no experimental cuantitativo, contando con una muestra de 367 clientes de financieras de Ilo, entre sus hallazgo se alcanzó que las entidades financieras ofrecen restitución a los usuarios reclamantes y condenados a través del INDECOPI en el 55,9% de los casos, en el 3,8% de los casos se concede parcialmente la reclamación y en el 40,3% de los casos no se concede la reclamación o

denuncia, concluyendo que debido a que los bienes y servicios defectuosos se reparan y restauran, se confirma la hipótesis de investigación, donde se da también que hay restitución total o parcial de lo reclamado en los procedimientos sancionatorios del INDECOPI, pero no se indemniza por la vía administrativa.

Robles (2019) en su estudio que presento por objetivo el determinar la fuerza y dirección de la relación entre el uso del servicio de protección que ofrece la Dirección Regional de INDECOPI - Tacna y la comprensión de los derechos del consumidor en 2017, fue básica correlacional no experimental cuantitativo, contando con una muestra de 170 clientes hallando entre los hallazgos más destacados que 40,6% de los usuarios cree utilizar regularmente el servicio de protección que ofrece la oficina regional, siendo la dimensión más destacada la "Ejecución de la política de defensa del consumidor", y que el 80,6% de los usuarios cree tener un alto nivel de conocimiento de sus derechos como consumidores, siendo las dimensiones más destacadas "Ser escuchado" y "Recibo un trato justo y equitativo". Concluyendo que la utilización del servicio de protección ofrecido por la Oficina Regional y el conocimiento de los derechos del consumidor son independientes. Al conocer sus derechos y cómo usarlos para sus propios intereses personales, el consumidor puede evitar depender directamente de los servicios de protección ofrecidos.

Cusirramos (2018) en su estudio que presento por objetivo considerar si la Ley 29571 exige la adición de sanciones civiles o daños punitivos a nuestras leyes de protección al consumidor, fue descriptivo no experimental cuantitativo, tomando como muestra a 55 reclamos atendidos por INDECOPI sede Arequipa, según los resultados, este tipo de contrato no permite la personalización del usuario, es desfavorable para la protección del consumidor y genera daños adicionales durante la ejecución del contrato. Esto lleva a la conclusión de que, para fortalecer las relaciones de consumo entre el proveedor y el

consumidor, la parte más débil, es importante incluir los daños punitivos en la Ley 29571 como un mecanismo de protección al consumidor y resarcimiento efectivo.

Podemos definir como teorías que sustentan el estudio a lo señalado por Durand (2019) quien señala que, el derecho del consumidor debe verse como un derecho subjetivo e individual. Una vez violado, debe ser rectificado porque no hacerlo equivale a violar uno de los derechos de la persona y debe ser tratado legalmente de manera similar a cuando se viola la libertad, la privacidad o cualquier otro aspecto de la personalidad. Es decir, cuando se vulneran los derechos de un consumidor, el Estado se ve obligado a poner en juego todo el marco normativo para salvaguardar los intereses, derechos y prerrogativas que el ordenamiento jurídico le ha establecido como ser humano consumidor.

Se definen como consumidores o usuarios a las personas naturales o jurídicas que adquieren, usan o disfrutan productos o servicios materiales o inmateriales como destinatarios finales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando en forma ajena a una actividad empresarial o profesional, de acuerdo con la Ley N° 29571, que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor. A los efectos de este Código, no se considera consumidor a la persona que adquiera, utilice o disfrute de un bien o servicio típicamente destinado a su actividad como proveedor. Microempresarios que presenten un desequilibrio informativo con el proveedor respecto a bienes o servicios fuera de su ámbito de negocio. Si existe alguna ambigüedad con respecto al destino final. (Robles 2019)

Para Cáceres (2020) el Código del Consumidor, promulgado por Ley N° 29571, otorga a las asociaciones de consumidores una serie de funciones sociales de gran importancia. Pero para que estas organizaciones puedan llevar a cabo las tareas que les han sido asignadas, deben superar las numerosas limitaciones, exigencias y prohibiciones impuestas por el

mismo cuerpo legal y sus normas complementarias. En algunas situaciones, estas limitaciones son insuperables.

Según Villegas (2017) El Instituto Nacional para la Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es el Organismo Público Especializado que fue creado en 1992 mediante Decreto Ley N° 25868 y está vinculado a la Presidencia del Consejo de Ministros, jugando un papel crucial dentro del mercado, siendo sus funciones más esenciales las siguientes: por un lado, regula el desarrollo y promoción del mercado; por otro, tiene autonomía funcional, técnica, económica, presupuestaria y administrativa. Además, fomenta y promueve en la economía nacional una cultura de competencia leal y honesta, protegiendo todos los signos de propiedad intelectual. También vela por la protección de los derechos de los usuarios dentro de nuestro mercado de consumo.

Por otro lado Torres (2018) señala que la integración del derecho del consumidor a la indemnización por parte del INDECOPI para controlar la potestad sancionadora sobre los derechos del consumidor, el cual debe fijar montos indemnizatorios en los procesos sancionatorios por vulneración de los derechos del consumidor y como parte del proceso de ejercicio de sus derechos.

Además Urbina (2020) añade que la tecnología y el uso de la internet, a lo largo del tiempo, ha evolucionado constante y rápidamente, llegando a ser considerada como la era digital o red de comunicaciones que nunca antes había existido, a través de la red digital actualmente surgen y hacen posible realizar una serie de negociaciones, lo que posibilita provocar la comunicación interpersonal en los consumidores virtuales, es por ello que en el año 2000 nace con fuerza la venta por internet, resulta que en nuestra Ley N° 29571, que crea el Código de Defensa y Protección al Consumidor (en adelante CPDC), encargado de

velar legalmente por si existen deficiencias en la contención que puede causar perjuicios a los consumidores virtuales.

1.2. Pregunta de investigación

1.2.1. Problema General

¿Los mecanismos establecidos por el Estado son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Es eficaz el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023?

¿Es eficaz el procedimiento de denuncia administrativa para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023?

¿Es necesario que el INDECOPI establezca un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar si los mecanismos establecidos por el Estado son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar si es eficaz el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023.

Determinar si es eficaz el procedimiento de denuncia administrativa para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023.

Establecer si es necesario que el INDECOPI establezca un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal.

1.4. Supuestos jurídicos

1.4.1. Supuesto Jurídico General

Los mecanismos establecidos por el Estado NO son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023.

1.4.1. Supuestos Jurídicos Específicos

Es eficaz el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023.

Es eficaz el procedimiento de denuncia administrativa para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023.

Es necesario que el INDECOPI establezca un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal.

1.5. Justificación

El estudio se justifica teóricamente en la necesidad de conocer cómo se manifiesta la responsabilidad de la defensa del consumidor en un aspecto legal y en base a la normativa nacional con la consigna de en base a diversas teorías y otras experiencias encontrar similitudes y apreciaciones que serán útiles para la discusión final del estudio De manera práctica se justifica en el aspecto de que se busca dejar una sugerencia en la necesidad de mejorar la problemática analizada, como en el caso de tener un adecuado respeto a la normativa nacional vigente que busca la total satisfacción del consumidor. De manera metodológica en el aspecto de crear indagación de un problema observado de manera científica y con un análisis no experimental con un enfoque cualitativo buscar los resultados alcanzados al culminar el estudio.

Dejando al estudio en la importancia de brindar mayores conocimientos en general sobre los derechos y deberes de los consumidores y que estos estén seguros libre de riesgos y peligros y al mismo tiempo se apeguen a las normativas protectoras y mitigadoras ante cualquier incidente que pueda afectar la correcta actividad de compra y venta al adquirir un bien o un servicio, donde las empresas o las personas naturales que comercializan productos deben de respetar la normativa vigente para así evitar problemas debido a alguna penalidad por no tener un adecuado plan de contingencia que pudiere prever el daño al usuario insatisfecho trayendo posteriores perdidas ante una demanda judicial.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Tipo

Es básica transversal, ya que Álvarez (2020) afirma que un estudio será de tipo basica cuando está dirigida hacia alcanzar algún conocimiento nuevo de manera más sistemática con la finalidad exclusiva de elevar los existentes conocimientos dados en la realidad sobre el tema analizado. Por otro lado es transversal ya que los datos recopilados para el análisis se realizan dentro de un periodo de tiempo establecido previamente con el fin de describir las variables y sus comportamientos dentro de dicho periodo. (Hernández, et al 2014)

2.1.2. Diseño

El diseño fue fenomenológico, ya que según Fuster (2019) se basa en el examen de experiencias personales con relación a un incidente específico desde el punto de vista del sujeto. Este método toma la investigación de las características más intrincadas de la vida humana, es decir, de lo que va más allá de lo que se puede medir, como un hecho.

2.1.3. Enfoque

Es cualitativo, ya que, según Hernández, et al (2014) en este enfoque se observa a los participantes en un entorno natural para comprender y examinar los fenómenos en relación con su contexto, y los fenómenos responden a sus percepciones.

2.1.4. Nivel

Fue descriptivo, ya que es una técnica de recopilación de información referente a conceptos o factores de estudio, tanto de forma individual como colectiva. Dado que trata de diagnosticar, precisar y evaluar los componentes esenciales de la circunstancia existente, la investigación es descriptiva. (Hernández, et al. 2014)

2.2. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

2.2.1. Población

Según Hernández, et al (2014) es la totalidad del fenómeno que se explora y brindará información para el análisis correspondiente siendo todo lo que se indaga en una investigación donde las unidades tienen características en común. Por tanto la población del estudio quedó conformada por expertos especialistas en derecho y que cubren el cargo de conciliadores profesionales de la Subdirección de Atención al Ciudadano (SBC) y que laboran en INDECOPI en la actualidad.

2.2.2. Muestra

Siguiendo con Hernández, et, al (2014) quienes la definen como una parte representativa de la población siendo parte de ella y que se puede utilizar para recopilar información y producir resultados de investigación. La muestra fue de 10 expertos especialistas en derecho y que cubren el cargo de conciliadores profesionales de la SBC y que laboran en INDECOPI en la actualidad.

Tabla 1

Especificaciones de la muestra

Nombres y apellidos	Cargo	Grado Académico	Años de experiencia
Juana Isabel De la Cruz Torres	Abogada		
Pedro Karol Martín Chumpitaz Chacón	Abogado		
Cristhian Chávez Zavala	Abogado		
Claudia Ventura Broncales	Abogada		
Elva Beatriz Rojas Arroyo	Abogada		
Guillermo Nicolás Tonk	Abogado		
Alicia Esther Zapata Nalvarte	Abogada		
Mauri Paoli Yauri Lazo	Abogado		
Mirella Cantoral Vargas	Abogada		
Sanndy Massey Urbina Medina	Abogada		

Nota: Elaboración propia

2.2.3. Muestreo

Fue no probabilístico por método conveniencia, por el cual se determinó trabajar con la población de 10 entrevistados con el cargo ya mencionado y por ser reducida fue la población total.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.3.1. Técnica

Las técnicas son definidas como aquella colección de métodos, procedimientos y equipos utilizados en los enfoques de investigación y se utiliza para recopilar datos y conocimientos. Se aplican de acuerdo con las pautas dadas por una metodología de estudio elegida. (Hernández, et al. 2014)

Para el estudio se dispuso de 02 técnicas como son la entrevista y el análisis documental, todas ellas con su respectivo instrumento.

Un método particularmente eficiente de recopilar información para la investigación cualitativa fue la entrevista. Con el fin de fomentar las respuestas orales a las preguntas sobre el tema en cuestión, se describe como un diálogo que transmite un objetivo más allá del acto básico de hablar. Para emplear esta técnica, se requiere una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de investigación. (Díaz, et al 2013).

2.3.2. Instrumentos

Debido a la naturaleza de la metodología del estudio, al utilizar dos técnicas distintas, se tomó como instrumentos los siguientes: para la entrevista la guía de entrevista, y la ficha de revisión documental, así como el apoyo de fichas de resumen para la técnica de análisis documental de las normativas nacionales más recientes.

Por tanto, su instrumento de la técnica de la entrevista es la guía de entrevista, como señala Heinemann (2003), la guía de entrevista se utiliza como una técnica de recolección

de información que permite una cuidadosa selección de medidas o datos precisos, confiables y objetivos, que en consecuencia tienen valor científico para los participantes del estudio y responden a la pregunta de investigación.

Asimismo, la revisión documental según Tancara (1993) es una técnica que evita que la investigación se reduzca a una simple búsqueda de material relevante para un tema. Logra esto mediante la presentación sistemática, convincente y persuasiva de nuevos conocimientos en un documento científico, así como una colección de métodos y técnicas para encontrar, analizar y almacenar la información contenida en los documentos.

El instrumento fue realizado por elaboración propia de los autores de la investigación que en base a lo observado en el marco teórico, normativa nacional y experiencia personal fue elaborado para dar respuesta a la pregunta de investigación y cumplir con los objetivos trazados inicialmente, para ello se realizaron 3 preguntas por cada objetivo específico y con ello se analizó para obtener el resultado del objetivo general, en base a preguntas abiertas las que fueron realizadas de manera presencial.

2.3.3. Validez

Hurtado (2012) afirma que para establecer la validez que se desea, es necesario tener en cuenta la idoneidad del instrumento para realizar un análisis cualitativo más sustancial para el fin que se elaboró. Como se indica en la tabla adjunta, el instrumento fue previamente validado por dictamen de expertos para determinar su valor y aprobación.

Tabla 2

Resultados de la validación

Grado/nivel	Nombres del experto	Opinión
Abogado/Juez Civil	Abel Luis Navarro Espinoza	Aplicable
Abogado/Juez Const.	Juan Fidel Torres Tasso	Aplicable

Nota: Elaboración propia

2.4. Procedimientos de investigación

Según un procedimiento de investigación según Becerra et al. (2019) implica organizar el estudio en un orden lógico y, al mismo tiempo, utilizar procedimientos que controlen el progreso de la actividad de investigativa.

2.4.1. Procedimientos de recolección de datos

Como primera fase se realizó la prueba de campo, previamente a los participantes (Especialistas) se les solicitó su firma para el consentimiento informado para realizar la entrevista mediante una carta de presentación y formulario de consentimiento. Luego se les pidió que resolvieran las preguntas en tiempo disponible. De forma presencial o digital, sin la exigencia debida de sus datos personales por el factor confidencialidad de información personal, además dado el poco tiempo disponible, fue necesario enviarles las preguntas de la entrevista y luego, en la fase final, interpretar los datos recogidos. También fue necesario en la parte teórica el citar a los autores lo más actuales y pertinentes posibles, y la revisión documental incluyó una revisión de la normativa vigente y de sus modificatorias más recientes.

2.4.2. Procedimientos de análisis de datos

En este aspecto se tomó en consideración la utilización del método analítico de la información recolectada por medio de la triangulación del análisis cualitativo, el cual considera 3 aspectos como son la opinión del experto consultado, el análisis de la normativa y que es lo que nos dice la doctrina sobre el tema de estudio.

2.5. Aspectos éticos

Inguilay, et al. (2020) sostienen que siempre se debe respetar la ética en todos los estudios estableciendo los límites del comportamiento humano y nos informa de los principios morales que lo rigen. Los seres humanos deben respetar las obligaciones morales

para con quienes los rodean, así como el comportamiento ético en todos los aspectos de la vida diaria. En consecuencia, se mostró respeto en los siguientes aspectos

Veracidad: No se utilizará información inexacta en la realización del estudio.

Originalidad: Se reconoce a los autores que contribuyeron al componente teórico del estudio y los datos se interpretaron de acuerdo con las pautas de la APA.

Responsabilidad: El trabajo s elaboro teniendo en cuenta el tiempo, la puntualidad y las sugerencias pertinentes.

Consentimiento informado: Se utilizó este documento con el que gracias a la firma del experto participante se validó su participación y veracidad al momento de realizar la entrevista, pero no fue obligatorio ya que depende de cada experto el brindar sus datos personales, pero en el estudio si se dio este aspecto ya que accedieron muy amablemente a brindar dicha información y su respectiva firma.

Confidencialidad: Para asegurar a los participantes que este fue un trabajo académico y que su información personal no estaba en peligro, trabajamos con criterios de confidencialidad para garantizar su identidad e información personal

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos en la prueba de campo, realizado directamente por una entrevista gracias al instrumento preestablecido para la recolección de la información y de gran utilidad para obtener las respuestas de los especialistas participantes, los cuales están distribuidos por cada objetivo tanto el general como los objetivos en base a cada pregunta que representa a ellos como se debe desarrollar en toda investigación cualitativa.

3.1. Resultados Objetivo General:

Gracias al desarrollo de los objetivos específicos planteados se pudo obtener resultados que nos señalan el contexto del objetivo general el cual buscaba determinar si los mecanismos establecidos por el Estado son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023l, para lo cual se sintetiza en:

Que el procedimiento de denuncia para identificar y sancionar conductas que afectan a los consumidores no es eficiente, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29571, de protección al consumidor, ya que, en general, el proveedor ha mostrado su posición frente a la denuncia, por lo que no existe una verdadera obligación de apoyar la conciliación. La resolución de la queja frecuentemente se pierde en el proceso, pero si no se puede llegar a una conciliación mutuamente aceptable, no hay garantía de que el proveedor cumpla con la solicitud del reclamante.

Así mismo se dio que en general, una serie de factores, incluidos los factores socioeconómicos presentes en las prácticas discriminatorias, las malas relaciones cliente-proveedor, los reclamos insuperables o de bajo valor, la falta de procesamiento de reclamos

o el desconocimiento por parte del proveedor del reclamo anotado en el libro de reclamos, contribuyen a la ineficacia del procedimiento de denuncias para identificar y sancionar aquellas conductas que afectan a los consumidores de conformidad con la Ley. Al ser un tema complejo se debe brindar mayor información sobre los derechos de los consumidores, ya que en muchos casos los trámites procesales carga tiende a ser dilatada en los procesos, provocando que los mismos se pierdan en el tiempo sin satisfacer la demanda del demandante en general.

Así mismo si bien existen canales de atención, el INDECOPI reconoce que para canalizar efectivamente el conflicto de intereses con los proveedores y además reducir la carga procesal, es necesario establecer un sistema de orientación y asesoramiento previo al consumidor. También reconocen que para modernizar el sistema donde sea posible y dotar de más herramientas digitales, refuerzan un canal de atención a los usuarios para disipar sus miedos y fomentar mayores campañas de concienciación ciudadana.

3.2. Resultados Objetivo Específico 1:

Determinar si es eficaz el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023

Tabla 3

Resultados de la pregunta 1 (objetivo específico 1)

Pregunta 1	¿Para usted qué tan beneficioso es para las partes, llegar a un procedimiento de reclamación ante Indecopi de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor?
Experto	**Respuesta**
Juana Isabel De la Cruz Torres	Es beneficioso por el tiempo en el cual se maneja, y porque no se incurre en gastos.
Pedro Karol Martín Chumpitaz Chacón	Lo considero altamente beneficioso, debido a que, permite al consumidor tener un acercamiento amistoso con el proveedor, en un breve tiempo a

	través de un mecanismo conciliatorio ofrecido por el Indecopi y, sin costos al ciudadano.
Cristhian Chávez Zavala	Es beneficioso dado que pueden acceder a un trámite ágil y encontrar una posible solución sin tener que iniciar un procedimiento contencioso.
Claudia Ventura Broncales	Genera un gran beneficio; toda vez que el consumidor accede a un procedimiento célere a fin de obtener una posible solución a su caso, sin recurrir a un procedimiento contencioso.
Elva Beatriz Rojas Arroyo	Considero que es una alternativa de gran demanda y efectiva, para los casos en los que ambas partes tengan la disposición de solucionar el inconveniente. A través del reclamo es posible que las partes no lleguen a un acuerdo sobre los hechos o medios probatorios. Sin embargo, con la intención de llegar a acuerdo y sin una evaluación de por medio, las partes tienen la opción de llegar a soluciones que resulten beneficiosas para ambos.
Guillermo Nicolás Tonk	Considero que es una alternativa de solución, que sólo en algunos casos podría considerarse efectiva. Ello, considerando que en la vía de reclamación se respetará la voluntad de las partes, por lo que en una gran cantidad de casos las empresas (proveedores) no tienen intención conciliatoria.
Alicia Esther Zapata Nalvarte	Es muy beneficioso ya que se hace respetar los derechos del consumidor cuando no se saben o no tienen claros algunos puntos.
Mauri Paoli Yauri Lazo	Ahorro de tiempo. El reclamo es una mediación donde Indecopi facilita el trato directo entre las partes. Puede trasladarse de forma inmediata y se intercambian constantes comunicaciones e incluso se puede llevar una audiencia donde el usuario puede expresarse de formar clara.
Mirella Cantoral Vargas	Es eficiente en tiempo, pues permite un acercamiento entre las partes de una relación de consumo, lo cual permite una solución efectiva y ahorro de tiempo y dinero a las partes y al estado.
	A través de la Ley N° 29571, el Estado promueve la solución de conflictos entre consumidores y proveedores, de tal manera que los consumidores al encontrase en una situación de asimetría informativa frente al proveedor, puedan reclamar ante Indecopi quien actúa como interceptor entre ellos buscando un acercamiento directo y su reclamación sea atendido de manera rápida.
Sanndy Massey Urbina Medina	¿Considera que la Ley que incorpora el artículo 147-A de la ley 29571, código de protección y defensa del consumidor, promoviendo la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación, ¿es un medio efectivo para la resolución de conflictos por parte del consumidor? Si bien es cierto que la Ley General de la Conciliación precisa que es un proceso voluntario entre las partes acudir a las audiencias y conciliar, esta modificatoria busca promover el uso de la conciliación con el fin de captar mayor asistencia de los proveedores a las audiencias y atender los reclamos.

De la opinión de los participantes podemos deducir qué casi la totalidad de ellos consideran que es beneficioso para las partes, llegar a un procedimiento de reclamación ante Indecopi de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor principalmente por una cuestión de tiempo ya que permite al consumidor tener un acercamiento amistoso con el proveedor, a través de un trámite bastante más ágil y con el reclamo poder encontrar una posible solución sin tener que iniciar un procedimiento contencioso, generando la posibilidad que tengan la facilidad de poder solucionar el inconveniente, y generalmente haciéndose respetar los derechos del consumidor, mientras que la opinión contraria manifiesta que es efectiva solo en algunos casos tteniendo en cuenta que durante el procedimiento de reclamación se respetarán los deseos de las partes, las empresas (proveedores) a menudo no tienen intención de llegar a un compromiso.

Análisis documental

Según Sánchez (2021) la Ley 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, brinda protección a los consumidores en la legislación peruana. Además, existe una organización llamada INDECOPI que, en principio, protege nuestros derechos como consumidores, donde la obligación de idoneidad está recogida en el artículo 18 del citado código, que se resume en que "Se produce cuando un cliente compra un bien o servicio y prevé que el artículo que recibe tendrá las características anunciadas o especificadas en la carta del vendedor", recibiendo la información necesaria sobre ello.

Descripción global

Si bien vemos que la ley peruana mediante el Código de Protección y Defensa del Consumidor dado por la ley 29571 cumple supuestamente con sus principios formadores según los entrevistados si beneficioso para las partes, llegar a un procedimiento de reclamación ante Indecopi mayormente porque se debe cumplir con el respeto de los

derechos del consumidor para poder llegar a un buen entendimiento entre ambas partes, pero se aprecia que resulta no efectiva en algunos casos ya que no se respetan mayormente los lineamientos de la normativa vigente.

Tabla 4

Resultados de la pregunta 2 (objetivo específico 1)

Pregunta 2	¿Considera que la Ley que incorpora el artículo 147-a a la ley 29571, código de protección y defensa del consumidor, promoviendo la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación es un medio efectivo para la resolución de conflictos por parte del consumidor?
Experto	**Respuesta**
Juana Isabel De la Cruz Torres	Si es mecanismo idóneo.
Pedro Karol Martín Chumpitaz Chacón	Si lo considero conveniente, ya que, el procedimiento de reclamos ante el Indecopi, conlleva a realizar gestiones previas a fin que el proveedor sea trasladado con el contenido del reclamo proveniente del consumidor, promoviendo a este, en todos los aspectos, una atención rápida y efectiva de un hecho reclamable inclusive, mediante una audiencia de conciliación; sin embargo, la inasistencia por parte del proveedor quien debe proponer una formula conciliatoria, obstaculiza y/o frustra la solución de conflictos. En tal sentido, la imposición de una multa frente a ello, no debe verse como un medio que permite al Indecopi, acrecentar sus presupuestos.
Cristhian Chávez Zavala	No, dado que en ocasiones el proveedor ya tiene una posición marcada frente al reclamo del consumidor y el obligarlo o conminarlo a que asista para evitar la imposición de una multa, no garantiza que acceda a la petición del reclamante y se arribe a un acuerdo conciliatorio
Claudia Ventura Broncales	No, ya que en diversas oportunidades el proveedor cuenta con una posición marcada frente al reclamo o petición del consumidor; por tanto, obligarlo a que participe en una audiencia de conciliación no asegura que acceda al requerimiento y se arribe a un acuerdo conciliatorio
Elva Beatriz Rojas Arroyo	Esta reciente medida, a la luz de los resultados generados desde su implementación, incentiva la asistencia de las empresas reclamadas; sin embargo, dicha situación no es una garantía de una solución real, que pueda traducirse en un acta de acuerdo con través de la audiencia de conciliación. Para los casos en que las empresas ya han manifestado su negativa, considero que no sería oportuno obligarlos a asistir a una diligencia en la que reiterarán su posición.
Guillermo Nicolás Tonk	Considero que asegurar la asistencia no es un referente para considerar que las empresas aceptarán un reclamo o brindará una solución. En ese sentido,

	considero que el alargar el plazo de una reclamación a la espera de una audiencia, cuando ya se conoce la posición del proveedor, es un tiempo valioso que el reclamante podría utilizar en iniciar otras acciones, como la denuncia administrativa.
Alicia Esther Zapata Nalvarte	Si considero ya que los proveedores deben asistir y dar un procedimiento; pronunciamiento sobre la falta realizada.
Mauri Paoli Yauri Lazo	La modificación es un acierto. Brinda la posibilidad de que las empresas pueda tener un contacto personal con el reclamante y atender su solicitud o brindar mayor detalle en el motivo de la respuesta. Reiterar que existe un ahorro de tiempo ya que el usuario a veces, al tener una respuesta "personal", evalúa si continuar con la denuncia administrativa.
Mirella Cantoral Vargas	Si considero ya que los proveedores deben asistir y dar un procedimiento; pronunciamiento sobre la falta realizada.
Sanndy Massey Urbina Medina	Por la cantidad de reclamos que recibe Indecopi de consumidores insatisfechos con sus proveedores, el plazo del procedimiento interno que maneja Indecopi es insuficiente y en la práctica supera, además de considerar que a raíz de la pandemia el Indecopi ha buscado promover la mediación entre las partes como un hecho positivo; sin embargo, el proceso es dilatado por la misma mediación.

De la opinión de los participantes podemos deducir qué están divididas ya que consideran con posiciones similares entre que sí y que no, que la Ley que incorpora el artículo 147-a a la ley 29571, código de protección y defensa del consumidor, promoviendo la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación es un medio efectivo para la resolución de conflictos por parte del consumidor.

Análisis documental

Según el Congreso de la República (2021), el marco legislativo del Perú considera la conciliación como un método sustitutivo para la resolución de conflictos, que incluye la audiencia de conciliación. Las partes participan en una de dos formas de conciliación antes de presentar un reclamo ante el tribunal: conciliación extrajudicial o voluntaria, o conciliación procesal. Esta técnica también se utiliza para resolver disputas entre clientes y

se rige por la Ley 29571, que establece que en caso de que el proveedor se niegue a trabajar directamente con el cliente, éste deberá desplazarse a la sede del Indecopi para iniciar un procedimiento de conciliación.

Descripción global

Según lo apreciado en esta pregunta se puede sintetizar en que existen discrepancias respecto a este tema, ya que la conciliación si bien es cierto es un mecanismo que puede entregar eficacia en los procesos no se da del todo ya que la asistencia del proveedor no está garantizada y que generalmente no asiste a las conciliaciones sin presentar excusas apropiadas alargando la resolución de la controversia y esto genera que el reclamante diluya su insistencia y desista finalmente de su querella sin llegar a una conciliación satisfactoria para ambas partes.

Tabla 5

Resultados de la pregunta 3 (objetivo específico 1)

Pregunta 3	¿Cuáles serían las razones por las cuales creen que los plazos no son los suficientes para la atención de los reclamos según la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor de INDECOPI 2023?
Experto	**Respuesta**
Juana Isabel De la Cruz Torres	Por la falta de personal para atender la alta demanda en los reclamos
Pedro Karol Martín Chumpitaz Chacón	Particularmente considere que, las razones dependen del caso materia de análisis que se va enfrentar por ejemplo, si el reclamo trata sobre el cambio de una prenda o producto por desperfecto, el cambio de condiciones de un boleto de viaje de transporte terrestre o aéreo, suelen ser situaciones que permiten ofrecer una solución en corto tiempo; contrario a ello, si se trata de consumos fraudulentos a través de una tarjeta de crédito y/o débito, la entrega de un departamento de estreno con múltiples desperfectos, la falta de idoneidad advertida en una póliza de seguro vehicular, pueden conllevar a un mayor tiempo para la solución de conflictos.
Cristhian Chávez Zavala	La sobrecarga procesal, falta de mayor número de colaboradores para distribuir la gestión de reclamos, poco uso de la mediación como mecanismo de solución de reclamos.

Claudia Ventura Broncales	Son diversas las razones, entre ellas se encuentra, la sobrecarga laboral-procesal, incremento de los colaboradores asignados para la gestión de reclamos, escaso uso de la mediación como un mecanismo de solución de reclamos presentados.
Elva Beatriz Rojas Arroyo	Por naturaleza, el procedimiento de reclamo es una vía rápida y alternativa a la Denuncia Administrativa. Considerando que dentro de un procedimiento de denuncia también es posible llegar a un acuerdo, considero que los plazos no son suficientes sólo en aquellos casos en los que el reclamado no ha brindado su posición. En ese sentido, si el proveedor ya brindó solución o se niega a dar atención al reclamo, lo más oportuno para el reclamante es iniciar el procedimiento de Denuncia Administrativa.
Guillermo Nicolás Tonk	Considero que los plazos deberían ser diferenciados. Para el caso de contar con una respuesta reclamo, sea positiva o negativa, debería considerarse un plazo menor. Sin embargo, si se trata de reclamos contra empresas que no han podido ser notificadas válidamente o que existen coordinaciones que ameriten la ampliación del plazo, es posible otorgar un tiempo mayo.
Alicia Esther Zapata Nalvarte	Porque puede no estar mal de salud y no tendría cómo avisar o podría hacer un viaje y estaría sin señal.
Mauri Paoli Yauri Lazo	Los plazos son necesarios para tener un orden; sin embargo, debido a la carga de las empresas reclamadas puede resultar insuficiente. Por eso se brinda la herramienta de solicitud de ampliación de plazo
Mirella Cantoral Vargas	No considero que los plazos sean insuficientes.
Sanndy Massey Urbina Medina	El procedimiento de denuncia es un procedimiento más largo y ese es un punto clave para un consumidor que desea un resultado a corto plazo.

De la opinión de los participantes podemos deducir qué en consideración de cuáles serían las razones por las cuales creen que los plazos no son los suficientes para la atención de los reclamos según la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor de INDECOPI 2023 señalan mayormente que es por falta de personal para atender la alta demanda en los reclamos, o que dependiendo de la gravedad del reclamo se suma el factor tiempo en la resolución del problema, y en algunos participantes se da mayormente enfocado a la sobrecarga procesal en cuanto a los plazos de solución no son suficientes.

Análisis documental

Según el artículo 147-A al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Indecopi y las partes tenían la opción de decidir si invitaban a alguien a una audiencia de conciliación antes de la denuncia o durante todo el procedimiento. El procedimiento se verá directamente afectado por la persistencia del proveedor o cliente una vez implementados los ajustes permitidos. En primer lugar, el proveedor podrá ser multado con hasta 0,3 UIT si no se presenta, o solicita reprogramación o una excusa válida. En segundo lugar, el proveedor debe solicitar una reprogramación 48 horas antes de la fecha prevista y dar una explicación por su ausencia. En tercer lugar, aparte de las posibles sanciones, el hecho de que el proveedor no se haya presentado a la audiencia original o a la fecha reprogramada sin dar una explicación podría considerarse una circunstancia agravante si se determina que el proveedor ha cometido falta en un procedimiento formal.

Descripción global

Se puede sintetizar de las opiniones vertidas por los entrevistados que se evidencian problemas como en todas las entidades públicas de nuestro país ya que mayormente e da por falta de personal para manejar el gran volumen de reclamos, o que el componente de tiempo se agrega al proceso de resolución del problema en función de la gravedad del reclamo, y para ciertos participantes, el foco principal está en la sobrecarga procesal en términos de plazos para las soluciones son insuficientes.

3.3. Resultados Objetivo Específico 2

Determinar si es eficaz el procedimiento de denuncia administrativa para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023

Con el fin de recopilar información pertinente a este primer objetivo específico, se consideró necesario administrar una guía de entrevista a los 10 participantes (Especialistas en Derecho Civil) como se muestran sus respuestas en las siguientes tablas, y posteriormente realizar un análisis global de sus opiniones y después un análisis documental de las normas nacionales pertinentes

Tabla 6

Resultados de la pregunta 4 (objetivo específico 2)

Pregunta 4	¿Según su percepción, cuáles son las incidencias para las partes de iniciar un proceso de denuncia administrativa ante Indecopi de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023?
Experto	**Respuesta**
Juana Isabel De la Cruz Torres	Se encuentra sujeto a que el servicio no haya sido idóneo para el consumidor.
Pedro Karol Martín Chumpitaz Chacón	Entre las principales, considero las siguientes: el grado de afectación causado al consumidor, factores de índole social en la relación de consumo (discriminación, trato diferenciado), reclamos de carácter insubsanables y/o inapreciables en dinero, falta de participación del proveedor en el trámite del reclamo, entre otras.
Cristhian Chávez Zavala	Demora procesal, generada por la falta de precisión de los hechos denunciados o por la sobre carga procesal, incumplimientos de las medidas correctivas ordenadas por extinción de la persona jurídica que actúa como proveedor.
Claudia Ventura Broncales	Retraso ocasionado por la imprecisión en la narrativa de los hechos denunciados, demora en el trámite por la carga procesal.
Elva Beatriz Rojas Arroyo	La elaboración del escrito de denuncia administrativa, a pesar de que se brindan los formatos de guía, resulta ser una gestión engorrosa y poco aceptada por los ciudadanos. Ello, ya que no cuentan con conocimientos jurídicos que les permitan orientar los hechos del reclamo de manera beneficiosa y que además puedan verse en la necesidad de contratar a un abogado para la gestión de la denuncia.
Guillermo Nicolás Tonk	Principalmente, la negativa a realizar el pago de la tasa administrativa. Asimismo, para cuestiones que involucran un conocimiento mínimo de la noma, es preciso que el consumidor de a pie necesite la asesoría de un

	abogado externo, lo que incrementaría el costo de iniciar el procedimiento de Denuncia Administrativa.
Alicia Esther Zapata Nalvarte	Debería darse al darse la negatividad del proveedor, cuando es una falta grave por ambas partes o que falten a sus reglamentos
Mauri Paoli Yauri Lazo	Para el proveedor, Medidas correctivas adecuadas que puedan prevenir la vulneración de los derechos del consumidor. Para el consumidor, certeza de que se ha evaluado los hechos y medios probatorios y se toma una decisión fundamentada.
Mirella Cantoral Vargas	En su mayoría de casos es por la respuesta negativa o nula de los proveedores cuando presentan reclamos en los libros de reclamaciones de estos en el mercado. Asimismo, esperan el cumplimiento de rol del Estado.
Sanndy Massey Urbina Medina	No, se estaría desvirtuando lo establecido en el Código civil, puesto que es competencia del poder judicial perseguir las indemnizaciones por daños y perjuicios en vía contencioso administrativo.

De la opinión de los participantes podemos deducir que según su percepción, de cuáles son las incidencias para las partes de iniciar un proceso de denuncia administrativa ante Indecopi de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023 afirman mayormente que el servicio no es adecuado para el cliente.

Análisis documental

Según Indecopi (2021) una queja o una denuncia es una expresión de descontento del cliente por un supuesto incumplimiento de contrato por parte del proveedor, que ocurre durante la compra de bienes o servicios. Cuando un cliente presenta un reclamo a un proveedor y no se cumple su derecho, lo ideal es presentar la denuncia. Las quejas de protección al consumidor se pueden presentar mediante un proceso bastante breve.

Descripción global

En síntesis, los participantes argumentan que todo tipo de incumplimiento por parte delproveedor será motivo para llegar a una denuncia, entre las causas de esto podrían estar variables sociales en la discriminación o en la mala conexión cliente proveedor, así como

reclamaciones insuperables o de poco valor; ausencia del procesamiento de reclamos o el desconocimiento por parte del proveedor del reclamo registrado en el libro de reclamaciones, entre otros motivos.

Tabla 7

Resultados de la pregunta 5 (objetivo específico 2)

Pregunta 5	¿Cree usted, que la Ley N° 29571 podría ser modificada para que se brinde una facultad indemnizatoria al INDECOPI cuando se den casos de daños y perjuicios al consumidor en el marco de un proceso administrativo sancionador?
Experto	**Respuesta**
Juana Isabel De la Cruz Torres	Sí, es una buena iniciativa, y ello motivaría a que los proveedores brinden un buen servicio
Pedro Karol Martín Chumpitaz Chacón	Considero que cualquier fórmula que disponga facultades indemnizatorias al Indecopi, desnaturaliza en estricto, sus potestades sancionadoras previstas por ley. Siendo lo correcto, que las pretensiones indemnizatorias sean vistas mediante el proceso civil, en consecuencia, cualquier modificatoria a la Ley N° 29571 en ese sentido, sería inviable.
Cristhian Chávez Zavala	Si, dado dentro del procedimiento de arbitraje de consumo se permite solicitar como pretensión que se indemnice al consumidor por daños y perjuicios.
Claudia Ventura Broncales	Claro; así como, en el arbitraje de consumo se consiente peticionar como pretensión que se indemnice al consumidor frente a los daños y perjuicios generados por la vulneración de sus derechos.
Elva Beatriz Rojas Arroyo	Veo factible la iniciativa; sin embargo, no se debe de perder de vista los casos de las denuncias maliciosas, por parte de ciudadanos que buscan una ventaja económica ante una situación particular con las empresas. En ese sentido, considero una medida que debería ser formulada, considerando un filtro estricto para los casos de denuncia maliciosas.
Guillermo Nicolás Tonk	Considero que será una buena medida, en tanto sea estricta la verificación de Indecopi respecto al daño. El otorgamiento de indemnizaciones podría incentivar al denunciante al inicio del procedimiento, a sabiendas que no sólo será atendido su reclamo; sino, que podría además solicitar la reparación sin el inicio de un procedimiento judicial.
Alicia Esther Zapata Nalvarte	Si porque realizarlo ante el Poder Judicial le tomaría mucho tiempo.

Mauri Paoli Yauri Lazo	Existen las vías respectivas para que el usuario pueda solicitar lo que considera. Directamente a la empresa o mediante la vía judicial. Seria innecesario modificar ese aspecto en el procedimiento.
Mirella Cantoral Vargas	No, tendría que modificarse en principio la Constitución para otorgar dichas facultades a nivel administrativo.
Sanndy Massey Urbina Medina	No, la mayoría de las denuncias en Indecopi estadísticamente concluyen con un consumidor satisfecho, son pocos los casos que van por un contencioso administrativo; sin embargo, no se debería descartar implementar nuevos lineamientos de acuerdo a los usos y costumbres de los consumidores

De la opinión de los participantes podemos deducir qué ante la pregunta de que si creen que la Ley N° 29571 podría ser modificada para que se brinde una facultad indemnizatoria al INDECOPI cuando se den casos de daños y perjuicios al consumidor en el marco de un proceso administrativo sancionador, mayormente afirman que si sería una buena iniciativa

Análisis documental

Según Castañeda (2022) el consumidor que haya resultado perjudicado podrá recurrir a los medios jurisdiccionales que correspondan al asunto de afectación, que podrá ser a través de la responsabilidad civil o penal, según lo determinen las medidas Administrativas, las cuales se observan como medidas correctivas, reparadoras o complementarias. en la protección brindada al consumidor. Esto se debe a que el Capítulo II del Título V del Código de Protección y Defensa del Consumidor, expedido mediante Ley N° 29571, especifica la responsabilidad civil que debe tener el proveedor ante el consumidor. En materia de responsabilidad, el artículo sexto del Código Civil regula la responsabilidad extracontractual, que establece la indemnización por daños indemnizables ocurridos con posterioridad y la obligación de asumir el riesgo asociado al producto o servicio prestado. La ley reconoce que la indemnización es una acción que resulta de la creación u omisión de un daño o perjuicio a un particular, y que este daño debe computarse desde el punto de

producción del daño. Al respecto, se establece que el proveedor asume el deber civil por la entrega de un bien defectuoso o dañado que comprometa la integridad física del consumidor.

Descripción global

En síntesis, de la entrevista se tiene que los participantes afirman que si sería una buena medida realizar la modificatoria en temas indemnizatorios por daños y perjuicios como partede una reclamación cuando se vulneran totalmente los derechos del consumidor, ya que tienederecho a obtener esta compensación sin desconocer los objetivos económicos exclusivos de las personas poco éticas, que también pueden impactar negativamente al proveedor. También es un tema realmente complicado en todos sus aspectos que hacen en casos difícilesalcanzar modificaciones normativas al respecto.

Tabla 8

Resultados de la pregunta 6 (objetivo específico 2)

Pregunta 6	¿Considera que en general la mayoría de las denuncias ante el INDECOPI, suelen ser insatisfactorias para el consumidor, o cree que hacen falta mayores lineamientos en nuestra normativa nacional para brindar mayor defensa del consumidor?
Experto	**Respuesta**
Juana Isabel De la Cruz Torres	No, lo considero que si falta mayores lineamientos
Pedro Karol Martín Chumpitaz Chacón	No necesariamente, considero que, las oficinas resolutorias, en cooperación con los tribunales, deben gestionar mayores lineamientos y que este, sean actualizado de manera permanente, máxime, si la última data del año 2020.
Cristhian Chávez Zavala	Considero que la mayoría de las denuncias no suelen tener resultado esperado por el consumidor debido a que estos no precisan los datos o presentan las pruebas necesarias para que se efectué una evaluación concreta de su caso.
Claudia Ventura Broncales	Pienso que, en las denuncias, en las ocasiones que tienen el resultado esperado por el consumidor debido a que en diversas ocasiones estos no precisan los hechos materia de controversia o no presentan las pruebas adecuadas para respaldar su caso.
Elva Beatriz Rojas Arroyo	Nuestra sociedad ha cambiado muchísimo desde la implementación de nuestra actual normativa. Experimentamos nuevos escenarios, como mecanismos de compra que permiten realizar transacciones fuera de

	nuestro país y a través de medios virtuales; así como, el propio desarrollo del consumidor, más dispuesto a la tecnología y a la información. Como consecuencia, se agudiza la exigencia de un servicio y/o producto idóneo. En el marco de lo expuesto, es necesario implementar mejoras sobre el sistema de atención de reclamo y/o denuncias ante Indecopi.
Guillermo Nicolás Tonk	Considero que hace falta elaborar una nueva estrategia y con ello, un nuevo modelo para la atención de reclamos, en los que los ciudadanos tengan un acceso que garantice la atención de sus casos, no sólo considerando la medida correctiva. Sí, considero que deberían implementarse nuevos lineamientos en nuestra normativa.
Alicia Esther Zapata Nalvarte	Si, son insatisfactorios ya que se debe aplicar más lineamientos y eso saben los proveedores.
Mauri Paoli Yauri Lazo	Los lineamientos existen. Solo falta mayor difusión
Mirella Cantoral Vargas	No, los procedimientos no suelen ser insatisfactorios al consumidor. Sin perjuicio de ello, en cuanto a normativa lo que falta es mejorar la cooperación interinstitucional entre los sectores públicos y privados para la aplicación de la política pública en materia de consumidor.
Sanndy Massey Urbina Medina	Indecopi cuenta con un canal de orientación al consumidor; sin embargo, en los últimos años ante los cambios de gestión, se buscó atender todo tipo de reclamos dentro de las competencias que le confiere la Ley, desmejorando el filtro que se tenía por recibir reclamos inconsistentes y muchas veces inviables.

De la opinión de los participantes podemos deducir qué ante la pregunta de que si consideran que en general la mayoría de las denuncias ante el INDECOPI, suelen ser insatisfactorias para el consumidor, o cree que hace falta mayores lineamientos en nuestra normativa nacional para brindar mayor defensa del consumidor, afirman que mayormente no son satisfactorias ya que falta de mayores lineamientos o que en general no brindan la información o prueba requerida para realizar una evaluación detallada de su caso.

Análisis documental

Según Indecopi (2022) con el fin de difundir a los ciudadanos y agentes económicos del mercado los principales y más recientes criterios de resolución adoptados en materia de

protección al consumidor, la Cámara Especializada en Protección al Consumidor, segunda y última instancia administrativa de resolución en el procedimiento ordinario de protección al consumidor del Indecopi, determino que se procede actualizar el documento denominado "Lineamientos sobre Protección al Consumidor" elaborado en 2019*. Esto les permitirá conocer el alcance interpretativo utilizado sobre los derechos y obligaciones que les corresponden para promover su defensa y cumplimiento, respectivamente, dentro de los parámetros de seguridad jurídica y previsibilidad de las declaraciones de la Autoridad introdujo nuevos criterios e interpretaciones de la normativa pertinente como parte de la labor de supervisión del Indecopi en materia de protección al consumidor. Es importante señalar esto porque tiene en cuenta la experiencia del país con la pandemia de Covid 19 y la necesidad de tener en cuenta estas circunstancias al evaluar los casos bajo consideración.

Descripción global

En síntesis de la entrevista se tiene que los participantes afirman mayormente que no son satisfactorias ya que en muchos casos, sin embargo, no se logra el resultado deseado para el consumidor porque ante los procesos de quejas y dudas hace falta mayores canales de información o debido a la falta de lineamientos adicionales o que generalmente los reclamantes no brindan la información o evidencia requerida para realizar una evaluación detallada de su caso haciendo que su denuncia sea insatisfactoria para el consumidor.

3.4. Resultados Objetivo Específico 3

Establecer si es necesario que el INDECOPI establezca un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal

Con el fin de recopilar información pertinente a este primer objetivo específico, se consideró necesario administrar una guía de entrevista a los 10 participantes (Especialistas en Derecho Civil) como se muestran sus respuestas en las siguientes tablas, y posteriormente realizar un análisis global de sus opiniones y después un análisis documental de las normas nacionales pertinentes

Tabla 9

Resultados de la pregunta 7 (objetivo específico 3)

Pregunta 7	¿En su opinión considera que hace falta que INDECOPI como institución, tenga un sistema de orientación que sirva como filtro a los usuarios que tengan conflictos con proveedores?
Experto	**Respuesta**
Juana Isabel De la Cruz Torres	Si se podría reforzar un canal de orientación específicamente para ello
Pedro Karol Martín Chumpitaz Chacón	Al respecto, considero que, las herramientas que, en la actualidad, el Indecopi pone a disposición tales como “Mira a quien le compras”, buscador de reclamos y/o denuncias administrativas, resultan suficientes. La citada propuesta podría ser factible, pero ello, irrogaría mayor gasto presupuestal a la institución.
Cristhian Chávez Zavala	No, dado que cuenta con la Sub Dirección de Atención al Ciudadano, área encargada de atender las consultas de los usuarios, hacer filtros de las comunicaciones y reclamos presentados por los consumidores.
Claudia Ventura Broncales	No, ya que el Indecopi cuenta con el área denominada “Sub Dirección de Atención al Ciudadano”, la cual está encargada de orientar y atender las consultas de los usuarios, recepcionar las comunicaciones presentadas por los consumidores y filtrarlos por materias, además, de derivar las denuncias a las áreas correspondientes.
Elva Beatriz Rojas Arroyo	Actualmente cuenta con un sistema de atención de consultas, la cual podría ser implementada a través de la asesoría virtual (video llamada), que permita un trato directo con los ciudadanos, pero a través de una cámara.

	Asimismo, no es posible emitir un pronunciamiento previo, pero a la luz de la realidad, el ciudadano a veces requiere conocer si lo que viene reclamando es correcto.
Guillermo Nicolás Tonk	Actualmente el Indecopi cuenta con un área de atención; sin embargo, el servicio se ha visto sobrepasado por la alta demanda del servicio. Considero que sí debería mejorar esta plataforma de atención, que permita generar un filtro de atención, dentro de las competencias de Indecopi.
Alicia Esther Zapata Nalvarte	Si, ya que uno no puede asistir a las sedes o llamar menos ver por internet cuando somos adultos mayores es más difícil esos medios, también explicar cada proceso a/o al usuario.
Mauri Paoli Yauri Lazo	Mayores campañas, más información, mayor filtro. Debe ser un trabajo del INDECOPI y también de los proveedores
Mirella Cantoral Vargas	Considero que ya lo tiene, y que sin perjuicio de las mejoras que se deban de realizar se debe buscar cooperación en todos los niveles del Estado y el sector probado para la aplicación de la política pública de consumo.
Sanndy Massey Urbina Medina	Si, pues considero que el medio efectivo son los mecanismos alternativos para la solución anticipada de conflictos como la mediación y el arbitraje.

De la opinión de los participantes podemos deducir qué ante la pregunta de si hace falta que INDECOPI como institución, tenga un sistema de orientación que sirva como filtro a los usuarios que tengan conflictos con proveedores mayormente respondieron mayoritariamente que si hace falta en general una mayor orientación al usuario.

Análisis documental

Según Pacheco (2017) es importante señalar que el INDECOPI tiene competencia primaria para conocer de denuncias por violaciones a las normas de protección al consumidor previstas en el Código, según el artículo 105 del Código. Por lo tanto, no es posible que disputas de esta naturaleza puedan ser conocidas ante el poder judicial. A pesar de ello, los clientes tienen la opción de presentar una demanda penal contra los proveedores ante el poder judicial. Es de conocimiento común que el poder judicial está experimentando

una condición de sobrecarga procesal, lo que significa que los procedimientos que se le presentan pueden tardar años antes de que el demandante reciba una resolución oportuna de su reclamo. Ante esto, buscar amparo en el procedimiento de solución de controversias del INDECOPI por violaciones a las normas de protección al consumidor resulta más atractivo que acudir al sistema judicial porque, incluso en el caso de que se incumplan los plazos del procedimiento, sigue siendo una vía más rápida y sencilla que el sistema judicial, con menos trámites que los que intervienen en los procedimientos judiciales.

Descripción global

En síntesis, de la entrevista se tiene que los participantes afirman mayormente que, si hace falta ya que con ello si bien existen áreas encargadas de atender las consultas de los usuarios a través de herramientas digitales, como la Subdirección de Atención al Ciudadano, esta plataforma de atención debería mejorarse para permitir la creación de un filtro de atención dentro de la competencia del Indecopi. Además, se podría fortalecer un canal de orientación a los usuarios, disipando sus dudas fomentando a su vez mayores campañas de información al ciudadano.

Tabla 10

Resultados de la pregunta 8 (objetivo específico 3)

Pregunta 8	¿Considera que la generación de reclamos o denuncias masivas por parte de los consumidores resulte un medio efectivo para la resolución de conflictos por parte de los consumidores?
Experto	**Respuesta**
Juana Isabel De la Cruz Torres	No, considero que debería haber más información para ello
Pedro Karol Martín Chumpitaz Chacón	Sobre el particular, opino que no, ya que ello dependerá, en estricto, a los hechos reclamables o materia de denuncia, en el marco de lo dispuesto a la Ley N° 29571 y, con arreglo al principio de legalidad a la cual, la administración pública se somete, en función de sus potestades sancionadoras.

Cristhian Chávez Zavala	Si, dado que en los casos en que se afectan derechos de los consumidores de manera colectiva (ejemplo: corte del servicio educativo en una institución) persuade a los proveedores de continuar efectuando la conducta infractora.
Claudia Ventura Broncales	Considero que, si ya que podría funcionar como un disuasivo de la posible infracción cometida por el denunciado, y evitar ese tipo de comportamientos en un futuro.
Elva Beatriz Rojas Arroyo	Actualmente existen padrones de alerta que son derivados al área de fiscalización, para el inicio de denuncias de oficio por parte del Indecopi. Sin perjuicio de ello, es posible generar presentar procedimientos masivos, para lo cual también es factible la intervención de asociaciones de consumidores.
Guillermo Nicolás Tonk	Es un medio efectivo, considerando las competencias de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, es posible que las denuncias o reclamos masivos, puedan ser vistos por esta Comisión
Alicia Esther Zapata Nalvarte	No porque saturan el sistema y conflictos a ser atendidos y eso pude confundir o dar duplicidad de casos.
Mauri Paoli Yauri Lazo	Sí, es la única la forma de buscar un contacto más directo e inmediato. Generar casos, también nos ayuda a conocer el comportamiento de los consumidores y empresas.
Mirella Cantoral Vargas	Habría que especificar a qué se hace referencia con masivo, puesto que, portemas coyunturales, inclusive se han abierto procedimientos de oficio por afectaciones masivas y en otros casos los propios proveedores han actuadode oficio.
Sanndy Massey Urbina Medina	El canal presencial y virtual mediante correo electrónico existe como soporte al consumidor y los usuarios son atendidos por abogados especialistas en materia de protección al consumidor; no obstante, el filtro se desvirtúa con los cambios de gestión política.

De la opinión de los participantes podemos deducir qué ante la pregunta de si consideran que la generación de reclamos o denuncias masivas por parte de los consumidores resulte un medio efectivo para la resolución de conflictos por parte de los consumidores, afirmaron de manera dividida unos que sí y otros que no, no habiendo un consenso que dé una respuesta afirmativa o negativa a la pregunta.

Análisis documental

De la Cruz (2019) señala que con la promulgación de la Ley N° 29571, el panorama regulatorio del Perú está evolucionando. Un avance significativo es la introducción del libro de reclamaciones, tal como lo establece el artículo 150 de la citada norma. Este requisito permite a los consumidores registrar quejas o reclamos sobre un producto o servicio con el que no están satisfechos, ya sea en persona o en línea. A pesar de este requisito, los proveedores no hacen un uso adecuado del Libro de Reclamaciones, considerándolo únicamente como un requisito legal y no como una herramienta de autorregulación, siendo una posibilidad de solución pero que según se aprecia no da los resultados esperados.

Descripción global

En síntesis de la entrevista se tiene que los participantes no coinciden entre sí o no a esta pregunta ya que opinaron que debería haber más detalles disponibles para esto, y dependerá estrictamente de los hechos que se puedan alegar o del objeto de la denuncia, dentro de los parámetros de la Ley N° 29571. Alternativamente, puede ser porque existen conflictos en el sistema que requieren por resolver, confundiendo o duplicando casos, y los que afirman lo contrario argumentan que si ya que ayudaría a conocer el comportamiento de los consumidores y empresas.

Tabla 11

Resultados de la pregunta 9 (objetivo específico 3)

Pregunta 9	¿En base a su experiencia cree que se deba implantar un soporte virtual o presencial que sirva a los consumidores para poder verificar si su conflicto deba o no ser llevado a una interposición de reclamo o denuncia?
Experto	**Respuesta**
Juana Isabel De la Cruz Torres	Si, sería una medida para que los usuarios puedan tener una mejor base antes de registrar un reclamo o denuncia ante el Indecopi.
Pedro Karol Martín Chumpitaz Chacón	El particular, opino que no, la elección de los mecanismos a disposición (reclamo o denuncia) de los usuarios debe ser a discreción de estos y no direccionada. La finalidad de las entidades de la administración pública es proporcionar una atención adecuada a los ciudadanos e información sobre los procesos a su disposición que conlleven a una confianza legítima de los administrados. Hacer lo contrario mermaría su derecho a un debido procedimiento contemplado en la ley.
Cristhian Chávez Zavala	No, dado que al presentar o exponer su caso se le ofrece al consumidor recurrir por las vías que tiene el Indecopi para arribar a una solución del caso, siendo el consumidor, en virtud de sus requerimientos, quien decide la vía a iniciar.
Claudia Ventura Broncales	Si, podría existir un soporte virtual con palabras predeterminadas a orientar si se trata de un reclamo, o si se trata de un tema de competencia de otra institución.
Elva Beatriz Rojas Arroyo	Reitero lo propuesto en el número 7, considerando la necesidad de informar las posibilidades con las que cuentan los ciudadanos, a la interposición de un procedimiento de Denuncia Administrativa.
Guillermo Nicolás Tonk	Si bien es cierto no se puede adelantar pronunciamiento a través de una asesoría, si es posible brindar pautas claras a los reclamantes, que les permitan direccionar correctamente sus casos. Considero que si se debe implementar un soporte virtual como un filtro inicial para él la generación del reclamo o Denuncia Administrativa.
Alicia Esther Zapata Nalvarte	Si para que no ilusionen al consumidor y creen expectativas.
Mauri Paoli Yauri Lazo	No un soporte, sino más información para que el usuario pueda tomar mejores decisiones. Cada usuario y cada caso es un mundo especifico entonces es difícil tener un solo criterio. Cabe precisar que nuestro ordenamiento jurídico ya delimita competencias por lo que solo un órgano resolutivo tiene la facultad de evaluar un requerimiento,

Mirella Cantoral Vargas	Considero que se debe de educar a las partes de las relaciones de consumo por sus deberes y derechos para mejorar la competitividad y reducir los costos de tiempo y dinero que acapara iniciar un procedimiento administrativo. Sin perjuicio de ello, ya existen plataformas virtuales y telefónicas de atención al ciudadano
Sanndy Massey Urbina Medina	El canal presencial y virtual mediante correo electrónico existe como soporte al consumidor y los usuarios son atendidos por abogados especialistas en materia de protección al consumidor; no obstante, el filtro se desvirtúa con los cambios de gestión política.

De la opinión de los participantes podemos deducir qué ante la pregunta de creen que se deba implantar un soporte virtual o presencial que sirva a los consumidores para poder verificar si su conflicto deba o no ser llevado a una interposición de reclamo o denuncia, argumentan mayoritariamente que sí pero que más se debe orientar hacia la difusión de más información sobre los canales orientadores para el tema de reclamos.

Análisis documental

Según Barrantes y Jiménez (2022) con el fin de atender las demandas del mundo tecnológico, que ha visto un importante incremento en su uso debido al Covid 19, INDECOPI ha creado un portal de atención individualizada de reclamos al que ha denominado Reclamo Virtual. Sin embargo, cabe señalar que, si bien se trata de un paso adelante en la resolución de disputas entre proveedores y clientes que celebran contratos virtuales, aún existen una serie de vacíos que se toman en consideración en el proceso. Además, es importante señalar que la normativa a través de jurisprudencia ha precisado que tanto la página web como los aplicativos móviles deben de contar con un libro de reclamaciones virtual, ya que a pesar de ser dos medios tecnológicos diferentes en ambos se realiza contratación virtual de bienes y servicios, por lo que es importante que el consumidor no vea limitado su derecho al reclamo o queja en la plataforma virtual donde efectuó o perfecciono la relación de consumo.

Descripción global

En síntesis, de la entrevista se tiene que los participantes consideran que sería una medida adecuada para darle a los usuarios una mejor base para presentar un reclamo o queja ante el Indecopi. Esto permitiría a los usuarios determinar si el asunto es competencia de otra institución o no. Básicamente, la medida serviría para dar a los reclamantes directrices claras para que puedan manejar adecuadamente sus casos sin generar expectativas ni entusiasmar al consumidor, mientras los que afirman que no consideran que no es necesario porque reduciría su derecho legal a un debido proceso y no sería un sistema de apoyo; en cambio, se debería proporcionar más información para que el usuario pueda tomar decisiones más sensatas.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Limitaciones

En el trascurso de la investigación no existieron situaciones que pudieran limitar su desarrollo de una manera considerable, pero si podemos nombrar que existieron algunos problemas que se solucionaron con el trascurso de la investigación pero se puede considerar como pequeños obstáculos como en la parte del trabajo de campo la disponibilidad de los especialistas consultados ya que por la exceso carga laboral era un poco complicado poder contactarlos en un inicio, además podemos nombrar que en el aspecto académico a pesar de existir diversa cantidad de estudios que hablan del tema se apreció que no los profundizan directamente según nuestros objetivos, así mismo podemos señalar que se recurrió a bases de datos como Scopus y Web of Science en las cuales se hizo un poco complejo encontrar la ecuación de búsqueda que acerque a la idea del tema, pero se complementó con información de otros motores de búsqueda como Scielo, Dialnet, Researchgate, etc., de las cuales se tuvo información relevante, así como de la abundante jurisprudencia de nuestra normativa, así mismo existió pequeños inconvenientes en el tiempo de los investigadores que muchas veces jugaba en contra debido a sus actividades laborales, siendo todas estas ocurrencias descritas solucionadas para la culminación del presente estudio.

Discusión General

Respecto al Supuesto Jurídico general se pudo establecer que los mecanismos establecidos por el Estado NO son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023. Y esto se observa en base a la resolución de los supuestos dados en el estudio que señalan mayormente que el procedimiento de denuncia para identificar y sancionar conductas que afectan a los consumidores no es eficiente, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29571, ya que, en general, el proveedor ha mostrado su posición frente a la denuncia, por lo que no existe una verdadera obligación de apoyar la conciliación. La resolución de la queja frecuentemente se pierde en el proceso, pero si no se puede llegar a una conciliación mutuamente aceptable, no hay garantía de que el proveedor cumpla con la solicitud del reclamante, y que factores socioeconómicos presentes, contribuyen a la ineficacia del procedimiento de denuncias, siendo un tema complejo se debe brindar mayor información sobre los derechos de los consumidores, ya que en muchos casos los trámites procesales carga tiende a ser dilatada en los procesos, provocando que los mismos se pierdan en el tiempo sin satisfacer la demanda del demandante en general.

4.1.1. Respecto al Supuesto Jurídico especifico 1

La presente investigación propuso como supuesto especifico 1 determinar si es eficaz el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023, teniendo como propósito establecer la afirmación o negación de la

interrogante planteada en base a las respuestas de los especialistas consultados y la revisión documental correspondiente.

Respecto a los resultados de la entrevista se tiene que los participantes no tienen ideas compartidas en que sea beneficioso o no llegara un procedimiento de reclamación ante Indecopi de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, a su vez tampoco consideran que mayormente la audiencia de conciliación sea un medio efectivo para la resolución de conflictos por parte del consumidor, ya que muchas veces se transforma en un proceso complejo que en muchos casos termina por cansancio del reclamante y por factores de tiempo en la resolución de un reclamo, así mismo comparten opiniones en que las razones por las que los plazos no son los suficientes para la atención de los reclamos según la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor de INDECOPI 2023 son mayormente por falta de personal para atender la alta demanda en los reclamos, sumado al factor tiempo en la resolución del problema, y debido a la alta sobrecarga procesal haciendo que los plazos de solución no sean suficientes.

En relación a la interpretación comparativa, se señala que se comparten similitudes con el estudio de Cusirramos (2018) quien también dentro de sus conclusiones argumento que se deben fortalecer las relaciones de consumo entre el proveedor y el consumidor donde el analizar e incluir los daños punitivos pues son un importante mecanismo de protección al consumidor y de compensación efectiva incluido en la Ley 29571 que ayudará a mejorar la relación entre el proveedor y el consumidor, quien es la parte más débil de la transacción.

En relación con la teoría tomamos lo dicho por Durand (2019) que manifestó que los derechos del consumidor deben considerarse libertades personales e individualizadas. Una vez que ha sido violado, es necesario arreglarlo, ya que no hacerlo equivale a una violación de los derechos de esa persona, y ella debe ser tratada legalmente de la misma manera que

si se viola la libertad, la privacidad o cualquier otro componente de su personalidad. La aplicación estatal debe hacer uso de todos los marcos regulatorios disponibles para salvaguardar los derechos, intereses y prerrogativas del consumidor individual otorgados por el sistema legal en caso de que esos derechos sean violados.

Así mismo Durand (2015) señalo que dado que toda actividad económica emprendida por los seres humanos está, de una forma u otra, motivada por el deseo de satisfacer necesidades, incluidas las comodidades, los gustos e incluso las vanidades humanas, el comercio es un medio para lograr este objetivo siendo clientes y usuarios de bienes y servicios que merecen recibir la atención a sus reclamos si no se alcanzan sus necesidades.

De lo observado en los resultados y en base a su respectiva interpretación ejecutada en base a un análisis triangular dado por la jurisprudencia de la doctrina peruana y de los entrevistados en los que se determinó que el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023 no es eficaz debido a los que afirmaron que si a que se trata de un mecanismo idóneo y que implica hacer gestiones previas para trasladar al proveedor el contenido del reclamo del consumidor, incentivando al consumidor a responder rápida y efectivamente ante un hecho reclamable en todos los aspectos ya que los proveedores están obligados a asistir y brindar un trámite más efectivo. Mientras que los que opinan lo contrario argumentan que no existe la garantía que el proveedor acceda a la petición del reclamante sin llegar a una conciliación satisfactoria para ambas partes, pero no se da debido a que el proveedor ya tiene sentada su posición ante el reclamo, sin que exista una obligación real a su asistencia a la conciliación, y en muchos casos la solución al reclamo se pierde en el tiempo.

4.1.2. Respecto al Supuesto Jurídico especifico 2

La presente investigación propuso como supuesto especifico 2 determinar si es eficaz el procedimiento de denuncia administrativa para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023, teniendo como propósito establecer la afirmación o negación de la interrogante planteada en base a las respuestas de los especialistas consultados y la revisión documental correspondiente.

Respecto a los resultados de la entrevista se tiene que los participantes en general reconocen que no es eficaz, ya que en temas por ejemplo que factores sociales en la relación proveedor cliente discriminación, reclamaciones irresolubles o de gran valor, no participación en el proceso de tramitación de reclamaciones, desprecio del proveedor por la reclamación registrada en el libro de reclamaciones, desinterés del proveedor en atender el caso concreto y demoras procesales interpuestas por hechos informados de manera incompleta, un proceso legal excesivamente oneroso o la relativa ignorancia de la ley por parte del público en general, todo lo cual, según los demandantes, requiere la contratación de un abogado externo, siendo necesario implementar actualizaciones en el sistema de atención de denuncias ante el Indecopi que se ajusten a la realidad del presente, y que estos procesos dejen de ser percibidos como onerosos e ineficaces, ampliando la difusión del tema, mientras los que afirman que no son insatisfactorias en muchos casos se logra el resultado esperado para el consumidor, ya que se puede solo mejorar la cooperación interinstitucional entre los sectores públicos y privados para la aplicación de la política pública en materia de consumidor, y que además Indecopi cuenta con un canal de orientación al consumidor en los procesos de reclamos y dudas.

En relación a la interpretación comparativa, se señala que se comparten similitudes con el estudio de Rodríguez y Hernández (2019) en su artículo, donde también concluye

que es necesario que se fomente la aplicación de normas relativas a la asignación de responsabilidad a favor del consumidor, además de regular cuidadosamente este tipo de deber en una ley que aborde los problemas y situaciones singulares que presenta, así como en las leyes internacionales más importantes.

En relación con la teoría tomamos lo dicho por Cortez (2020) que al no existir, un criterio preliminar, legislativo o jurisprudencial para analizar el aspecto formal de este tipo de casos, muchas de las conductas que se denuncian ante la Comisión de Supervisión de la Competencia Desleal del INDECOPI (actual juez de actos de competencia desleal en Perú) son perseguidos de plano como actos de competencia desleal por violación de la cláusula general con el fin de dilucidar directamente el fondo de la controversia.

Así mismo Agurto (2019) señala que la resolución de conflictos en materia de relaciones de consumo es el foco especial del Procedimiento Administrativo de Protección al Consumidor. Esto permite a los administradores notificar al Indecopi sobre estas disputas para que pueda determinar si los proveedores denunciados violan el Código. Esto da fe de que se está trabajando con un enfoque singular que cumple con los requisitos formales señalados por la legislación, así como con el componente objetivo porque fue creado teniendoen cuenta la particularidad del tema que regula.

De lo observado en los resultados y en base a su respectiva interpretación ejecutada en base a un análisis triangular dado por la jurisprudencia de la doctrina peruana y de los entrevistados en los que se determinó que no es eficaz el procedimiento de denuncia administrativa para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023, ya que cualquier forma de incumplimiento por parte del proveedor dará lugar a la presentación de una queja; factores socioeconómicos en prácticas discriminatorias, mala

relación entre cliente y proveedor, reclamaciones insalvables o de escaso valor, falta de tramitación de reclamaciones, o desconocimiento por parte del proveedor de la reclamación anotada en el libro de reclamaciones, entre otros factores, y que en los casos en que los derechos del consumidor sean completamente vulnerados, sería prudente modificar las cuestiones de indemnización por daños y perjuicios como parte de una reclamación. Esto se debe a que el consumidor tiene derecho a recibir una compensación sin descuidar los objetivos económicos exclusivos de personas sin escrúpulos, lo que podría tener un efecto perjudicial para el proveedor. Además, el tema es extremadamente complejo en todos los aspectos, lo que a veces hace que lograr cambios regulatorios en esta área sea un desafío, además que principalmente los procesos de quejas y dudas necesitan más canales de información, que no existen suficientes lineamientos o que los reclamantes generalmente no brindan la información o evidencia necesaria para llevar a cabo una evaluación exhaustiva de su caso, haciendo que su queja sea insatisfactoria para el consumidor. Estos factores impiden que se logren los resultados deseados por el consumidor.

4.1.3. Respecto al Supuesto Jurídico especifico 3

La presente investigación propuso como supuesto especifico 3 establecer si es necesario que el INDECOPI establezca un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal, teniendo como propósito establecer la afirmación o negación de la interrogante planteada en base a las respuestas de los especialistas consultados y la revisión documental correspondiente.

Respecto a los resultados de la entrevista se tiene que los participantes en general afirman que si es necesario, por lo tanto si bien, ciertos departamentos, como la Subdirección de Atención al Ciudadano, son los encargados de utilizar herramientas digitales para

responder a las consultas de los usuarios, es necesario potenciar esta plataforma de atención para permitir el desarrollo de un filtro de atención que sea competencia del Indecopi para ayudar a los usuarios a presentar un reclamo, también sería beneficioso considerar fortalecer el canal de atención al usuario con el fin de disipar sus inquietudes e incentivar campañas de educación ciudadana más amplias. Gracias a esto, los usuarios podrán determinar si el problema está bajo el control de otra organización o no. Básicamente, la medida pretende ofrecer recomendaciones precisas para que puedan gestionar adecuadamente sus reclamaciones.

En relación con la interpretación comparativa, se señala que se comparten similitudes con el estudio de Robles (2019) que en su estudio también concluyo que la comprensión de los derechos del consumidor y la utilización del servicio de protección de la Oficina Regional no están relacionados. El cliente puede permanecer independiente de los servicios de protección proporcionados al comprender sus derechos y cómo utilizarlos para su propio beneficio, para ello debe contar a su mano con un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor acorde a su necesidad.

En relación con la teoría tomamos lo dicho por castro (2016) quien señala que se deben crear mayores proyectos de comunicación dirigidos a diversos sectores priorizados, que a su vez promueve la presencia del INDECOPI entre el público a través de medios de comunicación, folletos, dípticos, libro de quejas, radio, publicidad en medios impresos y audiovisuales, orientación en la ciudad y gestión de convenios con otras instituciones. Adicionalmente, se observa que se brindan llamadas telefónicas gratuitas para la presentación de reclamos y quejas, o en caso de que estas no sean presentadas, la presentación de quejas en forma sumaria u ordinaria, según la situación. A pesar de todo

esto, todavía hay una escasez de planes efectivos en el mercado que puedan capturar y reducir efectivamente la carga procesal asociada con este problema.

Así mismo Reyes (2021) señalan que la utilidad de la información permite a las empresas obtener una ventaja competitiva. De manera similar, los consumidores necesitan información de alta calidad que les permita tomar decisiones informadas. Además, la información que se comparte a través de sus sitios web tiene una ventaja adicional. Su característica principal es que está disponible las 24 horas tanto para la organización como para el usuario.

De lo observado en los resultados y en base a su respectiva interpretación ejecutada en base a un análisis triangular dado por la jurisprudencia de la doctrina peruana y de los entrevistados en los que se determinó que si efectivamente es necesario que el INDECOPI establezca un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal, ya que esta plataforma de atención debería modernizarse para permitir la construcción de un filtro de atención bajo el control del Indecopi, aunque existen áreas encargadas de atender las consultas de los usuarios a través de herramientas digitales, como la Subdirección de Atención al Ciudadano. Además, se podría reforzar un canal de atención a los usuarios para disipar sus preocupaciones y fomentar campañas de sensibilización ciudadana más amplias. Además, que debería haber más detalles disponibles para esto, y dependerá estrictamente de los hechos que se puedan alegar o del objeto de la denuncia, dentro de los parámetros de la Ley N° 29571. Ya que ayudaría a conocer el comportamiento de los consumidores y empresas para darles a los usuarios una mejor base para presentar un reclamo o queja ante el Indecopi. para que puedan manejar adecuadamente sus casos sin generar expectativas ni entusiasmar al consumidor.

4.2. Implicancias

Implicancia Teórica: La presente investigación se direcciono hacia la finalidad de brindar datos actualizados y de poder brindar mayores conocimientos en cuanto a la defensa del consumidor frente a la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor, para lo cual se dispuso de diversos mecanismos de investigación como fue el uso de revisión de diversas bases de datos para obtener la información más relevante y de carácter científico, y de diversos repositorios de Tesis, así como se dio la revisión de la doctrina nacional en este aspecto, así como un análisis documental que complemento la información recolectada, y todo ello repotenciado por la apreciación de los especialistas que en base a una entrevista abierta con sus experiencias enriquecieron el estudio.

Implicancia Práctica

El estudio busca dar un acercamiento directo al consumidor hacia el mayor conocimiento de sus derechos como consumidor valga la redundancia, y que como se da la debida protección jurídica ante cualquier hecho que pudiera afectar su tranquilidad desde un aspecto legal para que tengan en cuenta los procedimientos y pasos a seguir ante alguna irregularidad que requiera de la intervención de Indecopi como ente regulador de la protección de sus derechos.

Implicancia Metodológica

La investigación dispuso de un diseño orientado al enfoque cualitativo el cual permitió que con el uso de la técnica d ella entrevista recabar la información que sustenta lo observado en este tema el cual paso por un proceso de validación que le dio mayor peso académico, el cual fue apoyado por la técnica de análisis documental que sirvió para profundizar desde la opinión de otros autores sobre cada una de las preguntas formuladas en el instrumento, con

lo cual se espera que este estudio sirva como fuente de consulta futura para otros estudiantes o investigadores que busquen despejar sus dudas en torno al tema tratado.

4.3. Conclusiones

Conclusión General

Mediante el estudio se concluye que los mecanismos establecidos por el Estado no son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor por lo observado en el desarrollo de los supuestos jurídicos planteados.

4.3.1. Conclusión Especifica 1

Se concluyo que el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores no es eficaz de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023, ya que en general el proveedor ya ha manifestado su posición respecto de la reclamación, por lo que no existe una obligación genuina de apoyar la conciliación. En muchos casos, la resolución del reclamo se pierde en el proceso, pero no hay garantía de que el proveedor acceda a la solicitud del reclamante en ausencia de una conciliación satisfactoria para ambas partes.

4.3.2. Conclusión Específica 2

Se concluyó que no es eficaz el procedimiento de denuncias para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023, ya que en general se presentan diversos factores como los socioeconómicos en prácticas discriminatorias, mala relación entre cliente y proveedor, reclamaciones insalvables o de escaso valor, falta de tramitación de reclamaciones, o desconocimiento por parte del proveedor de la reclamación anotada en el libro de reclamaciones, entre otros factores, siendo un tema bastante complejo, haciendo

falta brindarles más información a los consumidores sobre sus derechos, ya que en muchos casos la carga procesal tiende a demorar mucho en los procesos haciendo que se pierda en el tiempo sin llegar a satisfacer la demanda del demandante en general.

4.3.3. Conclusión especifica 3

Se concluyó que es necesario que el INDECOPI establezca un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal, ya que a pesar de que se cuenta con canales de atención en Indecopi se aprecia que es necesario establecer un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal, en lo posible modernizarla y brindando mayores herramientas digitales, reforzando un canal de atención a los usuarios para disipar sus preocupaciones y fomentar campañas de sensibilización ciudadana más amplias. En general se debe buscar brindar más información y detalles, dentro de los parámetros de la Ley N° 29571, dado que sería beneficioso comprender cómo se comportan los clientes y las empresas, y los usuarios tendrían una base más sólida para presentar un reclamo o queja ante el Indecopi, permitiéndoles manejar adecuadamente sus casos sin generar esperanzas en el cliente ni crear sensación de entusiasmo.

Finalmente, como comentario se puede agregar que los consumidores creen que los proveedores suelen responder con lentitud a sus quejas en lo que respecta a la gestión de reclamaciones. Con INDECOPI podemos agilizar el procesamiento de reclamos derivados de disputas con proveedores. Si bien la atención en el INDECOPI es superior a la de otras entidades públicas, todavía hay margen de mejora en muchas áreas, como lo demuestra este estudio, es recomendable en lo posible que se pudieran utilizar campañas de información para explicar y distribuir folletos que describan las opciones y cómo presentar quejas para

abordar los conflictos de los consumidores, ya que los canales de comunicación existentes son insuficientes.

REFERENCIAS

Albán Trujillo, P., Carrasco Lara, G. & Yánez Cuadrado, S. (2021). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Marketing Digital. *Visionario Digital*, *5*(3), 88-101. https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1774; https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/1774

Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. Lima Perú, https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818

Agurto Zapata, K. (2019). La imputación de cargos como atribución de la Administración Pública en los Procedimientos Administrativos de Protección al Consumidor. https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4059

Barrantes Chire, G., & Jimenez Orihuela, G. (2022). El libro de reclamaciones virtual y su funcionalidad en la defensa de los consumidores peruanos en los aplicativos móviles. (Tesis de Grado Universidad Católica San Pablo; https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/50cb3266-c102-4e72-8b06-3ec3a1df0d86/content

Castro, M. (2016). Propuesta de un plan de comunicación comunitaria del rol de INDECOPI para disminuir la carga procesal en el distrito judicial de San Martin, 2016; (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo Lima Perú; https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12886/castro_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortez, Prospero, M. (2020). Análisis preliminar de la Cláusula General aplicable a denuncias administrativas en materia de competencia desleal. (Tesis de Grado Universidad de Lima; https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/14531

Cáceres, C. (2020). El deficiente tratamiento jurídico de las asociaciones de consumidores en la Ley Nº 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16485

Callalla Mamani, J. (2019). Vulneración del Derecho del Consumidor por Ineficacia en los Procesos Indemnizatorios Administrativos del Sistema Financiero ante INDECOPI de Ilo, Años 2012–2015. (Tesis de Grado) Universidad Privada de Tacna. https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1305

Castañeda Saldaña, D. M. (2023). El derecho a una indemnización por daños o perjuicio de los consumidores finales, Lima Norte, 2020–2021.(Tesis de grado) Universidad Las Américas; http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/123456789/3520

Cusirramos, F. (2018). Incorporación de los daños punitivos para defensa del consumidor en la Ley 29571 Arequipa 2016-2017. (Tesis de Grado) Universidad Católica Santa María. Arequipa: https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/7816

De La Cruz Pimentel, K. (2019). La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: Un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor. (Tesis de Frado) de la Universidad Continental https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6379

Durand Carrión, J. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. Revista de Actualidad Mercantil, (4), 94-135. http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958/15492

Durand Carrión, J. B. (2019). Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. *Prolegómenos*, *22*(44), 117-142. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-182X2019000200117&script=sci_arttext

Chávez Sánchez, N. (2018). Cláusulas abusivas en los contratos de crédito y vulneración a los derechos del consumidor en entidades financieras, Canto Grande-2017. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo Lima Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19807/Chavez_SNP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esquen Evaristo, E. J. (2021). Audiencias de conciliación y protección al consumidor en el INDECOPI, 2020. (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo Lima Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57085

Fuster Guillen, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico.

Propósitos y Representaciones, *7*(1), 201-229. https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267; http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010

Gatica Rodríguez, M. & Hernández Paulsen, G. (2019). Protección del consumidor y responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso. *Revista De Estudios De La Justicia*, (31), 17–43. https://doi.org/10.5354/0718-4735.2019.51413 https://revistas.uchile.cl/index.php/RECEJ/article/view/51413

Gonzáles, L. (2019). El procedimiento de reparación por infracción a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6624/1/T2849-MDPGonzalez-Procedimiento.pdf

López de Lerma Galán, J. (2018): "La protección constitucional del consumidor frente a la publicidad engañosa", methaodos.revista de ciencias sociales, 6 (1): 94-107. http://dx.doi.org/10.17502/m.rcs.v6i1.209 https://www.redalyc.org/journal/4415/441556240006/441556240006.pdf

Pacheco G. (2017). Corre INDECOPI, corre, ¿resulta eficaz el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor? (Tesis de Grado) Universidad Pontificia Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8107

Paye Saldaña, L. (2018). Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor-Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI Tarapoto, en los años 2013 y 2014. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25455

Pezo Lozano, J. (2019). Protección al consumidor y la vulneración del derecho a la información en la adquisición de productos en bares y discotecas en el distrito de Morales, año 2017. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo Lima Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32016/Pezo_LJE-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Reyes Olzon, S. (2021). Gestión de reclamos y satisfacción del usuario en el servicio de atención al ciudadano del INDECOPI, 2020. (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo, Lima Perú; https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56991

Robles Vazallo, L. G. (2019). Derechos del consumidor y el uso del servicio de protección de la oficina Regional de INDECOPI–Tacna, 2017. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3716?show=full

Sánchez Apumayta, W. (2021). El deber de idoneidad en la compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019.(Tesis de Grado) Universidad cesar Vallejo Lima Perú; https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68136

Solarte, C. (2019). Protección al consumidor en Colombia ante la obsolescencia programada. Cali: Pontificia Universidad Javeriana. https://www.semanticscholar.org/paper/Protecci%C3%B3n-al-consumidor-en-Colombia-ante-la-Salom%C3%B3n-Fernanda/aa44b87bd8a4cb26f7ac2865f2c4066dea9fb5fd

Torres, M. (2018). La Incorporación De La Facultad Para Indemnizar Por Parte De Indecopi Al Consumidor Para Regular La Potestad Sancionadora Sobre Los Derechos Del Consumidor. [Tesis para optar por el título de abogado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Institucional USS. http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.CF16C779&lang=es&site=eds-live

Urbina Rodríguez, C. A. (2020). Protección del consumidor frente a la vulneración de sus derechos en la compraventa por internet en el Perú 2017–2018. . (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo Lima Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77291/Urbina_RCA-SD.pdf?sequence=1

Van Manen, Max (2003). Investigación educativa y experiencia vivida. Ciencia humana para una pedagogía de la acción y la sensibilidad. Barcelona, España: Colección Idea Universitaria- Educación. Idea Books, S.A. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=52958

Villegas, B. (2017). La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante Indecopi. [Tesis de Bachiller, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/16830

Vela, A. (2019). La tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2749/1/76909.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Problemática en la defensa del consumidor frente a la normativa de la Ley N° 31467, de protección al consumidor INDECOPI 2023					
PROBLEMAS	**OBJETIVOS**	**SUPUESTOS**	**Variables/Categorías**	**Subcategorías**	**METODOLOGÍA**
PROBLEMA GENERAL: ¿Los mecanismos establecidos por el Estado son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 31467, de protección al consumidor INDECOPI 2023?	**OBJETIVO GENERAL:** Determinar si los mecanismos establecidos por el Estado son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 31467, de protección al consumidor INDECOPI 2023	**SUPUESTO GENERAL** Los mecanismos establecidos por el Estado NO son eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023.	Defensa del consumidor conforme la ley de protección al consumidor	Procedimiento de reclamos Denuncia administrativa Orientación y asesoría Disposiciones de ley Derechos del consumidor Denuncias de los consumidores Audiencia de conciliación Transparencia de información Indemnización	**Enfoque:** Cualitativo **Tipo:** Basica **Método:** Hipotético Deductivo **Nivel**: Descriptivo **Diseño:** Fenomenológico **Técnicas** - Entrevista - Revisión documental - Fichaje **Instrumentos** Guía de entrevista **Población:** Especialistas en derecho sobre protección al consumidor de INDECOPI **Muestra:** 10 especialistas en derecho sobre protección al
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Es eficaz el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 31467, de protección al consumidor INDECOPI 2023? ¿Es eficaz el procedimiento de denuncia administrativa para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 31467, de protección al consumidor INDECOPI 2023? ¿Es necesario que el INDECOPI establezca un sistema de	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Determinar si es eficaz el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 31467, de protección al consumidor INDECOPI 2023. Determinar si es eficaz el procedimiento de denuncia administrativa para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 31467, de protección al consumidor INDECOPI 2023. Establecer si es necesario que el INDECOPI establezca un sistema	**SUPUESTOS ESPECIFICOS** Es eficaz el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023. Es eficaz el procedimiento de denuncia administrativa para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de protección al consumidor INDECOPI 2023. Es necesario que el INDECOPI establezca un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con			

orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal?	de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal.	los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal.			consumidor de INDECOPI

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS- GUÍA DE ENTREVISTA

Entidad: …….

Entrevistado: …….

DNI……..

Objetivo Especifico 1

Determinar si es eficaz el procedimiento de reclamos para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023

1. ¿Para usted qué tan beneficioso es para las partes, llegar a un procedimiento de reclamación ante Indecopi de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor?

   ……
   ……
   ……

2. ¿Considera que la Ley que incorpora el artículo 147-a a la ley 29571, código de protección y defensa del consumidor, promoviendo la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación es un medio efectivo para la resolución de conflictos por parte del consumidor?

   ……
   ……
   ……

3. ¿Cuáles serían las razones por las cuales creen que los plazos no son los suficientes para la atención de los reclamos según la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor de INDECOPI 2023?

   ……
   ……
   ……

Objetivo Especifico 2

Determinar si es eficaz el procedimiento de denuncia administrativa para conocer y sancionar aquellas conductas que afecten a los consumidores de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023

4. ¿Según su percepción, cuáles son las incidencias para las partes de iniciar un proceso de denuncia administrativa ante Indecopi de acuerdo con la normativa de la Ley N° 29571, de protección al consumidor INDECOPI 2023?

   ……
   ……
   ……

5. ¿Cree usted, que la Ley N° 29571 podría ser modificada para que se brinde una facultad indemnizatoria al INDECOPI cuando se den casos de daños y perjuicios al consumidor en el marco de un proceso administrativo sancionador?

   ……
   ……
   ……

6. ¿Considera que en general la mayoría de las denuncias ante el INDECOPI, suelen ser insatisfactorias para el consumidor, o cree que hace falta mayores lineamientos en nuestra normativa nacional para brindar mayor defensa del consumidor?

   ……
   ……
   ……

Objetivo Especifico 3

Establecer si es necesario que el INDECOPI establezca un sistema de orientación y asesoría previa al consumidor con la finalidad de canalizar en forma eficaz el conflicto de intereses con los proveedores y asimismo disminuir la carga procesal

7. ¿En su opinión considera que hace falta que INDECOPI como institución, tenga un sistema de orientación que sirva como filtro a los usuarios que tengan conflictos con proveedores?

   ……
   ……
   ……

8. ¿Considera que la generación de reclamos o denuncias masivas por parte de los consumidores resulte un medio efectivo para la resolución de conflictos por parte de los consumidores?

   ……
   ……
   ……

9. ¿En base a su experiencia cree que se deba implantar un soporte virtual o presencial que sirva a los consumidores para poder verificar si su conflicto deba o no ser llevado a una interposición de reclamo o denuncia?

   ……
   ……
   ……

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"Problemática en la defensa del consumidor frente a la normativa de la Ley N° 29571 de protección al consumidor INDECOPI 2023"
Línea de investigación:	
Apellidos y nombres del experto:	ABEL LUIS NAVARRO ESPINOZA
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Defensa del consumidor frente a la normativa de la Ley N° 29571 de protección al consumidor

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿Cada una de las secciones del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de completar para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:

PODER JUDICIAL
ABEL LUIS NAVARRO ESPINOZA
JUEZ
6to. Juzgado Civil Transitorio
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

CAL 32897

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	ABEL LUIS NAVARRO ESPINOZA
Cargo:	JUEZ CIVIL
Institución /Empresa:	PODER JUDICIAL

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL				30	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

PODER JUDICIAL
ABEL LUIS NAVARRO ESPINOZA
JUEZ
6to. Juzgado Civil Transitorio
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA
CSJ 32897

Coeficiente de validez:

$\frac{A+B+C}{30} = 1,00$

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

VALIDEZ BUENA

Lima, 18 de 10 del 2023

PODER JUDICIAL
ABEL LUIS NAVARRO ESPINOZA
JUEZ
6to. Juzgado Civil Transitorio
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA
CAL 32857

Firma del validador

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"Problemática en la defensa del consumidor frente a la normativa de la Ley N° 29571 de protección al consumidor INDECOPI 2023"
Línea de investigación:	
Apellidos y nombres del experto:	JUAN FIDEL TORRES TASSO
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Defensa del consumidor frente a la normativa de la Ley N° 29571 de protección al consumidor

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿Cada una de las secciones del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de completar para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:

Dr. JUAN FIDEL TORRES TASSO
DNI 06202325
JUEZ TITULAR
Noveno Juzgado Constitucional de Lima
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

Módulo 01 pág. 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	JUAN FIDE TORRES TASSO.
Cargo:	MAGISTRADO NOVENO CONSTITUCIONAL
Institución /Empresa:	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA (PJ).

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	
CONTEO TOTAL				30	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	(A)	TOTAL

Coeficiente de validez:

$\frac{A+B+C}{30} = 1,00$

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

VALIDEZ BUENA

Lima, 16 de 10 del 2022

PODER JUDICIAL
Dr. JUAN FIDEL TORRES TASSO
JUEZ TITULAR
Noveno Juzgado Constitucional de Lima
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

Firma del validador

ANEXO 4

VALIDACIÓN DE CORREOS DE LAS PREGUNTAS

Gmail — manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>

ENTREVISTA TESIS
10 mensajes

manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com> 14 de octubre de 2023, 13:23
Para: Maritza_512@hotmail.com, cristhian17_11@hotmail.com, venturabroncales@gmail.com, Elva.rojas.arroyo@gmail.com, Sanndy Urbina <sanndyurbinam@gmail.com>, Gmotonk@hotmail.com, m.yaurilazo@gmail.com, Carolina Castro <Carolina_cast388@hotmail.com>, Fabiola_rosado@hotmail.com, cantomiva@gmail.com
Cco: Marjhory Risco <Marjhoryrisco@gmail.com>

Estimados buenas tardes,

Sirva la presente para saludarles y solicitarle puedan ser parte de la entrevista para la tesis de grado, que lleva por título

Para tal fin se les hace el envío del cuestionario para ser resuelto de acuerdo a lo pactado con cada entrevistado, ya sea vía entrevista o vía escrita.

Agradeciendo su atención quedo atento a su respuesta, reiterando el agradecimiento por la participación.

Para: Maritza_512@hotmail.com, cristhian17_11@hotmail.com, venturabroncales@gmail.com, Elva.rojas.arroyo@gmail.com, Sanndy Urbina <sanndyurbinam@gmail.com>, Gmotonk@hotmail.com, m.yaurilazo@gmail.com, Carolina Castro <Carolina_cast388@hotmail.com>, Fabiola_rosado@hotmail.com, cantomiva@gmail.com

Estimados, se les solicita porfavor confirmar la recepción del correo y de igual forma solicitarles explayarse en sus respuestas.

Gracias.

[El texto citado está oculto]

Mirella Cantoral Vargas <cantomiva@gmail.com> 15 de octubre de 2023, 19:04
Para: manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>

Estimado:

Confirmo recepción.

Atentamente,

Mirella Cantoral Vargas.

[El texto citado está oculto]

Mirella Cantoral Vargas <cantomiva@gmail.com> 15 de octubre de 2023, 20:30
Para: manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>

Estimado:

Para vuestra atención, cabe precisar que lo consignado refleja mi opinión personal más no una de la Institución donde laboro.

Atentamente,

Mirella Cantoral Vargas.

Cristhian Chavez Zavala <cristhian17_11@hotmail.com> 16 de octubre de 2023, 22:17
Para: manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>

confirmo recepción del mensaje.

Enviado desde Outlook

De: manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>
Enviado: sábado, 14 de octubre de 2023 13:23
Para: Maritza_512@hotmail.com <Maritza_512@hotmail.com>; cristhian17_11@hotmail.com <cristhian17_11@hotmail.com>; venturabroncales@gmail.com <venturabroncales@gmail.com>; Elva.rojas.arroyo@gmail.com <Elva.rojas.arroyo@gmail.com>; Sanndy Urbina <sanndyurbinam@gmail.com>; Gmotonk@hotmail.com <Gmotonk@hotmail.com>; m.yaurilazo@gmail.com <m.yaurilazo@gmail.com>; Carolina Castro <Carolina_cast388@hotmail.com>; Fabiola_rosado@hotmail.com <Fabiola_rosado@hotmail.com>; cantomiva@gmail.com <cantomiva@gmail.com>
Asunto: ENTREVISTA TESIS

[El texto citado está oculto]

Cristhian Chavez Zavala <cristhian17_11@hotmail.com> 17 de octubre de 2023, 8:58
Para: manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>

Estimado Manuel:

Te envío el cuestionario absuelto.

Quedo atento a tus comentarios.

Cristhian Chávez

Enviado desde Outlook

Anexo 2 preguntas.docx
43K

Mauri <m.yaurilazo@gmail.com> 18 de octubre de 2023, 7:35
Para: manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>

Estimado Manuel

Disculpa la demora. Remito mi cuestionario resulto.

Atentamente,
[El texto citado está oculto]

Anexo 2 preguntas Mauri Yauri.docx
114K

Maritza Cruz <maritza_512@hotmail.com> 18 de octubre de 2023, 16:48
Para: manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>

Estimada Manuel:

Agradezco la confianza depositada en mi persona para la entrevista, cumplo con remitir la misma debidamente atendida.

Gracias,
Maritza Cruz

De: manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>
Enviado: sábado, 14 de octubre de 2023 18:23
Para: Maritza_512@hotmail.com <Maritza_512@hotmail.com>; cristhian17_11@hotmail.com <cristhian17_11@hotmail.com>; venturabroncales@gmail.com <venturabroncales@gmail.com>; Elva.rojas.arroyo@gmail.com <Elva.rojas.arroyo@gmail.com>; Sanndy Urbina <sanndyurbinam@gmail.com>; Gmotonk@hotmail.com <Gmotonk@hotmail.com>; m.yaurilazo@gmail.com <m.yaurilazo@gmail.com>; Carolina Castro <Carolina_cast388@hotmail.com>; Fabiola_rosado@hotmail.com <Fabiola_rosado@hotmail.com>; cantomiva@gmail.com <cantomiva@gmail.com>
Asunto: ENTREVISTA TESIS

Sanndy Urbina <sanndyurbinam@gmail.com> 18 de octubre de 2023, 22:07
Para: manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>

confirmo la recepción del correo.

Atte.
Sanndy Urbina

Libre de virus.www.avast.com

El sáb, 14 oct 2023 a las 14:02, manuel criado (<criadolawconsulting@gmail.com>) escribió:
[El texto citado está oculto]

Sanndy Urbina <sanndyurbinam@gmail.com> 18 de octubre de 2023, 23:01
Para: manuel criado <criadolawconsulting@gmail.com>

Estimado Manuel,

Adjunto el cuestionario resuelto conforme lo solicitado.

Atte.
Sanndy Urbina

Libre de virus.www.avast.com

[El texto citado está oculto]

Anexo 2 preguntas.docx
90K