

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

“SISTEMA DE REPARACIÓN DE DAÑOS Y LA
DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN EL PERÚ,
2018 - 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Abogado

Autor:

Manuel Andres Dios Espinoza

Asesor:

Dr. Guisseppi Paul Morales Cauti

<https://orcid.org/0000-0002-6550-0722>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Patricia Cepeda Gamio	08144095
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	Marcos Alberto Suclupe Mendoza	10206537
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	Eddy Chávez Huanca	10811536
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS 3

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

8%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

5

tesis.pucp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

documentop.com

Fuente de Internet

<1%

8

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

<1%

9

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1%

DEDICATORIA

A mis padres, Hermelinda Luz Espinoza Meza y Carlos Augusto Dios Henckell y
mi abuela Rosita Tomaza De la Fuente de Espinoza por ser los primeros en creer en mí y
darme todo su amor y paciencia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis asesores, profesores y compañeros que me apoyaron y estuvieron
conmigo en todo momento de mi vida universitaria.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. <i>Realidad problemática.....</i>	14
1.2. <i>Antecedentes de investigación</i>	17
1.3. <i>Marco teórico.....</i>	24
1.4. <i>Marco conceptual.....</i>	33
1.5. <i>Justificación e importancia.....</i>	34
1.5.1. <i>Justificación social</i>	35
1.5.2. <i>Justificación teórica.....</i>	35
1.5.3. <i>Justificación práctica</i>	35
1.6. <i>Formulación del problema.....</i>	36
1.6.1. <i>Problema general</i>	36
1.6.2. <i>Problemas específicos</i>	36
1.7. <i>Objetivos.....</i>	36
1.7.1. <i>Objetivo general.....</i>	36
1.7.2. <i>Objetivos específicos.....</i>	36
1.8. <i>Hipótesis.....</i>	37

1.8.1. Hipótesis general	37
1.8.2. Hipótesis específicas.....	37
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	39
2.1. <i>Tipo Sociojurídico</i>	39
2.1.1. Propósito básico	40
2.1.2. Nivel exploratorio	40
2.1.3. Enfoque cualitativo.....	41
2.1.4. Diseño fenomenológico y estudio de casos	42
2.2. <i>Población y Muestra</i>	42
2.2.1. Población	42
2.2.2. Muestra	43
2.2.3. Muestreo no probabilístico por conveniencia.....	45
2.3. <i>Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</i>	47
2.3.1. Técnicas de recolección de información	47
2.3.2. Instrumentos de recolección de datos	50
2.4. <i>Procedimiento</i>	51
2.4.1. Procedimiento de recolección de datos	51
2.4.2. Procedimiento de análisis de datos.....	52
2.5. <i>Aspectos éticos</i>	53
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	55
3.1. <i>Descripción e interpretación del resultado de las encuestas virtuales</i>	55
3.2. <i>Descripción e interpretación del resultado de las fichas documentales</i>	77
3.3. <i>Descripción e interpretación del resultado de la ficha de cotejo</i>	83
3.4. <i>Descripción e interpretación de la incorporación de la cláusula de reparación exprés</i>	87
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	90
4.1. <i>Limitaciones</i>	90
4.1.1. Limitaciones del autor	90
4.1.2. Limitaciones de la investigación	90
4.2. <i>Interpretación comparativa</i>	91

4.3. Implicancias.....	97
4.4. Conclusiones.....	98
4.5. Recomendaciones.....	100
REFERENCIAS	102
ANEXOS	109
<i>Anexo 1. Matriz de categorización</i>	<i>109</i>
<i>Anexo 2. Cuadro de categorización.....</i>	<i>114</i>
<i>Anexo 3. Resolución de INDECOPI en materia del derecho del consumidor.....</i>	<i>117</i>
<i>Anexo 4. Cuestionario de encuesta virtual estructurado.....</i>	<i>118</i>
<i>Anexo 5. Informe de validación de encuesta por Jany Giovana Bernal Gallardo</i>	<i>123</i>
<i>Anexo 6. Informe de validación documental por Jany Giovana Bernal Gallardo</i>	<i>125</i>
<i>Anexo 7. Informe de validación de encuesta por Arturo Menacho Ortega</i>	<i>127</i>
<i>Anexo 8. Informe de validación documental por Arturo Menacho Ortega</i>	<i>129</i>
<i>Anexo 9. Informe de validación de encuesta por Nilton Cesar Velazco Lévano</i>	<i>131</i>
<i>Anexo 10. Informe de validación documental por Nilton Cesar Velazco Lévano.....</i>	<i>133</i>
<i>Anexo 11. Ficha de cotejo de contrato de transferencia de bien inmueble.....</i>	<i>135</i>
<i>Anexo 12. Fichas de análisis documental de Resoluciones del INDECOPI</i>	<i>136</i>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Responsabilidad contractual por productos y servicios defectuosos.....	30
Tabla 2. Participantes con experiencia de consumo de bienes y servicios.....	43
Tabla 3. Participantes insatisfechos con los bienes y servicios obtenidos	44
Tabla 4. Conexión de la problemática con las unidades de análisis y muestreo	44
Tabla 5. Relación de expedientes administrativos sancionadores analizados	45
Tabla 6. Estudio de PAS por vulneración de los derechos del consumidor	48
Tabla 7. Observación contractual sobre vulneración de derechos del consumidor	49
Tabla 8. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la implementación de mecanismos de reparación por daños y perjuicios.....	56
Tabla 9. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el sistema de reparación de daños que previene riesgos al consumidor.....	57
Tabla 10. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el sistema de reparación de daños que devuelve la totalidad de lo invertido.....	58
Tabla 11. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la indemnización total mediante un sistema de reparación de daños.....	58
Tabla 12. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la reparación total por un sistema integral operado por el INDECOPI.....	60
Tabla 13. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente los criterios de control de calidad supervisados por el INDECOPI.....	61
Tabla 14. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la protección eficaz de sus derechos como consumidor.....	62
Tabla 15. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la publicidad engañosa difundida y advertida oportuna por las autoridades.....	63
Tabla 16. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el contenido del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	64
Tabla 17. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el procedimiento de protección al consumidor ante una vulneración de derechos	65
Tabla 18. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la aplicación de los MARCS para la protección del consumidor	66
Tabla 19. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la responsabilidad contractual y la óptima calidad de bienes o servicios.....	67

Tabla 20. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la satisfacción del consumidor y el inicio de un proceso judicial reparatorio.....	68
Tabla 21. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el cumplimiento del deber de informar al consumidor	69
Tabla 22. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente que INDECOPI implemente un sistema de reparación de daños.....	70
Tabla 23. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la soberanía del consumidor y los establecimientos de entretenimiento	71
Tabla 24. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el acatamiento del principio pro-consumidor implementado por el Indecopi	72
Tabla 25. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la transparencia en la adquisición de bienes de las empresas inmobiliarias	73
Tabla 26. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la buena fe al momento de adquirir un bien o requerir un servicio	74
Tabla 27. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la primacía de la realidad y la publicidad de las empresas de bienes o servicios	75
Tabla 28. Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la imposición de normas o reglamentos inferiores a las del INDECOPI.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cantidad de encuestados por distritos.....	55
Figura 2. Es necesaria la implementación extrajudicial para reparación daños	56
Figura 3. Un sistema de reparación de daños previene riesgos sobre bienes o servicios..	57
Figura 4. Debería incorporarse un sistema reparatorio que devuelva lo invertido.....	58
Figura 5. Un bien o servicio inadecuado podría indemnizarse por un sistema reparatorio	59
Figura 6. Puede ser reparado totalmente por un sistema integral operado por el Indecopi	60
Figura 7. Criterios de control de calidad de bienes o servicios supervisados por Indecopi	61
Figura 8. Se protegen eficazmente sus derechos como consumidor	62
Figura 9. Publicidad engañosa advertida oportunamente por las autoridades.....	63
Figura 10. Conoce el contenido del Código de Protección y Defensa del Consumidor	64
Figura 11. Conoce el procedimiento de protección al consumidor	65
Figura 12. Se aplican correctamente los MARCS para la protección del consumidor	66
Figura 13. La responsabilidad contractual garantiza la distribución de bienes o servicios	67
Figura 14. Existe satisfacción del consumidor al obligarlo a iniciar un proceso judicial ..	68
Figura 15. El proveedor informa al consumidor para disminuir la asimetría informativa.	69
Figura 16. INDECOPI debería implementar un sistema de reparación de daños	70
Figura 17. La soberanía del consumidor es aplicada en los centros de entretenimiento....	71
Figura 18. Los establecimientos públicos y privados acatan el principio pro-consumidor	72
Figura 19. Transparencia en la adquisición de bienes o servicios para inmobiliarias.....	73
Figura 20. Buena fe al momento de adquirir un bien o requerir un servicio.....	74
Figura 21. Primacía de la realidad en la publicidad empresarial para bienes o servicios ..	75
Figura 22. Empresas infractoras del principio de protección mínima del consumidor	76

RESUMEN

Esta investigación analizó el régimen indemnizatorio actual y su repercusión en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023. La metodológica consagró un tipo sociojurídico, con propósito básico, nivel exploratorio, enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, para ello se aplicaron como técnicas el análisis de casos, la encuesta y la observación. El resultado más relevante se centra en la aceptación de los consumidores sobre la implementación de un método de resarcimiento exprés, es decir, la deducción de un monto de conformidad con el daño causado que formará parte de la sanción pecuniaria que proponga el INDECOPI. La conclusión más importante resalta que la forma vigente de resolver los asuntos vinculados a la indemnización de los consumidores resulta desproporcional por carecer de objetividad al momento de proponer una cifra cuantificable y por generar un retraso injustificado en el desarrollo del proceso judicial.

Palabras clave: consumers, protección eficaz, cláusulas contractuales abusivas, métodos comerciales arbitrarios e información veraz.

ABSTRACT

This investigation was conducted with the objective of analyzing the current remunerative regimen and its impact on the damage repair and consumer advocacy in Peru, 2018 - 2023. The methodology consisted of delimiting a socio-legal type, with a basic purpose, exploratory level, qualitative approach and phenomenological design, for which case analysis, survey and observation techniques were applied. The most relevant result focuses on the acceptance of consumers on the implementation of an express damage repair system, that is, the deduction of an amount in accordance with the damage caused that will be part of the pecuniary sanction proposed by INDECOPI. The most important conclusion is the need and feasibility of incorporating a damage repair system in favor of consumer defense in Peru, while the responses provided in the survey support the proposal of receptivity in the implementation of the system described above, mainly because it would reduce the time it takes to recognize compensation, it would fully repair the damage caused from an economic perspective, and it would reduce the imbalance of information between the provider and the consumer.

Keywords: consumers, effective protection, unfair contractual clauses, arbitrary commercial methods and truthful information.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Desde una contextualización internacional, es importante incorporar los sostenido por Raiteri (2016) al indicar que uno de los mayores problemas vinculados al reconocimiento de reparación civil por los daños ocasionados en el consumidor, dicho de otro modo, la persona de a pie que adquiere un bien u obtiene un servicio se centra en la carencia de estándares y precisiones regulatorias uniformes que perturba la capacidad para obtener una compensación equilibrada de conformidad con los daños sufridos. Es común observar que la empresa proveedora realiza diversas operaciones en varios países lo que imposibilita una solución de controversias en armonía con las leyes vigentes de cada país.

En España, el Real Decreto Legislativo 1/2007, tiene en su artículo 8° inciso C) como derechos básicos de los consumidores y usuarios a la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos. Asimismo, cuando aparece una conducta que origine los supuestos de vulneración de derechos, siempre y cuando el perjudicado deberá acreditar la existencia del defecto, del daño y la relación de causa y efecto entre ellos, la administración pública tiene la facultad de imponer sanciones mediante procedimientos administrativos sin perjuicio de cualquier responsabilidad civil, penal o de otra índole que pueda corresponder.

En Argentina, la ley de defensa del consumidor contiene el artículo 17° donde señala que en caso la reparación del daño no sea satisfactoria, el usuario tiene la potestad de obtener una quinta proporcional del precio del bien o servicio. La actuación administrativa puede iniciar por parte de la autoridad argentina de oficio o por denuncia del interesado, asimismo el denunciado tiene un periodo de cinco días hábiles para realizar la contestación de la denuncia. Además, el incumplimiento de acuerdos conciliatorios se considera violación a esta ley.

En Ecuador, la ley orgánica de defensa del consumidor N.° 2000-21 en su segundo capítulo artículo 8° nos dice que como derecho fundamental del consumidor, tiene derecho a reparar y remediar daños, defectos, vicios y mala calidad de los bienes y servicios. Asimismo, en el cuarto capítulo artículo 22° el consumidor tiene derecho a recibir reparado el bien en un periodo máximo de treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda. En casos de denuncias, la defensoría del pueblo tiene la facultad de conciliar

por medio de la mediación siempre y cuando aquella vulneración no tenga connotación penal.

En seguida, a partir de una contextualización nacional, Salas (2017) abarca la problemática situada en el Perú y rescata entre otros fundamentos que la problemática de reparación civil se debe principalmente a la escasez de conciencia corporativa, las proveedoras y como correlato la ausencia de aspectos cognoscitivos de los derechos de los consumidores, esto debido a que la mayoría de peruanos no están familiarizados con los instrumentos normativos que protegen en caso de sufrir un daño o perjuicio por parte de los proveedores, esto ocasiona que eviten externalizar reclamaciones según el código aplicable y vigente ocasionando una cultura de impunidad por el incumplimiento de las obligaciones recíprocas.

Asimismo, con base en una contextualización local, en el Perú, cuando un usuario genera una vinculación de consumo con su proveedor al momento de hacer la compra de un bien o contrato de servicios siempre y cuando tengan una publicidad ofrecida y ofertada al público en general y no en una relación contractual privada, si algún artefacto o servicio no satisface al consumidor, el mismo tiene el derecho de presentar un reclamo al proveedor con un plazo de 30 días hábiles para obtener una respuesta sea positiva o negativa, en el caso de la segunda, podemos hacer efectiva la denuncia ante Indecopi, dentro del procedimiento administrativo sancionador, las partes tienen un plazo previo que se denomina conciliación extrajudicial, en caso no se considere oportuna o idónea para el usuario, se continuara con la denuncia y hasta que la sala resuelva a favor o en contra del proveedor aplicando sanciones con multas al proveedor y una indemnización al usuario. La principal problemática es la ineficacia del proceso judicial, esto posibilita que los consumidores que persiguen una reparación civil se enfrenten a situaciones prolongadas en el tiempo debido a la burocracia estatal, lo que ocasiona el desaliento al momento de incoar o solicitar tutela jurisdiccional efectiva, esto no debe entenderse de ninguna manera como una situación imposible de evolucionar desde la perspectiva jurídica, normativa y social de la mano con las políticas públicas en favor del consumidor implementadas por el Estado (Salas, 2017).

En este acápite de la investigación se elaboró el título del estudio de conformidad con la Resolución Rectoral N.º 090-2020-UPN-SAC emitida el 18 de marzo del 2020 en donde se establece la línea de tecnologías emergentes y la sublínea de nuevas tecnologías y derecho del consumidor. A partir de ello se pretende desarrollar la problemática identificada a partir de las categorías sistema de resarcimiento de perjuicios y defensa del usuario que en

su conjunto configuran el fenómeno objeto de evaluación en su esencia paradigmática, esto es la realidad peruana durante la adquisición de bienes o servicios en beneplácito del consumidor.

El trabajo presentado aborda la situación actual del derecho del consumidor teniendo en cuenta la envergadura de la implementación de un método de resarcimiento de perjuicio y la defensa del consumidor. Se sabe que el usuario conlleva derechos que resguardan y protegen su actividad de consumo y del mismo modo se encuentra regulado en el ordenamiento jurídico pertinente, entre los principales derechos ubicamos al derecho a la información del bien o servicio. Sin embargo, en el desarrollo de las actividades de consumo los proveedores incumplen con la idoneidad del servicio prestado, desatendiendo y generando un perjuicio a los consumidores.

En lo correspondiente al nivel social, se considera que podrá cubrir con mayor eficiencia los derechos del consumidor lo que implica que será una depuración que permitirá que los proveedores de bienes o servicios presenten un espléndido conjunto de mecanismos idóneos antes y después de su adquisición a fin de no tener la necesidad de depender de una vía jurisdiccional o arbitral.

En referencia al aspecto académico, conviene referir que durante el año 2010 hasta la actualidad se evidenció que muchos de nuestros derechos como consumidores no eran protegidos por nuestras autoridades desatendiéndolos y colocando en un estado de desprotección a los usuarios (Resolución Final 003-2022/PS0-INDECOPI-JUN) para mayor detalle revisar el (Anexo 3). Por el contrario, el investigador propone una correcta sincronización de derechos tutelados y siendo reconocidos en un sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor que brindará una solución oportuna y eficiente unificando tanto al derecho como herramienta legal y a la tecnología como instrumento informático para sistematizar la información.

Este estudio se enmarca en un *peak* de consumo masivo de diversos tipos de bienes y servicios que atraviesa nuestra sociedad, la misma que aclama por una protección de derechos a todos los consumidores, solicitando un mayor respaldo para fortalecer por medio un plan diseñado aprovechando la experiencia internacional de países como España, Colombia y Bélgica.

1.2. Antecedentes de investigación

En esta sección se redactaron los antecedentes en el espectro nacional e internacional más relevantes de la materia, resaltando los elementos vinculados a la temporalidad, es decir, no mayor de 5 años de antigüedad, así como para la obtención de la licenciatura o el grado académico de las universidades más prestigiosas en el campo del derecho.

Antecedentes nacionales

Malpartida (2003) en su tesis titulada “*El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado*” para optar el grado académico de doctor por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Se eligió una metodología de enfoque cualitativo y nivel exploratorio que establece como muestra a un grupo de 10 funcionarios de INDECOPI. El resultado más importante plantea que el derecho del consumidor a nivel nacional presenta diversas vulnerabilidades que posibilitan la violación de derechos fundamentales y principios consignados en el ordenamiento jurídico. Se concluyó que en los países de Argentina, Chile y Ecuador se realizaron cambios normativos que incrementaron la protección y resguardo de los derechos del consumidor, mediante la identificación de los vacíos o deficiencias consagrados en el dispositivo normativo vigente.

Quesquén (2018) en su estudio denominado “*La asimetría informativa y su influencia en el sobreendeudamiento del consumidor en las relaciones de consumo por tarjetas de crédito Chimbote 2017*”, Perú. Se planteó una investigación no experimental debido a la falta de manipulación de las variables, así como la elección de un diseño correlacional y transversal debido a la necesidad de obtención de datos en un momento determinado. El resultado más relevante demuestra la asimetría de información que posee el proveedor sobre el usuario entendido en la sobrecarga de las líneas de crédito otorgadas para la realización de consumos compulsivos excediendo los ingresos mensuales de los adquirentes. Se concluyó que existe un grado de influencia superior en cuanto a la asimetría de información que genera el sobreendeudamiento de los usuarios de las entidades financieras debido a la realización de consumos excesivos con las tarjetas de crédito otorgadas.

Lázaro y Ramírez (2019) en su indagación titulada “*Causa de la inseguridad jurídica en el comercio electrónico: información asimétrica, incumplimiento del*

deber de idoneidad y publicidad engañosa”, Perú. En su metodología se destacan como principales métodos inductivo-deductivo y hermenéutico-jurídico, los cuales pretenden generalizar la información hallada e interpretar los instrumentos legales para entender la esencia de la norma jurídica, también se eligió la técnica del análisis de información documental para elaborar una estructura doctrinaria que refuerce la investigación. El resultado predominante expuso que el comercio electrónico en la actualidad se emplea como una manera novedosa para realizar transacciones comerciales con la participación de varias partes y a través de un soporte basado en las nuevas tecnologías de información y comunicación. Se concluyó que el comercio electrónico atenta gravemente a la seguridad jurídica debido a vulneración de la asimetría de la información, la publicidad engañosa y el deber de idoneidad generando repercusiones económicas incalculables en perjuicio de los consumidores.

Chávez (2018) en su investigación denominada “*La protección al consumidor en cuanto a la transparencia de la información por los centros educativos privados en Lima*” para optar la licenciatura por la Universidad Cesar Vallejo. En su metodología se desarrolló un diseño no experimental-transversal ya que solo se utilizó para una sola ocasión con un tipo de estudio aplicado a fin de solucionar problemas reconocidos por el autor con un nivel de investigación descriptivo para examinar y juzgar aquellas unidades de estudio. El resultado obtenido se sintetiza en que la transparencia de información del bien o servicio cumple un papel importante ya que, a través de este, el consumidor puede tomar una decisión correcta para su beneficio y de esta forma se protegen sus derechos. Se concluyó que el principio de transparencia vendría a hacer uno de los más valiosos del Código de Protección al Consumidor donde se expone que los proveedores deben ofrecer una debida información completa y detallada del bien o servicio para que la decisión de consumo vaya de la mano con su necesidad del mismo generando un equilibrio comercial tutelar.

Mendoza (2020) en su exploración titulada “*La incorporación de los daños punitivos por la vulneración de los derechos del consumidor en el Perú*” para optar la licenciatura por la Universidad Cesar Vallejo. En su metodología se destaca el estudio y la observación de leyes con un enfoque cualitativo sin maniobrar sus variables por los innumerables reclamos en el Perú. El hallazgo más importante expone que las denuncias presentadas ante el INDECOPI son insuficientes para la

protección de los derechos del consumidor, lo cual se evidencia el gráfico de la encuesta, en donde se aprecia un porcentaje al 90 % que respaldan la afirmación del autor, mientras que el 10 % considera lo contrario. Se concluyó que la aplicación del término daños punitivos a la indemnización de daños que perjudican al usuario permitirá al proveedor considerar en brindar un excelente intercambio de bien o servicio para evitar denuncias ante INDECOPI.

Calderón y Castro (2018) en su tesis titulada “*Responsabilidad extracontractual en la afectación de los derechos del consumidor en Chiclayo, 2016*” para optar la licenciatura por la Universidad Señor de Sipán. En su metodología se desarrolló un estudio descriptivo-propositivo, se basó en los hechos suscitados el 2016 con el objetivo de plantear las características del problema utilizando la observación de hechos en centros comerciales. El resultado más relevante demuestra que un 27.3 % de los encuestados se encuentra disconforme con la propuesta actual planteada por el legislador en donde se le exige al consumidor afectado instar la vía jurisdiccional ordinaria para solicitar y obtener una indemnización por daños y perjuicios. Se concluyó que el Código de Protección al Consumidor de INDECOPI no cuenta con mecanismos para la protección del consumidor, específicamente un artículo diseñado para la tarea de indemnización y/o reparación del daño ocasionado.

Aniceto y Villanueva (2019) en su investigación denominada “*La falta de regulación del fenómeno influencer con relación a la publicidad engañosa y la afectación al derecho del consumidor*”. En su metodología de tipo explicativa con nivel básico que conlleva en la aclaración de fenómenos para recolectar la información y procesarla para una mejor comprensión de los mismos. El resultado más interesante es que los influencer están dando una información de los bienes o servicios incompleta perjudicando a los usuarios y vulnerando uno de los principios medulares del Código de Protección y Defensa del Consumidor con el fin de obtener ganancias económicas a un costo perjudicial. Se concluyó que los influencers al brindar una información incompleta e imprecisa están ocasionando que el usuario realice un gasto inútil del bien o servicios prestado afectando la economía de su familia al punto de poder afecta la salud de sus seres queridos.

Rodríguez (2020) en su indagación titulada “*Garantía del derecho a la reparación en el marco de normas contenidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor*” para optar el grado de maestro por la Pontificie Universidad

Católica del Perú. En su metodología planteada por el autor realiza un estudio de casos sobre una serie de resoluciones emitidas por la Sala Especializada de Protección al Consumidor con el propósito de evidenciar los límites reparatorios del procedimiento administrativo sancionador. El resultado más importante revela que la vía judicial es el medio idóneo para obtener una reparación generada por el daño causado debido a la vulneración del derecho del consumidor teniendo como correlato la competencia y jurisdicción con la que se encuentra investido el juez para resolver la causa. Se concluyó que en el artículo 65 de la Carta Magna peruana le asiste al consumidor el derecho a la reparación por los daños ocasionados, denominado *restitutio in integrum*, al infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor con el ánimo de restablecer la situación hasta antes de la vulneración del derecho con un monto económico equivalente al perjuicio ocasionado.

Saldaña (2014) en su tesis denominada “*Propuesta de modificaciones al código del consumidor, para cautelar el derecho de los consumidores en el Perú*” para optar el grado de doctorado por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. En su metodología se destaca el tipo propositiva con una variable independiente y otra dependiente, asimismo posee técnicas de observación y análisis documental. En su resultado llama mucho la atención que un gran número de encuestados afirman tener derecho solo de volver a comprar productos empero que estos bienes o servicios teniendo desperfectos no tengan el derecho de reposición. Se concluyó que los usuarios medianamente tienen la información de sus derechos de protección así como el desconocimiento de tener una entidad que los proteja como consumidores de bienes y servicios.

Quispe (2016) en su investigación titulada “*La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano*” para optar la licenciatura por la Universidad Cesar Vallejo. En su metodología se desarrolló el enfoque cualitativo con el método no probabilístico con individuos seleccionados por medio de la encuesta. En su resultado se determinó que existe una falta de perfeccionamiento de la norma, un deficiente manejo de resolución de conflictos, así como la carencia de mecanismos para la indemnización de los daños ocasionados a los consumidores. Se concluyó que la ley vigente N.º 29751 no protege de forma armoniosa ni satisface al individuo en cuanto a la protección de sus derechos como consumidor como si lo

hacen en otros países como España, Ecuador, Venezuela y Argentina donde educan a los niños en las escuelas con un curso de educación al consumidor, dándoles un mejor panorama para enfrentarse a situaciones donde se vulnera el derecho del consumidor.

Antecedentes internacionales

Morales (2019) en su epígrafe titulada “*Flujo y comportamiento del consumidor en los supermercados en línea*” para optar el grado académico de doctor por la Universidad Oberta de Catalunya, España. En su metodología aplicó los enfoques cualitativo y cuantitativo sobre un grupo considerable de expertos en la materia a quienes se les entrevistó sobre su consumo en supermercados virtuales. El hallazgo predominante demuestra que los consumidores mantienen un comportamiento activo durante la adquisición de bienes o prestación de servicios en los supermercados en línea, lo que demuestra que el fenómeno de flujo de consumo puede ser medido por las relaciones causales propuestas en el modelo de arribadas. Se concluyó que mediante el sistema de flujo propuesto por el autor se comprendió con claridad el comportamiento que demuestra el consumidor en los supermercados virtuales, los aspectos más relevantes fueron la conducta del consumidor digital y las consecuencias que podrían generarse luego de la adquisición de bienes y prestación de servicios.

Mollar (2017) en su tesis titulada “*La prueba en el proceso de consumidores y usuarios español*” para optar el grado de doctorado por la Universidad Jaume, España. El hallazgo más relevante evidencia la flexibilidad en la jurisprudencia referido a la prueba en sus vertientes indiciaria y de presunción que imposibilitan a los consumidores denominados también usuarios a sostener una defensa óptima durante el desarrollo del proceso al cual se encuentren sometidos. Se concluyó que la protección del consumidor y su desarrollo normativo creció considerablemente y pese a sus esfuerzos a aclarar cuestiones no se ha logrado concretar dichos esfuerzos que recientemente fue emanado por la unión europea que logró consolidar los derechos por reconocimiento normativo, así como su respeto y aplicación dentro de los procesos judiciales.

Izquierdo (2016) en su investigación denominada “*Los procedimientos administrativos y judiciales que tutelan los derechos del consumidor en la adquisición de bienes o servicios sujetos a la Ley Orgánica de Defensa del*

Consumidor” para optar el grado de doctorado por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. El resultado más importante es que existe un gran número de reclamos por temas de legitimación activa realizados en la Defensoría del Pueblo del distrito de Pichincha, Ecuador. Sin embargo, son pocos los reclamos por infracción a la Ley de Defensa del Consumidor debido a la existencia de 18 juzgados encomendados a la recepción de las denuncias antes descritas durante el periodo 2003 hasta el 2011. Se concluyó que debe corregirse o eliminarse la norma jurídica y los mecanismos no resultan aplicables para el inicio de un reclamo ante una infracción en perjuicio de los consumidores.

Mestanza (2021) en su epígrafe titulada “*El régimen de publicidad engañosa en la legislación ecuatoriana*” para optar el grado de maestro por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. El resultado más evidenciado es que hasta la fecha no existe una política pública educativa que propugne la instauración en la curricula de materias vinculadas al derecho del consumidor como se viene realizando en otros países de Latinoamérica, los beneficios más importantes logrados en otros países son la capacidad para exigir y reclamar sus derechos a las empresas prestadoras de servicios o proveedoras de bienes que incumplan con el principio de idoneidad o recaigan en publicidad engañosa. Se concluyó que la publicidad debe ser transmitida tal y como es el producto o servicio para que los proveedores se vean obligados a ofertar bienes o servicios de excelente calidad, sin emplear la publicidad engañosa.

Gonzales (2019) en su tesis titulada “*El procedimiento de reparación por infracción a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Ecuador*” para optar el grado de maestro por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. El resultado más relevante expone que las partes incumplen la reciprocidad en sus obligaciones generando la activación del derecho a requerir la indemnización de daños y perjuicios, empero en sede jurisdiccional mediante un proceso judicial engorroso, burocrático y prolongado en el tiempo. Se concluyó que el proceso judicial para la indemnización o reparación de daños y perjuicios no es económico ni conveniente para el usuario, lo que genera solo reclamos por las redes sociales haciendo de este reclamo uno informal sin transcendencia, incluso solo vemos pronunciamientos donde solo se exhorta al proveedor de corregir sus prácticas sin una participación completa para su reparación del daño ocasionado. Asimismo es necesaria la implementación de un sistema de reparación integral del derecho al consumidor ya

que la norma presenta dificultades para su aplicación a la vida real por las resoluciones de los aparatos de justicia que no alcanzan los grados de idóneos para la reparación de daños materiales e inmateriales.

Piedrahita (2015) en su investigación denominada “*El arbitraje de consumo: análisis comparado y lineamientos para su posible introducción en la legislación ecuatoriana*” para optar el grado de maestro por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. El hallazgo más resaltante se centra en la incorporación del arbitraje de consumo que ha permitido que los consumidores y proveedores vinculados a las relaciones de consumo obtengan una solución inmediata y de forma gratuita a través del mecanismo de resolución de controversias antes referido, el cual atrajo una serie de aspectos positivos como la equidad entre las partes y la asunción de un rol protagónico dentro del procedimiento. Se concluyó que es indispensable no solo el arbitraje especializado sino que además se integre un sistema de reparación de daños con el objetivo de producir y dirigir un entrada a la justicia en esta situación de vulneración al derecho del consumidor ya que la justicia común no alcanza a proteger dichos derechos.

Armijos (2016) en su tesis titulada “*Creación de una agencia de protección al consumidor, encargada de controlar, supervisar y sancionar a las empresas que vulneren los derechos de los consumidores*” para optar la licenciatura por la Universidad Central del Ecuador. Se utilizó el método inductivo-deductivo para detallar el problema de los usuarios al momento de adquirir un bien o servicio. El hallazgo más relevante es que la mayoría de los entrevistados no conocen la ley, desconocen la forma de protección al consumidor, así como hacer una denuncia y cómo hacerla reflejando la poca socialización de la norma con la población. Se concluyó que no existe una fomentación por parte de la autoridad correspondiente de cultura de reclamo y reparación integral de los daños ocasionados a los usuarios, incluso se sienten acostumbrados a tener una mala atención y baja calidad respecto a los bienes que adquieren.

Zambrano (2018) en su epígrafe titulada “*Vulneración de los derechos constitucionales del consumidor por la práctica de obsolescencia programada en el Ecuador*” para optar la licenciatura por la Universidad Central del Ecuador. En su metodología se utilizó el método exploratorio descriptivo con el fin de detallar el problema identificado por el autor. El resultado más importante es la poca

información que tienen los usuarios para realizar reclamos por productos con desperfectos ni al proveedor ni a la autoridad competente generando así una obsolescencia programada. Se concluyó que la obsolescencia programada es generada por la falta de información y calidad respecto de los productos adquiridos por los usuarios provocando una vulneración a los derechos de los consumidores como el de la salud y a un ambiente sano.

Hernández (2018) en su investigación denominada “*Aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para evitar la manipulación de precios por los pequeños comerciantes*” para optar la licenciatura por la Universidad Central del Ecuador. Se utilizó el método analítico para examinar cada parte del problema. Su hallazgo más relevante es que no hay una información y control debidamente socializada entre los proveedores y la autoridad competente al punto que cada proveedor genera diferencia de precios causando un desorden de los mismos para los usuarios. Se concluyó que la autoridad competente está obligada a controlar los precios de los insumos de los vendedores y brindar capacitaciones para tener un mejor orden de precios y socializar mejor la relación de proveedor consumidor con el fin de velar por los derechos de los consumidores.

1.3. Marco teórico

Sistema de reparación de daños

Los proveedores de servicios y fabricantes de servicios tienen la obligación de resarcir el daño ocasionado a los usuarios. Los proveedores asumen la responsabilidad administrativa por la carencia de conformidad o calidad, riesgo indebido, omisión o falta de información, u otras violaciones especificadas en el ordenamiento jurídico del consumidor (Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

En palabras de Soles (2017) el proveedor es responsable por cualquier defecto en los bienes o servicios contratados por el consumidor o la cantidad entregada, en caso los productos causen daño y/o pérdida al consumidor o sus bienes se generará como consecuencia la atribución de responsabilidad civil. El consumidor debe pagar la indemnización correspondiente al consumidor, y para hacerlo, este último debe acudir a los tribunales y proceder conforme a ley.

El Indecopi, a través de su Comisión de Protección al Consumidor, está autorizado para ordenar medidas de reposición y reparación del producto para la devolución del precio

pagado por el consumidor, u otras medidas encaminadas a restaurar el producto a su condición anterior al daño causado (CPDC, 2010).

Es así como, corresponde explicar que existen formas de resarcir las consecuencias patrimoniales, tales como la reparación de productos, el cambio o entrega de productos por otros que contengan características similares, el cumplimiento de la ejecución de prestaciones legales o convenidas, la devolución de contraprestaciones pagadas por el consumidor, así como en el caso de pagos atrasados o excesivos cubre los costos del consumidor y mitiga así las infracciones administrativas, este contrato deja abierta la posibilidad de otras medidas similares (CPDC, 2010).

Régimen indemnizatorio

Se trata de un conjunto de normas que cubre la reparación o compensación por cualquier consecuencia causada por errores, incluyendo daños emergentes, lucro cesante, lesiones personales y daños punitivos (CPDC, 2010).

La acción correctiva tiene por objeto indemnizar a los consumidores por el impacto económico directo e inmediato sufrido como consecuencia de infracciones estatales anteriores y consiste en ordenar a los proveedores infractores que rezagan los daños ocasionados (CPDC, 2010).

Extrajudicial

Según Basto (2020) en el campo de las disputas del consumidor, las razones psicológicas, la falta de información legal del consumidor y el costo de los procedimientos judiciales, si no se demora en obtener una solución legalmente vinculante, son a menudo, determinantes que el consumidor no puede ejercer sus derechos y se abstiene de presentar reclamos derivados de los mismos contra los trabajadores por cuenta propia o empresarios que hayan celebrado contratos.

Los legisladores españoles son conscientes de esta situación y, en general, a instancias de la comunidad, buscaron dotar a los consumidores de mecanismos e instituciones para orientar sus legítimas reclamaciones para ayudar a los consumidores a evitar emprender acciones legales. Entre estos mecanismos destacan la provisión de resolución extrajudicial de controversias, consumidores y conflictos de consumidores, así como la extensión de la legitimidad positiva para el ejercicio de la acción judicial para proteger los derechos e intereses de los consumidores. especialmente la mediación y el arbitraje (Basto, 2020).

Riesgos del consumidor

El CPDC (2010) establece que si el proveedor puede prever un riesgo debido a la naturaleza o composición de los productos o servicios ofrecidos, deberá tomar las medidas necesarias para asegurar el almacenamiento, manipulación y transporte adecuado e informar a los consumidores de esos riesgos. así como cómo utilizar correctamente el producto o prestar el servicio y qué hacer en caso de daño. Las medidas adoptadas por el proveedor no deben aumentar los riesgos previsibles.

Devolución pecuniaria

En palabras de Rodriguez (2020) una mirada más cercana al código en cuestión confirma que el remedio está destinado a beneficiar directamente al consumidor. En particular, el artículo 115.1 del CPDC establece que su finalidad es compensar la afectación directa e inmediata a la propiedad, sin aclarar a qué se refiere el inciso cuando se refiere a “condición anterior”. Una interpretación favorable al consumidor asume que la intención es restablecer las condiciones que existían antes de que se cometiera el infracción, es decir, la compensación, esto no siempre es posible. En tales casos, la compensación juega un papel muy importante. Por ello, el CPDC no contempla una garantía de derecho a recurso. Los procedimientos administrativos sancionadores sólo permiten indemnizaciones por impacto económico directo e inmediato. Es absolutamente imposible ordenar daños y perjuicios sobre la base de una evaluación de daños emergentes, lucro cesante o daños morales. No en vano, el artículo 115.7 del mismo cuerpo normativo contempla vías alternativas judiciales y arbitrales.

Daño al consumidor

Según Mendoza (2020) el daño se divide en daño económico y daño intangible. El daño económico es la vulneración de derechos valorables económicamente. Este, a su vez, se divide en daño emergente, como el perjuicio directamente al patrimonio del afectado, asimismo la indemnización tiene por objeto reponer lo perdido del perjudicado. Lo que se deja de percibir o ganar a causa de un hecho perjudicial es el lucro cesante. Por otro lado, el daño intangible o extrapatrimonial es aquel que no se puede cuantificar económicamente, pues este se divide en daño físico, psíquico, moral y a la vida.

Reclamo

Al respecto, el CDPC (2010) establece que el proveedor está obligado a dar respuesta a las reclamaciones de los consumidores en un plazo máximo de treinta días naturales. Este

plazo podrá ampliarse si la situación lo requiere. De igual forma, los proveedores deberán mantener un libro de quejas físico o virtual para presentar quejas o reclamos respecto de los productos o servicios prestados.

Defensa del consumidor

En palabras de Durand (2010) se entiende como los mecanismos jurídicos empleados por las entidades estatales que propugnan valer una serie de aspectos como la custodia en la capacidad de adquisición por parte de los integrantes de la colectividad, el resguardo de la salud y la protección integral en relación a la gestión de algunos productos y servicios que posibiliten priorizar la utilidad en el campo práctico de los bienes adquiridos o de los servicios contratados para cumplir óptimamente con la necesidad del hombre.

La idea que se debe privilegiar es que el acceso de los consumidores no sea limitado debido a que existe protección de los riesgos para la adquisición de productos idóneos. No obstante, en el supuesto de una afectación o perjuicio por la injerencia de un bien o la prestación de un servicio, los que resulten afectados podrán incoar tutela ante los tribunales de justicia y en consecuencia la obtención de una reparación económica (Durand, 2010).

Según el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) son medios basados en quejas de consumidores que están o pueden verse afectados por dichas quejas o de asociaciones de consumidores que representan a sus socios o agentes o para la protección de intereses colectivos o de otro tipo de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legal, sin facultades para determinar los derechos de los consumidores interesados, salvo sus socios o personas que hayan autorizado a la asociación para tal efecto. Tanto los consumidores como las terceras entidades podrán participar en el procedimiento e impugnar la decisión de no procesar, así como cualesquiera otras decisiones impugnadas que sirvan de base a la denuncia.

Circunstancias del derecho del consumidor

Pero, con el nuevo mercado electrónico se han generado situaciones desfavorables en el uso de las relaciones humanas, puesto que con este fenómeno se abre debate para quienes lo utilicen. Sobre el particular, Ayala (2017) señaló que uno de los desafíos que surgen como resultado de estas dinámicas comerciales es la necesidad de cumplimiento normativo para verificar las transacciones entre países, así como la recaudación de impuestos, el fraude en la comercialización de productos y la falta de certeza. en medios de

pago electrónico, violando significativamente los derechos de protección del consumidor en todo el mundo.

Según Ayala (2017) los regímenes de protección al consumidor se vuelven muy importantes en el contexto del comercio electrónico. Esto no se debe únicamente a los tradicionales problemas de asimetría de información que pueden existir y existen en estos contratos, sino también a las dificultades que surgen para identificarlos, negociación con el proveedor por situaciones inherentemente relacionadas con el volumen y el valor de información, ya que es imposible conocer directa y personalmente las propiedades del objeto que se comercializa y existe un alto riesgo de fraude al hacerlo, circunstancias que están relacionadas con la cantidad y cantidad de información que tiene el usuario al momento de contratar sobre un bien o servicio. (pág. 130)

Protección eficaz del derecho al consumidor

En palabras de Arbildo (2022) la base de la ley de protección del consumidor es la cooperación de los usuarios, que exigen a las autoridades que regulen el mercado legal y justo para los bienes y servicios de los proveedores, estableciendo a menudo normas de mercado ilegales. el derecho de las personas a la seguridad económica, lo que llevó a la formalización de la protección de los derechos de los consumidores en todo el mundo.

Criterios sobre el derecho del consumidor

Algunos de los principales criterios de la Sala Especializada en Protección al consumidor tenemos al trato de consumo se obliga a un estudio del momento en que el usuario pacta con el proveedor y establece una conexión. La determinación de libros como herramientas de estudio deben ser con criterios de expertos en la materia. El proveedor tiene la obligación de entregar una boleta de venta al instante de la compra, bajo apercibimiento de sanción por ley. La contaminación visual para la oferta de bienes o servicios es perjudicial para la salud del consumidor (Durand, 2013).

Código de protección y defensa del consumidor

Según INDECOPI (2023) el código es el catálogo de derechos y herramientas de reparación ante vulneración de los mismos que todo consumidor lleva consigo con el respaldo de la carta magna del Perú.

Procedimiento de protección al consumidor

El INDECOPI (2023) ofrece por medio del CPDC dos tipos de procesos, sumarásimos para trámites de menor cuantía aplicando la celeridad del caso a fin de dar una correcta solución, por otro lado, mucho más extenso y engorroso tenemos al ordinario con cuantías mayores a 3 UIT que del mismo modo se busca un beneficio al consumidor, sin embargo los dos procesos llevan una proporción considerable por las multas de los proveedores.

Publicidad engañosa

Según Pineda (2017) si una publicidad contiene anuncios engañosos, no solo altera las decisiones soberanas de consumo de los consumidores, sino que vulnera el funcionamiento de los procesos competitivos que se desarrollan dentro de la economía social de mercado y, lo más importante, el sector privado que es una de las actividades económicas que tiene por objeto el crecimiento del país, que garantiza la libertad de trabajo, empresa, comercio e industria, conforme a los parámetros establecidos por el principio de honestidad en la publicidad, no debe ser perjudicial para la moral, seguridad y salud de los ciudadanos.

MARCS

El CDPC (2010) ofrece mecanismos alternativos para la resolución de conflictos como el arbitraje, que al agotarlo descarta cualquier PAS por vulneración a los artículos del citado código. El laudo arbitral no permite que se vincule con el inicio de un PAS. La conciliación si permite ir en paralelo con un PAS a efectos de resolver la controversia, tal es así, que la autoridad promueve este mecanismo, sin embargo esta no otorga responsabilidad de la persona encargada ni a la autoridad para su cumplimiento. La mediación se realiza antes de iniciar un PAS para resolver una controversia, asimismo, el acta de mediación no reconoce necesariamente los hechos denunciados a menos que así lo exprese en el acta.

Responsabilidad contractual

Según Quispe (2016) es aquella que se enfoca en dónde ocurre el daño luego de una contravención de lo mencionado en el contrato de adquisición de bienes o contratación de servicio.

Tabla 1*Responsabilidad contractual por productos y servicios defectuosos*

Daños por violación de los derechos de los consumidores en la prestación de servicios	El daño surge de dañar intereses distintos de los intereses
Esto se debe a que el defecto en el producto o en el objeto del contrato perjudica los intereses de entrega del prestamista o del comprador del contrato en cuestión, causando daños.	Se trata de una obligación y garantía de seguridad para con el consumidor o usuario, por lo que éste se obliga a proporcionar productos que no causen daños al consumidor individual ni a los bienes de su propiedad.

Nota. Obtenido de “*La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano*”, Quispe, 2016, p. 31.

INDECOPI

Es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, que administra el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, dispone de órganos administrativos específicos para identificar infracciones a los artículos del CPDC, sancionar e imponer medidas correctivas a los infractores. Asimismo puede inscribir a los infractores en el Registro Nacional de Infractores.

Satisfacción del consumidor

Según Reategui (2018) la satisfacción del consumidor difiere mucho de lo que realmente se espera como consumidor. No suelen obtener lo que requieren y se genera un conflicto de intereses, por lo que es medular solucionar el problema de la asimetría informativa desde la preventa.

Asimetría informativa

Según Pineda (2017) la publicidad es también un medio para reducir la asimetría de información que prevalece entre los proveedores y los usuarios de bienes o servicios, porque asegura que los receptores de publicidad tomen sus decisiones con base en la soberanía del consumidor. Sin embargo, la publicidad es una herramienta con doble filo, por un lado, se

convierte en una actividad útil para uso comercial, cuyo fin es reducir costos como empresa con una adecuada información de los bienes o servicios para brindársela a los consumidores, empero la publicidad engañosa es un caso peculiar de competencia desleal que provoca graves distorsiones en el mercado.

Principios del derecho del consumidor

Según Sánchez (2020) son fundamentos, fuentes de derecho, que son aprovechados como camino y seguridad de los derechos, es por ello que deben ser considerados en todo momento de mercado entre el proveedor y consumidor. Entre ellos tenemos los siguientes fundamentos:

Principio de soberanía del consumidor

El régimen de protección al consumidor promueve las libres e informadas elecciones de los usuarios, con la finalidad de que estas encaminen el mercado respecto a la búsqueda de mejores condiciones de los productos o servicios brindados (CPDC, 2010).

Principio Pro Consumidor

En cualquier situación que resulte relevante, la autoridad activa su función protectora para los usuarios. Asimismo, si existiese la duda en cuanto a la importancia de un contrato de adhesión o contratación general, está debe entenderse favorable para el usuario (CPDC, 2010).

Principio de Transparencia

En situaciones comerciales, los proveedores deben ofrecer el acceso más completo, cierto y preciso sobre la información de los bienes o servicios que brindan a los consumidores (CPDC, 2010).

Principio de Corrección de la Asimetría

Los cimientos de protección al consumidor tienen como objetivo enmendar las consecuencias que generan la asimetría informativa o cualquier circunstancia en donde el consumidor tenga desventaja al momento que los proveedores realizan el intercambio de bienes o servicios (CPDC, 2010).

Principio de Buena Fe

En circunstancias de mercado, todas las partes involucradas están en la obligación de llevar una conducta idónea y correcta ya que la confianza conlleva un rol fundamental dentro

de este tipo de relación comercial. Algunos de los factores que resaltan son la información del bien o servicios brindados por el proveedor al usuario, las cláusulas y elementos más relevantes en un contrato (CPDC, 2010).

Principio de Protección Mínima

El Código establece estándares mínimos para la protección del consumidor y no impide que los estándares sectoriales brinden niveles más altos de protección (CPDC, 2010).

Principio Pro Asociativo

El Estado apoya la actividad de los consumidores o de las asociaciones de usuarios en el marco de una actividad responsable y teniendo en cuenta lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente (CPDC, 2010).

Principio de Primacía de la Realidad

Para determinar la verdadera naturaleza de la conducta se examinan la situación económica y las relaciones que efectivamente han surgido, se tratan o se establecen. La forma de acciones legales utilizadas en las relaciones de consumo no debilita el análisis que las autoridades tienen sobre los objetivos reales de la conducta dentro de la acción legal que la encarna.

Su propósito es asegurar que los consumidores tengan acceso a productos y servicios apropiados y se beneficien de derechos y mecanismos efectivos para protegerlos; y reducir la asimetría de información y regular o prevenir actos y prácticas que violen sus intereses legítimos (CPDC, 2010).

Soberanía del consumidor

Según las palabras de Ruiz (2018) al ejercer esta libertad, los consumidores dictan cómo se distribuyen los recursos productivos mediante decisiones de mercado. Pero es importante tener una comprensión clara de en qué consiste esta libertad y qué medidas de política deben tomar los países, o ya no, para garantizar que se hagan cumplir las elecciones de los consumidores. En este sentido, la actividad productiva es generada por la competencia. Las preferencias de los consumidores determinan las disciplinas de mercado subyacentes que, en última instancia, definen la participación y la estructura de la oferta de bienes y servicios (CPDC, 2010).

Legislación nacional y comparada sobre derecho del consumidor

Según Villalba (2015) el derecho del consumidor en Francia es controversial por la definición que tiene al consumidor final como no profesional frente a un cocontratante profesional, por otro lado las personas jurídicas no gozan de este derecho ya que solo se considera consumidor a la persona física.

Para Manzano (2008) en Chile las leyes que abordan el derecho del consumidor son sólo supletorias, es decir, que la ley del consumidor sólo actúa en los ámbitos no regulados por otras normas económicas o comerciales. Es por ello que la ley del consumidor no se ha integrado de manera efectiva con la sociedad dificultando el acceso para los ciudadanos.

Según la Ley Federal de Protección al Consumidor de México, uno de los principios fundamentales es el una prevención y resarcimiento de perjuicios económicos y morales. Así como las facilidades de defensa de sus derechos como consumidor.

En Venezuela según su normativa vigente titulada Ley de Protección al consumidor y al Usuario en Venezuela considera la adquisición de reparación positiva para el consumidor, asimismo como la compensación por los daños y perjuicios ocasionados.

1.4. Marco conceptual

Consumidor digital

Sobre el particular debemos rescatar una de las propuestas teóricas que esclarezca el panorama sobre la aproximación del consumidor digital. En esa línea, (Gates y Bravo, 1999, citados por Alvear, 2017) proponen que el Internet ha creado cambios cualitativos y cuantitativos en el sector de los medios digitales, creando oportunidades para el nacimiento de consumidores digitales. Por lo tanto, el número de consumidores digitales en todo el mundo crece cada día y la velocidad del intercambio de información aumenta, lo que está cambiando la naturaleza de las empresas y los consumidores a la hora de realizar transacciones, traducir y acceder a la información de forma más efectiva. La nueva información cambia la forma en que vive la gente (p. 162).

Tipos de publicidad

El congreso peruano es el encargado de traducir la interpretación de la palabra publicidad en la ley 29571, definida de diversas formas. La publicidad es definida por el CPDC, cuando indica que es cualquier herramienta que, directa o indirectamente, anime al receptor del mensaje a comprar o consumir bienes o servicios. Por lo que este trabajo se materializa en un elemento promocional específico que cubre todo el contenido del anuncio,

lo que permite al receptor del anuncio realizar un análisis exhaustivo y superficial de cada anuncio que experimente. En cuanto a las campañas publicitarias, estas deben analizarse en su conjunto, teniendo en cuenta los detalles que las componen. Cabe señalar que, el análisis integral se refiere a todo el contenido del anuncio, incluidas las palabras habladas, escritas, los números, las expresiones visuales y musicales y los efectos de sonido, así como determinar si un anuncio viola las disposiciones de la ley de publicidad aplicable para analizar de forma integral como un consumidor percibe el mensaje del anuncio (Pineda, 2017).

Seguridad económica

Para (Manzaneda, 2019, citado por Inga, 2022) la seguridad jurídica como garantía constitucional, se destaca la necesidad de modificar o implementar la normativa que rige los contratos electrónicos en el Perú para proteger a las partes involucradas en las transacciones. Esta es una gran obligación nacional y un derecho fundamental reconocido por la Constitución, incluido el uso de medios electrónicos en los contratos, para lograr la seguridad económica de las actividades comerciales realizadas a través de plataformas virtuales. Priorizar a los más económicamente vulnerables y tecnológicamente avanzados. (p. 52)

Acreditación del defecto

Según Chang (2012) le corresponde acreditar el hecho al reclamante o usuario y no a la autoridad competente como debería ser tal cual como los procedimientos sancionadores. Asimismo el proveedor deberá probar que no tiene responsabilidad o explicar una situación que lo justifique de brindar un producto o servicio de mala calidad.

Imputación del defecto

El principio de causalidad de la Ley N.º 27444 según Chang (2012) hace referencia a que al haber un hecho que genere un vínculo de relación de consumo y que este sea vulnerado exponiendo la responsabilidad objetiva, también deberá corroborarse la responsabilidad subjetiva del proveedor.

1.5. Justificación e importancia

En este acápite se redactaron los argumentos académicos que refuerzan con suficiencia el desarrollo de la tesis que ejemplifica un problema social vigente, carente de soluciones inmediatas por parte de las autoridades. En ese orden, se desarrollarán las

justificaciones social, teórica y práctica respectivamente para sostener la viabilidad de la redacción del texto académico y con ello la contratación de la hipótesis.

1.5.1. Justificación social

Este aspecto posibilita atender un conflicto social enmarcado en la norma como derecho del consumidor, específicamente en la reparación económica del daño generado en beneficio del consumidor y no como hasta la fecha se reconoce un margen económico en beneplácito de la autoridad reguladora. La principal razón que justifica el desarrollo íntegro de esta indagación permitirá reducir el tiempo para la obtención de un resarcimiento en vía administrativa, sin la necesidad engorrosa y costosa de acudir al órgano jurisdiccional ordinario, puesto que una de las propuestas será establecer un porcentaje sobre el servicio prestado o bien adquirido en los supuestos de infracción al CPDC.

1.5.2. Justificación teórica

Esta investigación está sustentada especialmente por el CPDC ya que contempla todos los derechos del consumidor, cabe resaltar que existen otras leyes que también se encargan por la tutela de los derechos en beneficio del consumidor, sin embargo hasta la fecha sigue existiendo poca dinámica en cuanto al sistema de reparación de daños. Una de las razones por la cual esta investigación se justifica es la profundización e incremento doctrinario sobre las categorías expuestas, así como la perenne atención que le corresponde a los derechos de los consumidores y los conocimientos al consumidor ya que se pueden interpretar sin la necesidad de ser sujetos cualificados en la materia de este problema que cada vez más tiene una fuerte presencia como rama del derecho.

1.5.3. Justificación práctica

Este acápite se basa en la recolección de datos que se realizó para solucionar la sobrecarga judicial mediante la solución propuesta por el autor que se pretende incorporar a fin de tener la celeridad del caso, en la que resalten la efectividad, eficiencia y la disminución de la carga procesal del INDECOPI y el Poder Judicial en casos de indemnización y daños o perjuicios, teniendo en cuenta que se estipulará un porcentaje proporcional por el daño generado al consumidor. No obstante, es necesaria la concientización para que los usuarios pueden llevar a cabo tales prácticas de defensa de derechos, así como la fomentación de información sobre los mismos.

Importancia

La importancia de esta investigación se basa en la escaso alcance que tiene las autoridades para difundir los derechos de los consumidores, como otros países desde las escuelas, sin embargo, existe un código de protección y defensa del consumidor que cuenta con cierto parámetros para la protección de los derechos. Se pretende fortalecer el dicho cuerpo normativo con un artículo referente a redirigir un porcentaje de las multas hacia los consumidores con el fin de frenar la ola de vulneraciones de derechos y reducir la carga procesal de INDECOPI y Poder Judicial a fin de dar celeridad, eficiencia, eficacia para el beneficio de los consumidores. Por medio de una escala gradual podremos sustituir los procesos sumarísimos y ordinarios para detallar el daño y a su vez resarcirlo de manera extrajudicial.

1.6. Formulación del problema

1.6.1. Problema general

PG: ¿De qué manera el sistema de reparación de daños actual repercute en la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023?

1.6.2. Problemas específicos

PE₁: ¿Cómo el régimen indemnizatorio actual repercute en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023?

PE₂: ¿Cuáles son las circunstancias del régimen indemnizatorio actual que influyen al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023?

PE₃: ¿Qué principios del régimen indemnizatorio se transgreden en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023?

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

OG: Analizar el régimen indemnizatorio actual y su repercusión en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.

1.7.2. Objetivos específicos

OE₁: Analizar el régimen indemnizatorio actual y su repercusión en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.

OE₂: Analizar las circunstancias del régimen indemnizatorio actual y su influencia con el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.

OE₃: Identificar los principios del régimen indemnizatorio y su transgresión al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

HG: El sistema de reparación de daños actual repercute negativamente en favor de la defensa del consumidor, debido a que no se establece escalonadamente un porcentaje del valor del bien o servicio prestado al consumidor para lograr su indemnización, sin que previamente deba acudir a la vía jurisdiccional ordinaria o arbitraria.

1.8.2. Hipótesis específicas

HE₁: El régimen indemnizatorio actual repercute perjudicialmente al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor, toda vez que no permite categorizar y reparar el daño ocasionado con inmediatez de acuerdo con los principios de protección mínima y pro consumidor, por lo que resulta necesario la incorporación de un artículo en el ordenamiento jurídico vigente que establezca los parámetros cuantitativos para conocer con precisión los montos de conformidad con el valor del bien o servicio prestado y aplicarle un 10 % sobre la base imponible en favor del consumidor.

HE₂: Las circunstancias del régimen indemnizatorio actual influyen de manera perjudicial al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor, debido a que imposibilita la delimitación del preciso momento en el que se presta el servicio o se adquiere el bien para determinar la afectación al derecho del consumidor, por lo que debería incorporarse un cuadro escalonado con montos expresos que deberá exhibirse de manera clara y sencilla en todos los establecimientos que cumpla con todas las condiciones antes descritas.

HE₃: Los principios del régimen indemnizatorio que se transgreden en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor son la corrección de la asimetría, pro consumidor y la soberanía del consumidor, debido a que durante la celebración de un contrato o en la adquisición de bienes o prestación de servicios no se invocan expresamente los principios contenidos en el ordenamiento jurídico vigente colocando en una posición de desventaja al consumidor, por lo que debería contemplarse inicialmente

la consignación con la anotación de principios en favor de la defensa del consumidor en los productos de primera necesidad y la proscripción de cláusulas contractuales.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

En esta sección del trabajo de investigación se definirá la estructura metodológica que permitirá el desarrollo consistente y riguroso de los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de los métodos e instrumentos de recojo de información. Adicionalmente, se expondrán los criterios de elección para la población, el muestreo y la muestra sobre la que recaerá el análisis e interpretación desde un enfoque cualitativo en aras de profundizar las categorías y subcategorías investigativas.

A partir de lo anterior, se establecieron los siguientes criterios, partiendo de la elección de un propósito básico que intenta profundizar el fenómeno del consumo y los derechos que lo salvaguardan en su esencia pura sin modificaciones o alteraciones. En ese orden, se optó por un enfoque cualitativo que posibilitará la impregnación de información altamente calificada obtenida de fuentes escritas o digitales, así como de discursos verbales consecuencia de la utilización de métodos y herramientas para recolectar información.

Agregado a ello, se propuso como diseño el aspecto fenomenológico de los integrantes de la sociedad que conforman el escenario problemático con el ánimo de conocer su perspectiva sobre preservación de sus derechos como usuario. En sintonía con lo anterior, se integró el diseño de estudio de casos para recopilar los últimos pronunciamientos emitidos por INDECOPI vinculados a la afectación de los derechos del usuario.

2.1. Tipo Sociojurídico

Al respecto podemos precisar que este tipo de investigación tiene diferentes variantes en cuanto a los términos utilizados a lo largo de la historia, entre los principales tenemos al realista jurídico y sociológico jurídico, los cuales pretenden analizar la operatividad del derecho debidamente tipificado en un ordenamiento jurídico y los efectos que este genera en la sociedad (Tantaleán, 2016).

Según (Arango, 2013, como se citó en Bernal et al, 2018) la indagación sociojurídica conlleva el análisis de la sociedad respecto de los sucesos o acontecimientos los cuales se buscan corregir para transformar, es ahí donde la investigación jurídica entra a tallar para su estudio de la realidad nacional.

En consecuencia, se optó por un tipo sociojurídico partiendo de la premisa que los consumidores merecen un resarcimiento célere e idóneo cuando se afecten los derechos objetivos que generen un perjuicio económico, sin importar el monto que objeto de adquisición del bien o se prestó el servicio. En razón de ello, teniendo en cuenta que la

investigación pretende brindar alternativas de solución desde una perspectiva jurídica, se considera pertinente que sin la necesidad de utilizar un tipo normativo jurídico, se pueda proponer bajo la premisa de iniciativa legislativa con la que contamos todos los ciudadanos de conformidad con el artículo 29 de la Constitución Política del Perú, una alternativa que pueda plasmarse en la realidad social, por lo que se pretende incorporar la redacción de un artículo donde se precise el porcentaje que deberá ser pro íntegramente al consumidor sobre el cálculo por INDECOPI, es aquí donde se evidencia la relación del concepto teórico y aspecto aplicativo de la tesis.

2.1.1. Propósito básico

Desde la perspectiva de Sánchez et al. (2018) comentaron que es un tipo de investigación encaminada a adquirir nuevos conocimientos sin una finalidad práctica específica y directa. búsqueda de principios y leyes científicas, capaces de organizar la teoría científica. Esto también se conoce como investigación científica básica.

Aunado a lo anterior, Martínez y Benítez (2015) señalaron que la actividad científica cuya prioridad es adquirir conocimientos sobre el mundo y crear conocimientos teóricos se denomina investigación básica.

A partir de las afirmaciones anteriores, conviene indicar que con la información obtenida mediante la recopilación doctrinaria, así como los hallazgos rescatados luego de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recojo de datos lograremos profundizar en el estudio del fenómeno objeto de análisis, esto es, identificar si los consumidores conocen y ejercen sus derechos frente a una situación de presunta vulneración a sus derechos debidamente regulados en el ordenamiento jurídico vigente. Al mismo tiempo, se conocerá si la forma de solución de conflictos que se aplica es la más idónea para satisfacer sus expectativas dentro de un proceso judicial.

2.1.2. Nivel exploratorio

En ese orden de ideas, corresponde explicar el nivel o alcance elegido para el presente estudio, en ese sentido, cobra importancia lo planteado por Fernández et al (2015) cuando refieren que “Se enfoca en descubrir información sobre un objeto de estudio desconocido” (p. 17).

Siguiendo la perspectiva anterior, resulta importante fortalecer la aproximación del concepto antes descrito para ello se consideró oportuno incorporar lo propuesto por Altuna (2018) al referir que este estudio pretende presentar la primera aproximación científica al

problema, destacando sus aspectos fundamentales. Utiliza la inmersión ab initio para resolver un problema que no se comprende bien y tiene como objetivo identificar las condiciones existentes.

Como correlato de los enunciados, se evidencia que al carecer de información objetiva que plantee la solución o alternativa sugerida por el autor en beneplácito del consumidor es que se optó por este nivel, el cual permite explorar en los acontecimientos más cercanos y fidedignos a un fenómeno de investigación para proveer de conocimiento objetivo y contrastable, eso tiene fiel confirmación en la innumerable secuencia de casos en donde se advierte de su revisión y lectura que ante el desconocimiento de los derechos de consumo, se ubica en una posición de ventaja a los proveedores, lo que genera como consecuencia un proceso judicial que solo beneficia a una de las partes procesales. En esa medida, resulta pertinente aplicar el nivel exploratorio para conocer las razones que motivan a los consumidores a desconocer de los derechos antes descritos, así como constatar si la norma es utilizada como elemento vinculante al plantear una narrativa compleja e inentendible para el ciudadano de a pie, todo esto con el fiel propósito de ampliar los conocimientos existentes sobre la temática elegida.

2.1.3. Enfoque cualitativo

En lo que respecta este tipo de estudio, conviene extraer una de las propuestas metodológicas más acertadas, para ello se incluyó a Sánchez (2019) quien explicó que el enfoque cualitativo se basa en la evidencia, que se centra más en la explicación cautelosa del fenómeno, para entender y analizarlo mediante uso de fórmulas y técnicas derivadas de sus conceptos y fundamentos epistemológicos, como la hermenéutica y el método de inducción.

Chávez et al (2013) explicaron que la naturaleza cualitativa de este método se centra en la fenomenología más que en la generalización, por lo que su proceso metodológico es más profundo que extenso y también más integral que explicativo.

En este apartado se detalla el sendero de esta investigación por medio de la evidencia identificada con métodos y técnicas ya que conlleva un amplio análisis del problema así como la comprensión y explicación. Además, importa para el estudio la recopilación de fuentes de información cualificada para que el indagador proponga una solución que resuelva un problema social mediante la aplicación de herramientas jurídicas consistentes y permanentes en el tiempo.

2.1.4. Diseño fenomenológico y estudio de casos

En esa línea de pensamiento, arribamos a la aproximación del diseño en un investigación dotada de científicidad. Al respecto, Cruz del Castillo et al (2014) indicaron que las respuestas a las preguntas de la investigación se sostienen en los principios de razonamiento y dirección de la tesis. Asimismo, es relevante calibrar la medida entre las variables o categorías ya que permitirá conocer el grado de correspondencia entre ellas. Es fundamental obtener la medida clara, cierta y validada, de lo contrario los resultados sería en vano. El desarrollo de la tesis social puede tener dificultades ya que están sujetas al nivel de dominio de la persona y el aparato social. Para desarrollar el diseño de investigación cabe recalcar los instrumentos de medición así como el número de variables que serán agregadas. Dependerá del problema de la tesis y sus limitaciones respectivas para su materialización (p. 123).

Aunado a lo anterior, es importante rescatar lo analizado por (Rodríguez, Gil y García, 1999, como se citó en Rodríguez y Valdeoriola, 2014) quienes explicaron que la investigación de estudio de caso implica un proceso de investigación caracterizado por un examen detallado, integral, sistemático y en profundidad del caso de interés.

En sintonía con lo expresado previamente, ubicamos a los autores Pimiento y De la Orden (2017) quienes brindaron la siguiente aproximación su finalidad es analizar casos concretos del fenómeno en estudio con el fin de construir una descripción detallada de ese caso o fenómeno desde un punto de vista concreto.

A partir de las afirmaciones anteriores, se consideró oportuno y relevante seleccionar dos diseños que en su conjunto permitirán la obtención de información desde dos perspectivas, la primera engloba las situaciones experimentadas por los encuestados desde un análisis fenomenológico, mientras que la segunda posibilitará en análisis de las resoluciones expedidas por INDECOPI por medio del estudio de casos.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Sobre el particular podemos indicar que Arias (2012) definió a la población como un grupo definido o indefinido de personas con cualidades semejantes. A su vez, autores de la envergadura de Diaz (2016) evidenció que la población de una indagación está estructurada por todos los componentes (individuo, cosa, organismos, hechos) que forman parte del fenómeno que fue definido y determinado en la explicación del problema de tesis.

La población del estudio está conformada por consumidores de bienes y servicios, y resoluciones expedidas por el INDECOPI con el propósito de profundizar la perspectiva ciudadana y uniformizar el criterio sancionador que utiliza el organismo regulador antes descrito. Aunado a lo anterior, debe explicarse que la conformación de dicha población enmarca la problemática en su esencia natural, esto es, el fenómeno objeto de estudio involucrado con los sujetos participantes y principales exponentes del problema que se pretende solucionar.

2.2.2. Muestra

Cruz del Castillo et al (2014) definen a la muestra como un subgrupo de las personas de una población, en tanto que esta abarca a todas las personas de un grupo. Tiene un costo económico considerable y mucho tiempo para analizar a todas las personas o encuestados para equiparar una muestra y universalizar los resultados de la población.

Enseguida, se incorporó a los máximos referentes de la metodología latinoamericana, estos fueron Hernández y Mendoza (2018) cuando formularon que una muestra es un subconjunto de la población o población de interés de la cual se recopilarán datos relevantes y debe representar a la población particular de manera probabilística para que los resultados encontrados en la muestra puedan conceptualizarse y generalizarse al todo.

La muestra es la parte más importante de la población, para esta investigación se analizaron diez resoluciones finales de INDECOPI, una casuística sobre compra y venta de bien inmueble y se encuestó a sesenta personas mayores de edad con experiencia en consumo de bienes y servicios, como se puede acreditar mediante la base de datos Excel en la que se consignan entre otros datos relevantes, el tiempo de consumo y la insatisfacción con el bien o servicio prestado. Para ello, como parte de los filtros realizados por el investigador y en sintonía con la validación de contenido mediante juicio de expertos sobre cada una de la interrogantes académicas contenidas en el instrumento, se solicitó expresamente que los participantes contesten con objetividad a las preguntas preliminares sobre su experiencia de consumo desde la perspectiva temporal y la sensación de consumo sobre el bien o servicio recibido, tal y como se aprecia a continuación.

Tabla 2

Participantes con experiencia de consumo de bienes y servicios

Alternativa	¿Considera usted que cuenta con una experiencia como consumidor de bienes y servicios superior a cinco años?
-------------	--

Sí	60
No	0
Total general	60

Nota. Elaboración propia mediante los resultados obtenidos.

Tabla 3

Participantes insatisfechos con los bienes y servicios obtenidos

Alternativa	¿Cree usted haber experimentado en su rol de consumidor más de una insatisfacción por los bienes y servicios prestados?
Sí	60
No	0
Total general	60

Nota. Elaboración propia mediante los resultados obtenidos.

En ese sentido, se otorgó certeza a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, teniendo en cuenta que el investigador empleó las herramientas metodológicas para diseñar la estructura del formulario de encuesta, así como la delimitación de los sujetos que integrarían la muestra mediante el filtro de expurgación preliminar, descartándose todos aquellos que no cumplieran con el criterio planteado. A su vez, se cumplió en estricto con lo expuesto en el tipo de muestreo seleccionado, esto es no probabilístico por conveniencia, el cual faculta a elegir la muestra según la accesibilidad que cuenta el autor sin que ello desprestigie la calidad del subgrupo obtenido. Asimismo se realizó el análisis de diez resoluciones finales de INDECOPI y para su aplicación los instrumentos de estudio fueron verificados por tres expertos en la materia.

Tabla 4

Conexión de la problemática con las unidades de análisis y muestreo

Problema general	Muestra	
	Unidad de análisis	Unidad de muestreo

<p>¿De qué manera es viable la incorporación de un sistema de reparación de daños en favor de la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023?</p>	<p>Consumidores de bienes y servicios del Perú.</p>	<p>UM₁: Base jurisprudencial de INDECOPI.</p> <p>UM₂: Encuestados con experiencias en consumo.</p>
--	---	--

Nota. Obtenido de “Proyecto de Tesis Guía para la elaboración”, Arias, 2020a, p. 62.

Es fundamental la identificación de la unidad de análisis para comprender que con la base jurisprudencial de INDECOPI con las resoluciones analizadas y las encuestas realizadas a consumidores con experiencia en la adquisición de bienes y servicios se podrá proponer ante el problema una solución que conlleve a la incorporación de un artículo en el CPDC, el cual brindaría una mejor socialización de la norma y recuperaría la confianza en los consumidores.

2.2.3. Muestreo no probabilístico por conveniencia

Al haber elegido prescindir de la probabilidad en los hallazgos de la investigación se optó por un muestreo no probabilístico que en palabras de Quevedo (2023a) puede definirse como la selección de ítems no depende de la probabilidad sino de razones relacionadas con las características del estudio. Esto depende de la decisión del investigador o del equipo de investigadores y las muestras están sujetas a diferentes criterios de prueba.

Para Scharager (2014) el muestreo no probabilístico a pesar de ser sindicado como accesible y de escasa teoría son muy utilizadas para el estudio de casos específicos con las características peculiares.

Al utilizar este método nos aseguramos de obtener información pertinente y exacta de acuerdo con el estudio que se realiza en esta investigación a fin de llegar al objetivo y poder proponer de forma adecuada la solución planteada por el investigador.

Tabla 5

Relación de expedientes administrativos sancionadores analizados

N.º	Número de expediente	Derecho del consumidor vulnerado	Parte denunciante	Parte denunciada
-----	----------------------	----------------------------------	-------------------	------------------

1	Resolución final N.º 003-2022/PS0-INDECOPI-JUN	Idoneidad y Obligación de los proveedores	Saúl Huillcas	Saga Falabella S.A.
2	Resolución final N.º 0002-2019/PS0-INDECOPI-LAM	Obligación de los proveedores	Artemio Pisco Rodriguez	Universidad Particular de Chiclayo
3	Resolución final N.º 016-2022/CPC-INDECOPI-PUN	Deber general de seguridad	Vilma Condori Corimayhua	Power Park Perú S.A.C.
4	Resolución final 0000006-2023/PS0-INDECOPI-LAM	Obligación de los proveedores	Betty Enit Carrasco Risco	Motocorp S.A.C.
5	Resolución final 00000010-2023/PS0-INDECOPI-LAM	Obligación de los proveedores	Raul Huatuco de la Calle	Entel Perú S.A.
6	Resolución final 0000011-2022/PS0-INDECOPI-LAM	Obligación de los proveedores	Juan Carlos Arce Ormeño	Hipermercados Tottus S.A.
7	Resolución final 0000020-2022/PS0-INDECOPI-LAM	Obligación de los proveedores	Jhon Hitler Mena Davila	Homecenters Peruanos S.A.
8	Resolución final N.º 0034-2022/PS2	Idoneidad y Obligación de los proveedores	Andrés Arévalo Escalante	Banco Falabella Perú S.A.
9	Resolución final N.º 2953-2018/CC2	Idoneidad y Obligación de los proveedores	José Manuel Martínez Flores	Grupo Pana S.A.

10	Resolución final N.º 003-2018/PS0-INDECOPI-SAM	Obligación de los proveedores	Cherly Macedo Ochoa	Electrotiendas del Perú S.A.C.
----	--	-------------------------------	---------------------	--------------------------------

Nota. Elaboración propia a partir de los hallazgos.

En este apartado se puede observar las resoluciones finales dictadas por el INDECOPI en casos de infracción de derechos del CPDC denunciados por las personas naturales de diferentes partes del Perú a fin de obtener una reparación de daños, devolución de importes pagados, pago de costas y costos, así como también el resarcimiento por daños ocasionados a la salud.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En este epígrafe se esclarecerá las técnicas e instrumentos que se emplearon para recoger la información a partir del enfoque cualitativo. No obstante, es importante indicar que el indagador consideró necesario obtener la percepción de los consumidores, entendiendo este término como cualquier persona de a pie que haya adquirido un bien o recibido la prestación de un servicio, para ello fue necesario incorporar la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario de encuesta que pese a formar parte de un enfoque cuantitativo no llega a serlo por la cantidad de muestra que se elaboró.

2.3.1. Técnicas de recolección de información

Análisis de casos

En lo correspondiente al estudio de las fuentes documentales es importante aclarar que desde la perspectiva de Altuna (2018) debemos entender que este método se puede utilizar cuando se busca un precedente legal o en casos apropiados que proporcionen una base para el predominio o la separación y requieran una consulta obligatoria para respaldar la hipótesis de investigación a crear. Cuantos más casos se examinen, más resultados de la investigación se podrán generalizar al área de estudio.

En sintonía con lo anterior, Sánchez et al (2018) explicaron que es el análisis del contenido de las fuentes documentales, en el que se extraen de los documentos los elementos

informativos más importantes, se sistematizan, clasifican y analizan según los objetivos del investigador.

En esta investigación se realizó el análisis de diez resoluciones finales en materia de protección al consumidor del INDECOPI observando que en algunos casos el denunciado se allana a la denuncia evitando las multas de 1 a 3 UIT, en otros casos, la Sala de Protección del Consumidor, aplica amonestaciones y medidas correctivas en favor del consumidor, empero ninguna de estas satisface con inmediatez el perjuicio ocasionado al consumidor.

Tabla 6

Estudio de PAS por vulneración de los derechos del consumidor

Análisis de expedientes sancionadores de INDECOPI	
Criterios	Análisis virtual
Materiales	Se necesita un ordenador con acceso a internet y las resoluciones en formato PDF
Sistematización	Se aplicó la ficha de análisis documental
Costo	Internet y asesoría externa
Acceso a la información	Fácil acceso
Resultados de la información	Confiables, fidedignos y determinantes

Nota. Obtenido del libro “*Métodos de investigación online*”, Arias, 2020b, p.29.

Encuesta

En lo correspondiente a la encuesta se puede mencionar que analiza la variedad de un problema desde una población propuesta por el investigador (Harrie, 2014). En esa línea, Alvira (2011) refirió que las fases de la encuesta son la elaboración de la preguntas para los encuestados, determinación de la muestra, aplicación de encuesta en el espacio determinado, filtración de información y la evaluación de calidad de información.

En efecto, la encuesta sirve para medir la información y poder analizarla de forma metódica para la investigación social con base en las opiniones, características, aprobación o desaprobación del cuestionario validado por expertos con la condición de veracidad para su efectividad.

Observación

Según Pimienta y de la Orden (2017) explicaron que la observación es el análisis con cuidado y esmero de situaciones que aporten información para poder ser sintetizadas en un registro.

En respaldo con lo anterior, Arias (2020b) sostuvo que es la recolección de información en referencia a un hecho o fenómeno que el indagador observe y a su vez apruebe como interés de estudio para que pueda explicar dichas situaciones, sucesos, entre otros; siendo de mucha utilidad para investigaciones cualitativas y cuantitativas.

Cabe resaltar que este tipo de técnica es fundamental para el estudio de casos ya que es uno de los primeros filtros por ser un indicador de hechos y que consecuentemente generará una hipótesis y propuesta del autor.

Tabla 7

Observación contractual sobre vulneración de derechos del consumidor

Observación virtual de contrato	
Criterios	Aplicación virtual
Población	Contrato de trece páginas
Materiales	Ficha de cotejo e incorporación documental
Tiempo	Se evaluó el contrato durante cuatro semanas
Costo	Impresión y escaneo digital
Viabilidad	Óptimo para identificar derechos del consumidor vulnerados
Resultados del instrumento	Aplica para extraer información valiosa sobre el documento
Resultado de la investigación	Objetivos y confiables para analizar

Nota. Obtenido de “Métodos de investigación online”, Arias, 2020b, p. 29.

2.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de encuesta

Cabe resaltar que, Quintana (2008) refirió que el cuestionario protege el cuerpo y metas de la entrevista. El investigador navega de una forma no consensuada sobre las respuestas e incluso con temas complementarios de las mismas por el encuestado.

El cuestionario es fundamental para el desarrollo de una tesis sociojurídica. Se exige elaborar previamente el tema en discusión y trazar los objetivos del mismo (Aignerren, 2009).

Es así que, el cuestionario de encuesta se incorporó para obtener la percepción de los consumidores, quienes brindarán sus experiencias y su apreciación sobre las propuestas planteadas por el investigador para plantear alternativas de solución con el empleo del derecho como herramienta social.

Ficha de análisis documental

Sobre el particular, Clauso (1993) planteo que se entiende como el grupo de acciones enfocadas en mostrar la capacidad y la estructura de datos para ser de fácil acceso a la asesoría o reparación, así como también crear un objeto que lo sustituya.

El presente instrumento permite obtener datos de fuentes primarias por medio de la ficha de análisis de fuentes documentarias, entre los principales encontramos expedientes, resoluciones o cualquier otro medio analizable (Tamayo y Silva (2022)).

A raíz de las afirmaciones anteriores, se puede colegir que la ficha posibilitará la extracción de información valiosa sobre los aspectos más relevantes de las resoluciones emitidas por INDECOPI, las cuales mostrarán las falencias y vacíos en perjuicio de los consumidores.

Ficha de cotejo

Según Lara y Cabrera (2015), proporciona una lista de comportamientos que el indagador espera. Las cualidades pueden ser diferenciadas por una insignia que indique la existencia de la misma.

Cabe resalta que la ficha de cotejo sirve para planificar y descartar aspectos que van a ser evaluados en la investigación a fin de obtener un mejor organizador de control de información.

Validez de contenido

El mecanismo elegido para validar el contenido de los instrumentos de recojo de información pretende aprobar o desaprobar la utilización de una serie de interrogantes académicas sobre una muestra determinada. Para ello, se consideró oportuno incluir a Quevedo (2023b) quien plantea que este es un método para determinar la validez de contenido que implica consultar con al menos 3 expertos en el tema del instrumento o método de investigación. Los expertos expresarán su opinión utilizando un valor entre 0 y 1, donde 1 es un código que indica acuerdo.

La validez de contenido, en otras palabras, es la certificación de la técnica de recolección de datos para una correcta investigación ya que sin la aprobación de los expertos en la materia no tendría un soporte de los mismos.

Juicio de expertos

Sobre el particular, debemos indicar que se practicaron informes de validación mediante juicio de expertos. Al respecto, Galicia et al (2017) sustentaron que es esta herramienta virtual se llama “Evaluación de credibilidad del contenido revisado por pares” e incluye dos pantallas principales: una para registrar los datos de los árbitros y otra para registrar las calificaciones y opiniones de cerca de cada elemento. durante el proceso de revisión de contenidos.

Es fundamental la formalización del juicio de expertos para una mera investigación sociojurídica para el visto bueno y la acreditación de los expertos, es decir, funciona como último filtro para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4. Procedimiento

2.4.1. Procedimiento de recolección de datos

Para la elección de información de los antecedentes se dividió en repositorios de alto nivel académico que conforman el ámbito nacional e internacional. Para ello se eligió la búsqueda a partir de las categorías con lo que se obtuvo información pertinente y confiable para el desarrollo de la investigación. Sobre la temporalidad de los estudios extraídos, fueron como máximo de 5 años de antigüedad cuyos autores fueron doctores, magister y licenciados. Es por ello que para el marco conceptual se utilizaron los estudios de los mejores exponentes de la materia, asimismo para el desarrollo del marco teórico que contiene la descripción conceptual de las categorías, subcategorías e indicadores, cuyo valor agregado fue la interpretación y análisis académico, todo lo anterior se desarrolló bajo un modelo de cita parafraseado y en algunos casos con citas textuales en sus dos manifestaciones, con el

único propósito de no salir del contexto y tener con más claridad la información relevante sobre el problema objeto de estudio.

En seguida, se ubicaron los repositorios con mayor reconocimiento a nivel nacional e internacional, entre ellas la Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad Privada del Norte, Universidad Nacional de Piura, Universidad Nacional de Trujillo, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Ricardo Palma, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Universidad Central del Ecuador, Universidad de Colima, Universidad Andina Simón Bolívar, Universidad Oberta de Catalunya y Pontificia Universidad Católica de Chile. Se consideró oportuno también distribuir la información no solo de manera textual, sino también a través de la creación de tablas para poder sintetizar y hacer la lectura más dinámica para el lector.

En el presente trabajo se eligieron las técnicas e instrumentos propios de una investigación cualitativa, no obstante, se creyó oportuno también incorporar la encuesta que forma parte de una investigación cuantitativa con el ánimo de robustecer los resultados y extraer la opinión de los consumidores. En consecuencia, se eligió la ficha documental para evaluar los aspectos más relevantes que se podían identificar en el contenido de cada una de las resoluciones finales de INDECOPI, con una anterioridad no mayor de 5 años.

La validez de contenido fue establecida por expertos para reconocer la estructura y forma de las herramientas utilizadas, de modo que gracias a su amplio conocimiento pudieron evaluar las herramientas de recolección de datos es eficiente.

2.4.2. Procedimiento de análisis de datos

En este apartado se debe indicar que se incorporaron 10 antecedentes nacionales y 10 antecedentes internacionales. El primer grupo fue a partir de la búsqueda de la primera y segunda categoría, al igual que el segundo grupo, en donde se precisó la primera y segunda categoría. Además, se especificó que la búsqueda no debía exceder los diez años de anterioridad para obtener los estudios más relevantes de la materia. En el mismo sentido, se extrajeron los apartados más importantes, estos fueron la metodología, el resultado y la conclusión más relevante, con el ánimo de conocer el estado de las cosas y las propuestas planteadas por otros investigadores.

Una vez recopilada la información, se descargó la base de datos de la encuesta para procesarlos mediante el sistema de tablas y gráficos dinámicos en Excel, en ese momento se expurgaron los datos que incumplían con los criterios solicitados, luego se transformó las

celdas a un formato de tabla para integrarlo al documento Word, seguidamente se integraron los datos numéricos y estadísticos para su posterior interpretación de conformidad con cada objetivo de investigación con el ánimo de conocer sus perspectivas sobre el tema investigado y plantear bajo una tesis crítica y académica la apreciación del investigador, lo que posteriormente fue comparado en la discusión de resultados, propiamente en la interpretación comparativa.

En contraste con lo anterior, luego de obtener una carpeta virtual con las resoluciones finales, se procedió a seleccionar de forma aleatoria aquellas que formarían parte del análisis contenido en las fichas previamente establecidas. Seguidamente, se extrajeron los datos más relevantes que permitieron evidenciar la situación de desventaja existente entre los consumidores y proveedores, así como la carencia de eficacia en la resolución de conflictos por bienes y servicios que incumplían con las exigencias mínimas expresadas en la norma. En el último fragmento, se propuso un análisis riguroso sobre los posibles inconvenientes en cada uno de los casos analizados para emplearlos con posterioridad en los siguientes apartados de investigación.

2.5. Aspectos éticos

Para la investigación se aplicó el formato APA séptima edición, tanto para las citas y referencias en todo el desarrollo, así también para las tablas dinámicas que posibilitaron la sinterización de la información obtenida en fuentes académicas virtuales, tales como repositorios de universidades y revistas científicas.

En lo correspondiente a la información ubicada en fuentes inestables, siguiendo el criterio de transparencia exigido por la universidad se procedió con la creación de hipervínculos que almacenaban la información respetando los criterios de un correcto citado y referenciado, empero también se convertía en estable la ubicación de la fuente.

En lo referente a las encuestas, se aplicaron a personas con experiencia en consumo de bienes o adquisición de servicios, para hacer ubicables e identificables a los sujetos, se les solicitó su información básica como correo, número telefónico, entre otros a fin de dar una opinión fidedigna para la investigación y evitar que se preste a malas interpretaciones.

Se recopiló información por medio de dispositivos electrónicos en diferentes repositorios, bibliotecas virtuales y Google académico a fin de recopilar información fidedigna descartando sitios web de dudosa precedencia, como los supuestos de Wikipedia, blogs personales y publicaciones que carecen de fecha y autor.

Se complementó la validación de juicio de expertos para darle credibilidad a los instrumentos y técnicas de recojo de información, permitiendo la adopción de un criterio metodológico que debe convertirse en un pieza indispensable para evitar retrasos o inconvenientes con los hallazgos obtenidos en el estudio.

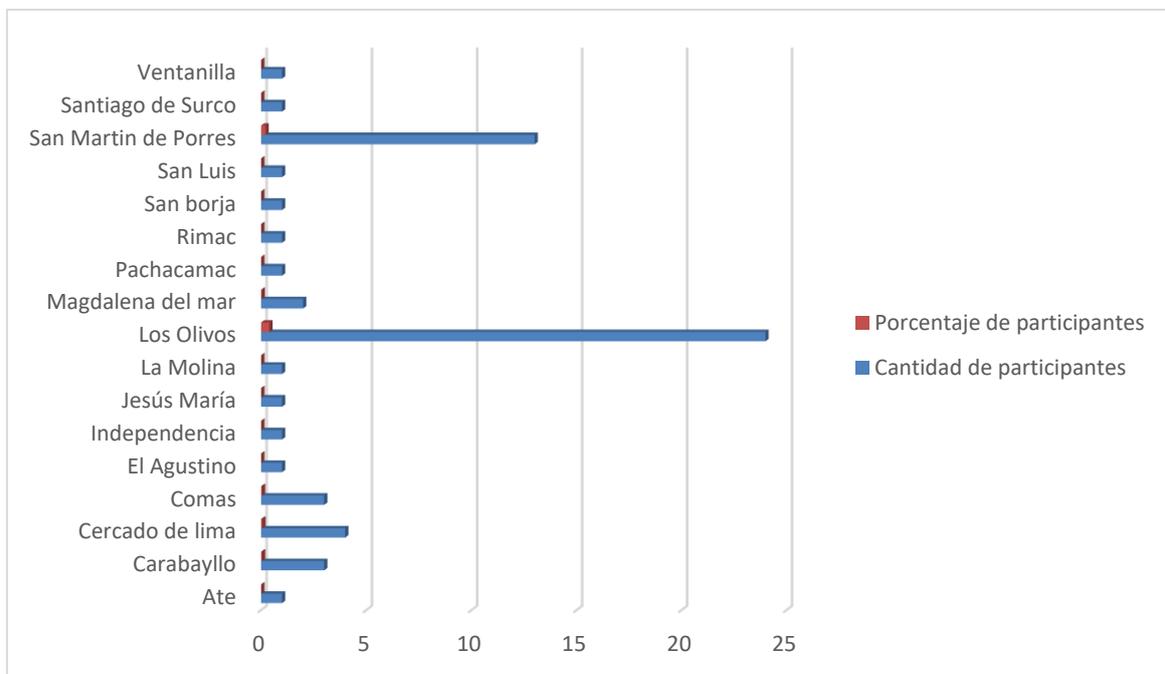
CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este epígrafe se detallará de manera ordenada y secuencial cada uno de los hallazgos obtenidos por el indagador a partir de la ejecución de sus técnicas e instrumentos de recojo de información. Como se indicó inicialmente al haber seleccionado un enfoque cualitativo se forja el compromiso de externalizar una interpretación académica y una valoración profesional sobre las figuras porcentuales que grafican la opinión de los encuestados, así como la postura del autor frente a los pronunciamientos administrativos por parte del INDECOPI.

3.1. Descripción e interpretación del resultado de las encuestas virtuales

Figura 1

Cantidad de encuestados por distritos



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación preliminar

En el gráfico anterior se observa que la encuesta virtual se distribuyó en 17 distritos para obtener un mayor alcance sobre la opinión de los consumidores, esto fue posible gracias a las tecnologías de información y comunicación, principalmente Facebook y WhatsApp, lo cual permitió obtener una muestra conformada por 60 sujetos que desarrollaron cada una de las preguntas formuladas.

Tabla 8

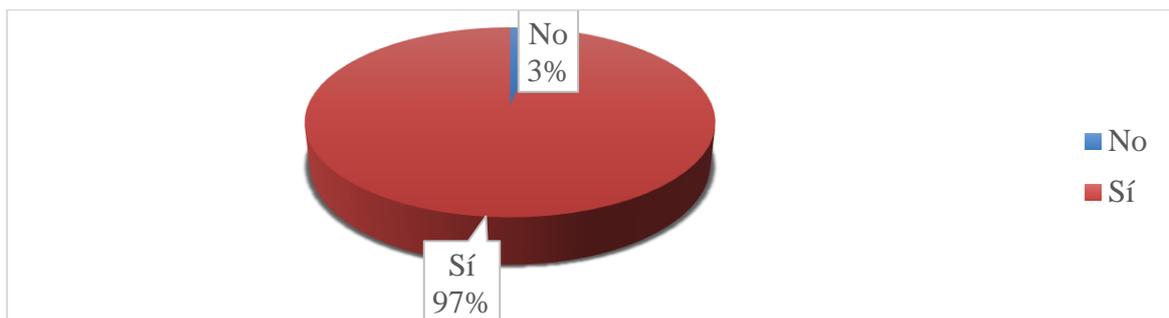
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la implementación de mecanismos de reparación por daños y perjuicios

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de las respuestas
No	2	3 %
Sí	58	97 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 2

Es necesaria la implementación extrajudicial para reparación daños



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En referencia al organizador visual, se debe indicar que el extremo máximo conformado por cincuenta y ocho participantes que representan el 97 % de las respuestas indicó que sí considera necesaria la implementación de mecanismos que reparen los daños y perjuicios fuera de un proceso judicial, debido a que el ejercicio del fuero judicial se torna engorroso y prolongado, generando desprotección y una justicia tardía que en ocasiones es desproporcional con el monto obtenido. Asimismo, debemos precisar que el extremo mínimo compuesto por dos participantes que equivale al 3 % de las respuestas refirió que no era oportuna la incorporación de estos mecanismos, privilegiando la modalidad tradicional de someterse a un proceso judicial que reconozca sus derechos resarcitorios.

Tabla 9

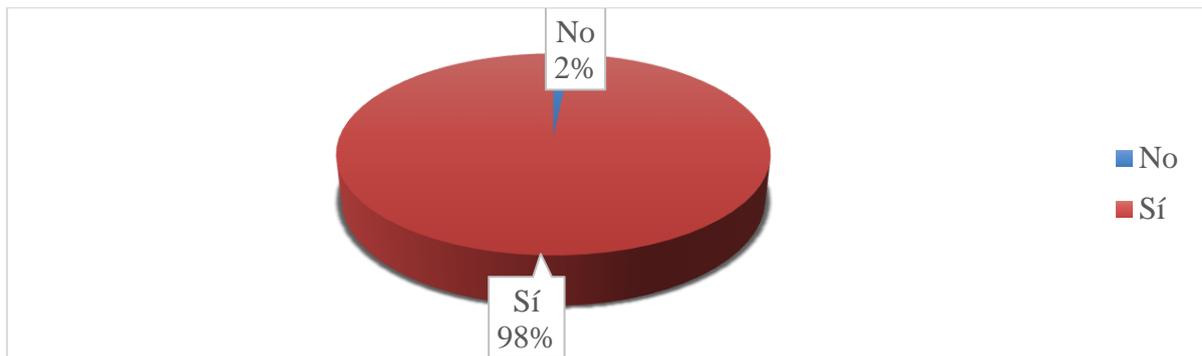
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el sistema de reparación de daños que previene riesgos al consumidor

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de las respuestas
No	1	2 %
Sí	59	98 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 3

Un sistema de reparación de daños previene riesgos sobre bienes o servicios



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En referencia al organizador visual, se debe indicar que el extremo máximo conformado por cincuenta y ocho participantes que representan el 98 % de las respuestas indicó que un sistema de reparación de daños puede prevenir riesgos al adquirir un bien o prestado un servicio, debido a que el ejercicio del fuero judicial se torna engorroso y prolongado, generando desprotección y una justicia tardía que en ocasiones es desproporcional con el monto obtenido. Asimismo, debemos precisar que el extremo mínimo compuesto por dos participantes que equivale al 2 % de las respuestas refirió que no era oportuna la incorporación de estos mecanismos, privilegiando la modalidad tradicional de someterse a un proceso judicial que reconozca sus derechos resarcitorios.

Tabla 10

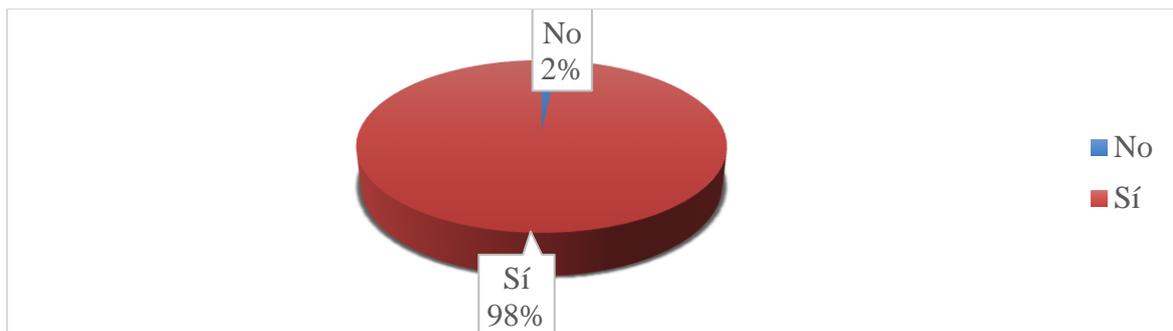
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el sistema de reparación de daños que devuelve la totalidad de lo invertido

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de las respuestas
No	1	2 %
Sí	59	98 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 4

Debería incorporarse un sistema reparatorio que devuelva lo invertido



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En respuesta a la pregunta anterior, se puede observar que el extremo máximo de 59 sujetos representado por el 98 % refirieron que se encuentran conformes con la futura incorporación de un sistema que repare los daños de forma inmediata logrando la devolución de la totalidad del dinero invertido, dicha perspectiva cobra sentido conociendo que la forma tradicional se realiza mediante el sistema de impartición de justicia lo que ocasiona pérdidas irre recuperables en cuanto al tiempo, dinero y esfuerzo. Por otro lado, el extremo mínimo conformado por un sujeto que representa el 2 % de la muestra indicó que no deben incorporarse el sistema de reparación de daños propuesto, debido a que como parte de sus objetivos de vida a corto, mediano o largo plazo no cuentan con la capacidad económica y organizativa para asumir la adquisición de un bien mueble o inmueble.

Tabla 11

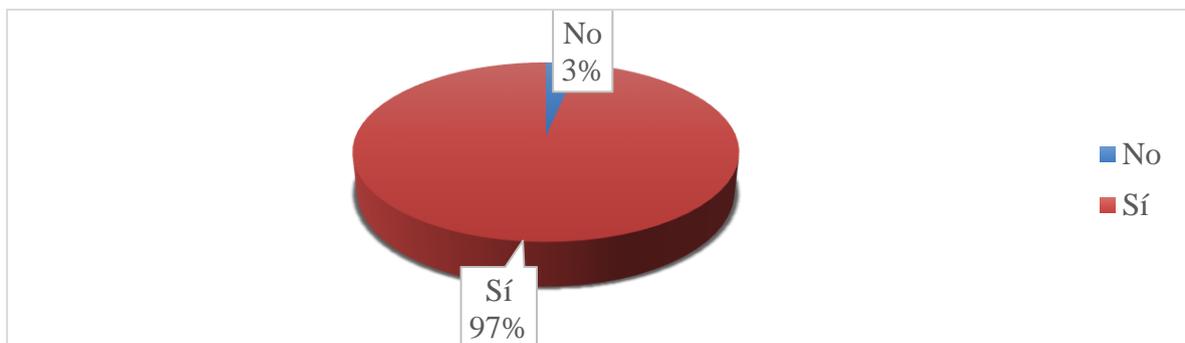
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la indemnización total mediante un sistema de reparación de daños

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	2	3 %
Sí	58	97 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 5

Un bien o servicio inadecuado podría indemnizarse por un sistema reparatorio



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

Al respecto debemos mencionar que la mayoría representada por cincuenta y ocho sujetos que equivalen al 97 % consideraron viable que mediante un sistema de reparación de daños se indemnice en su totalidad por el bien o servicio de mala calidad otorgado, puesto que en el Perú existen múltiples empresas internacionales que fabrican bienes con insumos de pésima calidad, al igual que la construcción de inmuebles elaborados con materiales que no superan los estándares de calidad mínimos según exigencia normativa. Desde otra perspectiva, dos participantes que representan el 3 % de la muestra sostienen que dicha propuesta no sería la solución inmediata para reparar los daños debido a la falta de cultura en la solución de controversia por la típica costumbre nacionalista de iniciar litigios prolongados que generan gastos irreparables.

Tabla 12

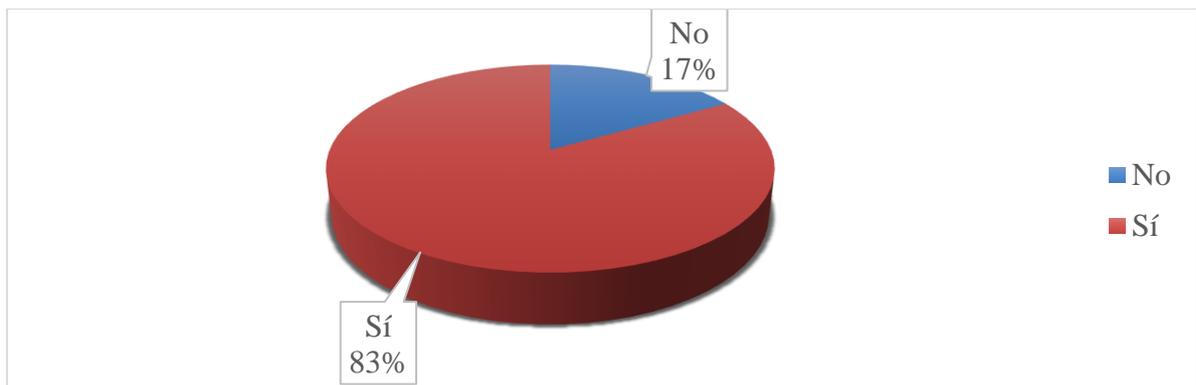
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la reparación total por un sistema integral operado por el INDECOPI

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	10	17 %
Sí	50	83 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 6

Puede ser reparado totalmente por un sistema integral operado por el Indecopi



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

Con relación a la gráfica propuesta cincuenta sujetos que representan el 83 % sostiene que el daño ocasionado puede repararse de manera inmediata mediante la creación de un sistema operativo conectado con la base de datos de INDECOPI en la medida que se distribuirá equitativamente el monto que le corresponde al consumidor violentado en sus derechos, así como al organismo regulador del consumidor. Contrariamente, diez personas que equivalen al 17 % de la muestra indicaron que estarían disconformes con la propuesta planteada, eso debido a la desinformación de los espacios de opinión tales como los medios televisivos públicos y privados, también debemos incluir la mínima cantidad de soluciones externalizadas por la academia.

Tabla 13

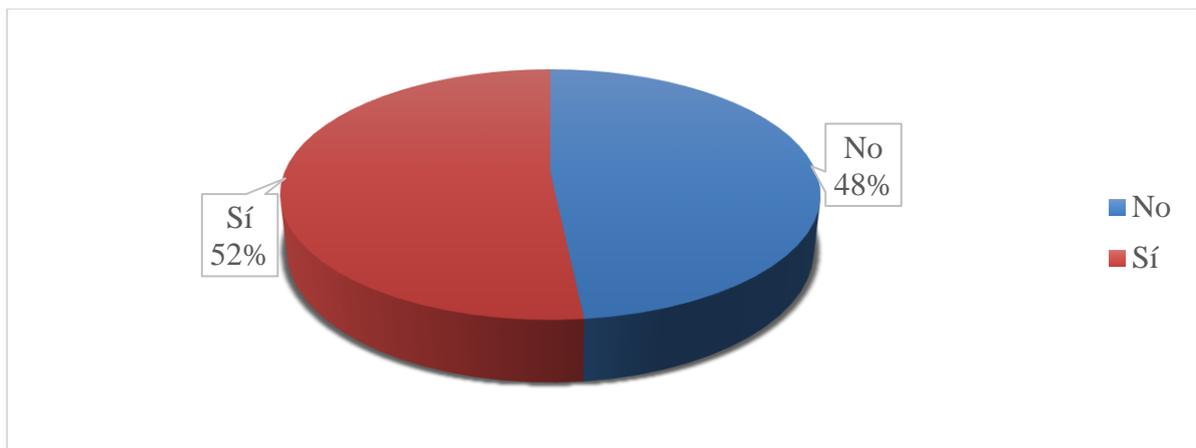
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente los criterios de control de calidad supervisados por el INDECOPI

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	29	48 %
Sí	31	52 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 7

Criterios de control de calidad de bienes o servicios supervisados por Indecopi



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

Sobre el particular treinta y uno sujetos que representan el 52 % sostuvieron que son adecuados los criterios de control de calidad que supervisa el INDECOPI, puesto que las visitas inopinadas son un factor sorpresa que garantizan el cumplimiento mínimo del deber de idoneidad entendido en su amplitud. En contraposición al argumento previo veintinueve personas que equivalen al 48 % centran su análisis en la ineficiencia del recurso empleado por el organismo regulador debido al desconocimiento de las facultades de supervisión, fiscalización, control y sanción que recaen sobre el INDECOPI para evitar el incumplimiento de los estándares normativos en beneficio de los consumidores.

Tabla 14

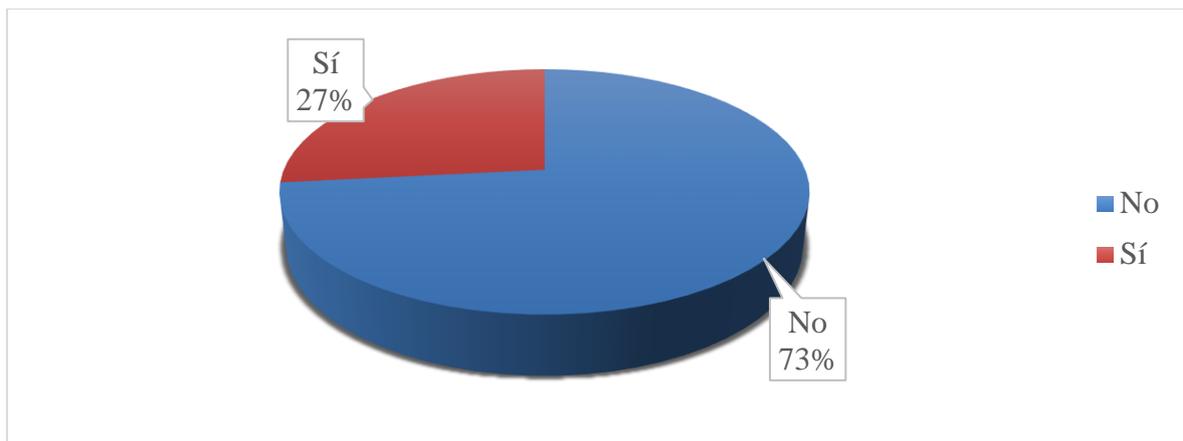
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la protección eficaz de sus derechos como consumidor

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	44	73 %
Sí	16	27 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 8

Se protegen eficazmente sus derechos como consumidor



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

Referente al gráfico anterior cuarenta y cuatro sujetos que representan el 73 % indicaron que sus derechos como consumidor no son protegidos eficazmente, puesto que han sido partícipes de vulneración de derechos en reiteradas ocasiones como consumidor, entre ellos, el deber de idoneidad y protección eficaz. En contraposición al enunciado anterior, dieciséis sujetos que representan el 27 % consideran que sí protegen sus derechos eficazmente como consumidor por parte del INDECOPI al haber experimentado la obtención directa de una reparación por los daños causados en consecuencia de los derechos del consumidor vulnerados.

Tabla 15

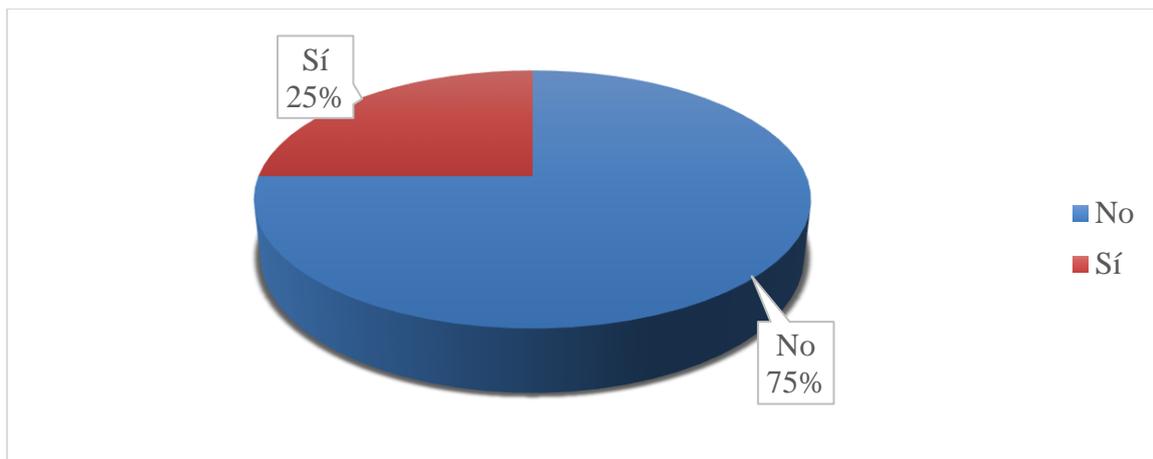
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la publicidad engañosa difundida y advertida oportuna por las autoridades

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	45	75 %
Sí	15	25 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 9

Publicidad engañosa advertida oportunamente por las autoridades



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

Con respecto al gráfico anterior cuarenta y cinco sujetos que representan el 75 % piensan que la publicidad engañosa difundida por las empresas es advertida oportunamente por el INDECOPI a fin de prever una decisión económica en beneficio del consumidor. Mientras que quince sujetos que representan el 25 % advierten que el INDECOPI no ejecuta mecanismos de prevención para adoptar una mejor decisión económica a fin de satisfacer las propias necesidades del consumidor por el hecho de que el organismo regulador no se hace presente en ninguna de las fases de consumo.

Tabla 16

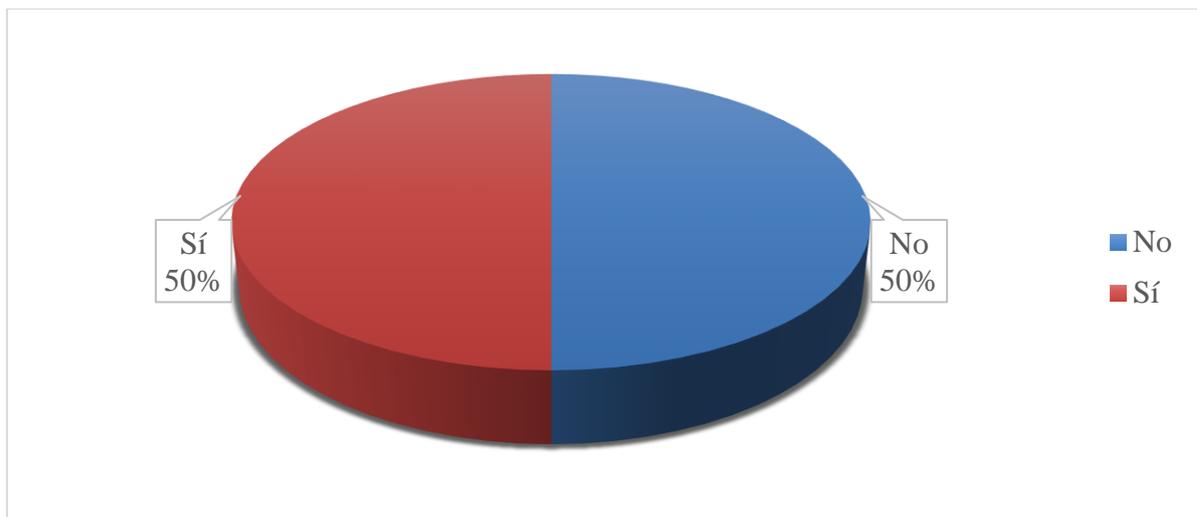
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el contenido del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	30	50 %
Sí	30	50 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 10

Conoce el contenido del Código de Protección y Defensa del Consumidor



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En referencia al gráfico, treinta sujetos que representan el 50 % advierten que tienen conocimientos básicos del Código de Protección y Defensa del Consumidor para la tutela de sus propios derechos como consumidor en situaciones cotidianas como los servicios de restaurante, hotelería y tiendas por departamento. Sin embargo treinta sujetos que representan el 50 % consideran que no conocen sus derechos en el ordenamiento jurídico precedente ya que las autoridades no difunden cultura preventiva y educativa para los consumidores.

Tabla 17

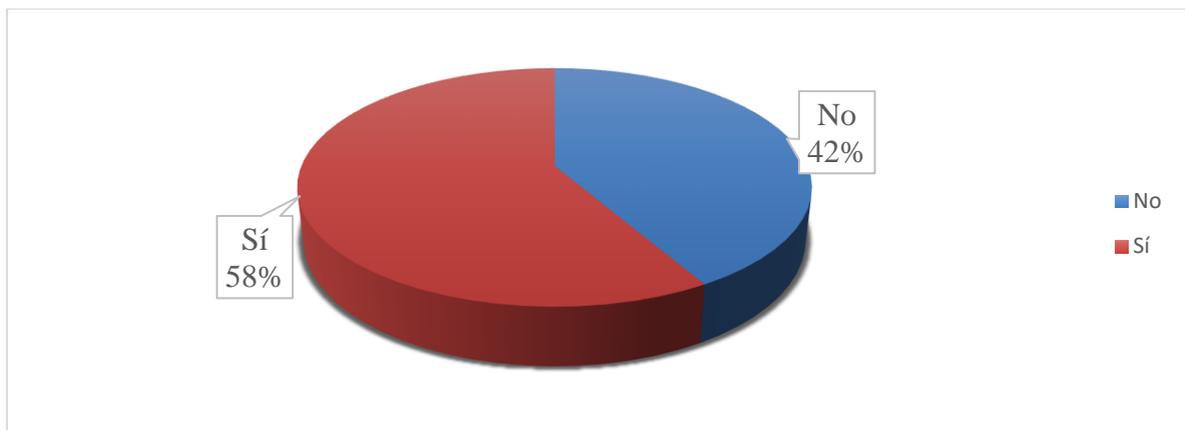
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el procedimiento de protección al consumidor ante una vulneración de derechos

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	25	42 %
Sí	35	58 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 11

Conoce el procedimiento de protección al consumidor



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En referencia al organizador visual, treinta y cinco sujetos que representan el 58 % indican que conocen el procedimiento de protección al consumidor cuando es partícipe de una vulneración de derechos ya que cuentan con experiencia en reclamos como solicitar el libro de reclamaciones, denuncias ante INDECOPI, entre otros. Empero veinticinco sujetos, que representan el 42 % afirman no conocer el procedimiento de protección al consumidor ya que no han tenido la capacidad o sustento para reclamar sobre la compra de un bien o servicio o sencillamente la autoridad competente no les informó o hizo llegar la información acerca de ello.

Tabla 18

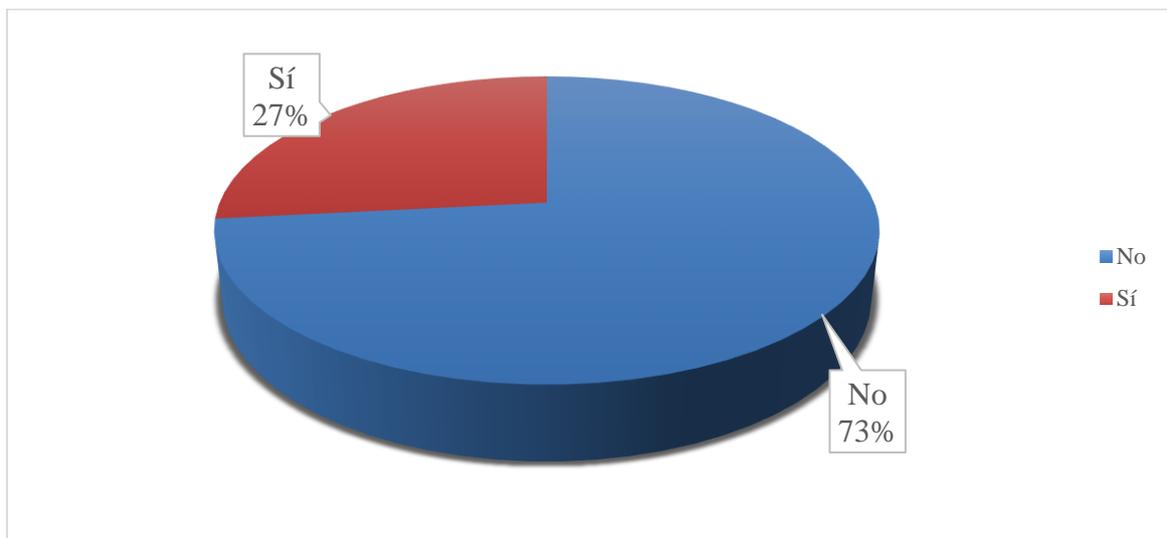
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la aplicación de los MARCS para la protección del consumidor

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	44	73 %
Sí	16	27 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 12

Se aplican correctamente los MARCS para la protección del consumidor



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En referencia al gráfico anterior, cuarenta y cuatro sujetos que representan el 73 % afirman que no se aplican justamente los mecanismos alternativos de resolución de conflictos sea porque les pareció injusta la reparación del daño y por el tiempo en realizarse. Sin embargo, dieciséis sujetos que representan el 27 % confirman estar de acuerdo con los mecanismos alternativos de resolución de conflictos por ser una vía fácil, rápida y útil para la reparación de un daño sin la necesidad de entablar una demanda o presentar una denuncia a las autoridades de protección al consumidor.

Tabla 19

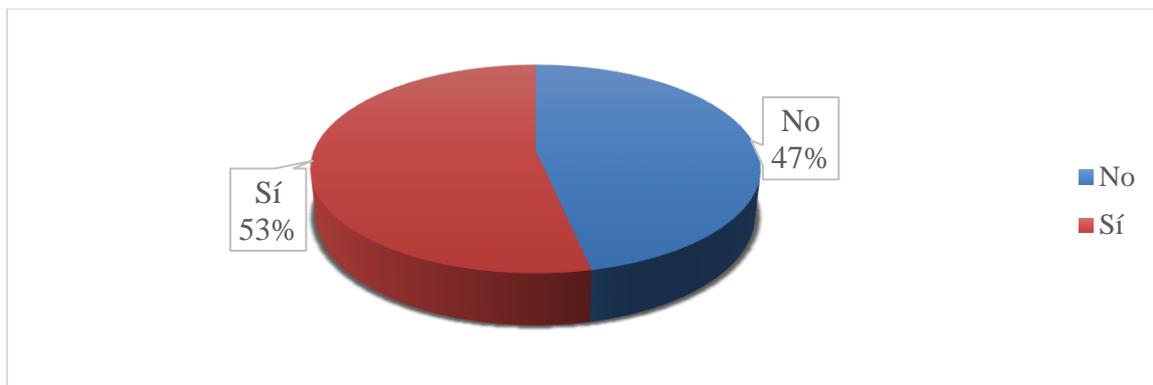
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la responsabilidad contractual y la óptima calidad de bienes o servicios

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	28	47 %
Sí	32	53 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 13

La responsabilidad contractual garantiza la distribución de bienes o servicios



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

Referente al gráfico anterior, treinta y dos sujetos que representan el 53 % afirman que la responsabilidad contractual acarrea una óptima calidad en la distribución de bienes o servicios ya que al tratarse de la firma de un contrato legal, existen cláusulas de penalidad en caso no se cumpla con lo pactado sea por la entrega, calidad del bien o servicio, entre otros. Empero, veintiocho sujetos que representan el 47 % afirman que la responsabilidad contractual no asegura una óptima calidad en la distribución de bienes o servicios porque muchas veces las empresas grandes como Movistar, Claro o Saga Falabella no les interesa el bienestar del consumidor y menoscaban los derechos como les plazca incluso debiendo grandes cantidades a SUNAT pero continúan con la pésima atención al usuario.

Tabla 20

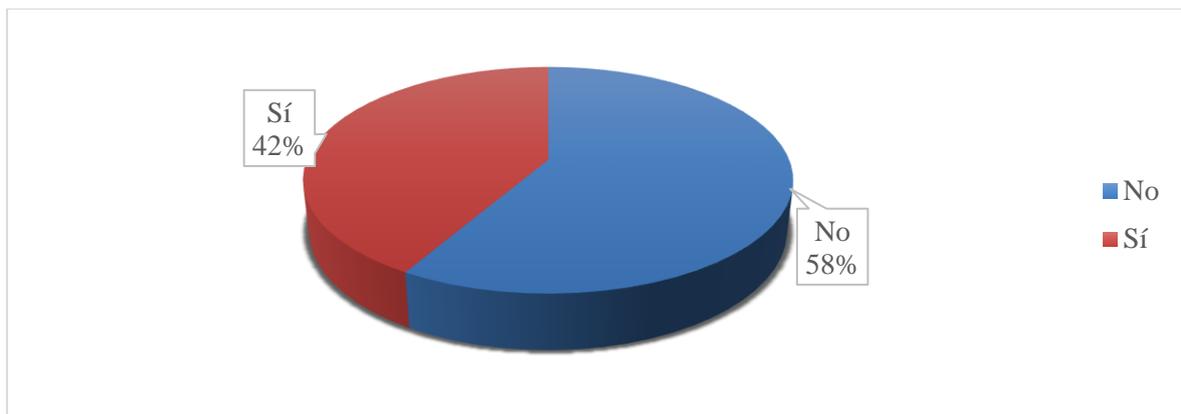
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la satisfacción del consumidor y el inicio de un proceso judicial reparatorio

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	35	58 %
Sí	25	42 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 14

Existe satisfacción del consumidor al obligarlo a iniciar un proceso judicial



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En referencia al gráfico anterior, treinta y cinco sujetos que representan el 58 % declaran que se pierde la satisfacción del consumidor al iniciar un procedimiento judicial sea por la mala calidad del bien o servicio o pésimo servicio de atención al cliente ocasionando así una desafiliación del usuario hacia la empresa proveedora. No obstante, veinticinco sujetos que representan el 42 % afirman que se sienten satisfechos de obtener una reparación pecuniaria a pesar de la mala calidad del bien o servicio o pésimo servicio de atención al cliente que en su momento se solicitó por el consumidor, pero que tuvo que pasar por un desafortunado momento.

Tabla 21

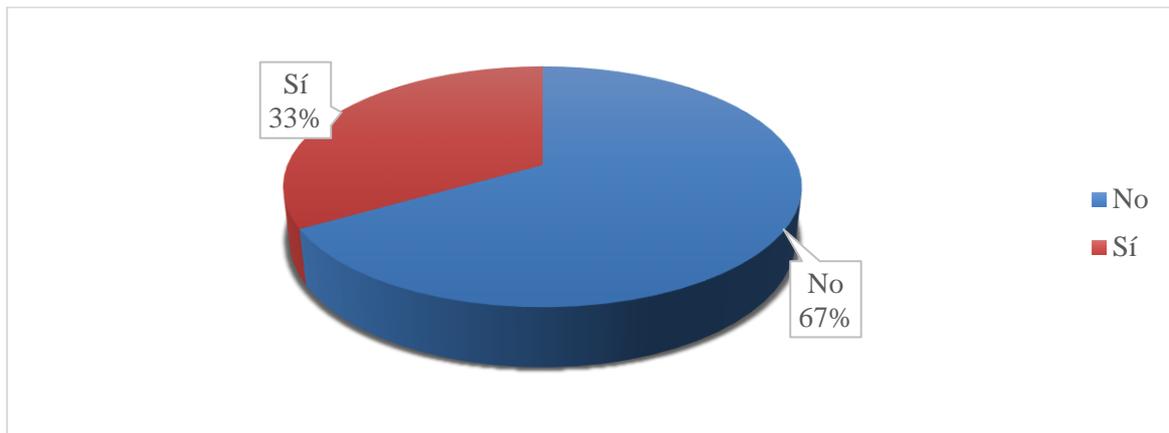
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el cumplimiento del deber de informar al consumidor

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	40	67 %
Sí	20	33 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 15

El proveedor informa al consumidor para disminuir la asimetría informativa



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En referencia al organizador visual anterior, cuarenta sujetos que representan el 67 % consideran que los proveedores de bienes o servicios si cumplen con informar en detalles en aras de disminuir la asimetría informativa para una correcta decisión económica y el bienestar del consumidor. Sin embargo, veinte sujetos que representan el 33 % consideran que los proveedores no informan los detalles de los bienes o servicios que los consumidores adquieren en beneficio de su satisfacción, ya sea porque se enteraron inoportunamente sobre la procedencia del bien o servicio, la maniobrabilidad del producto, entre otros factores que perjudiquen la decisión económica que con tanto esfuerzo el usuario consigue para su satisfacción.

Tabla 22

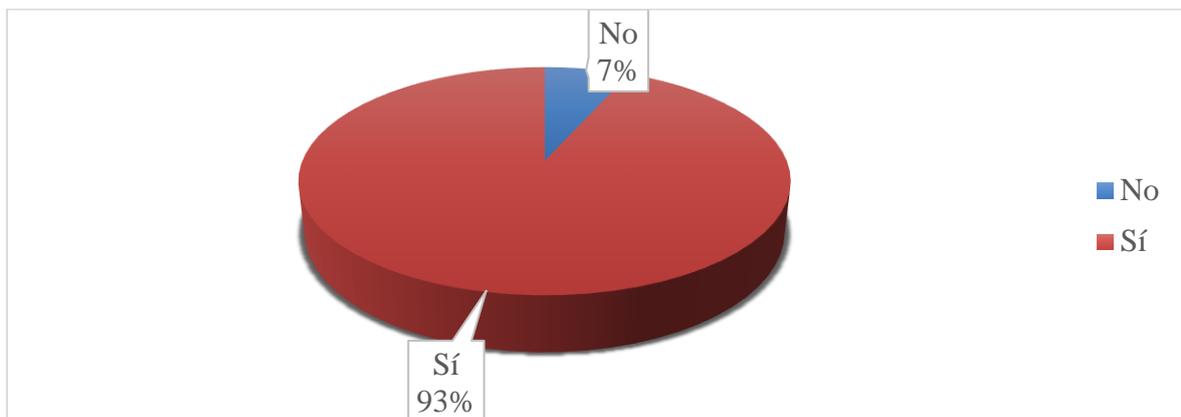
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente que INDECOPI implemente un sistema de reparación de daños

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	4	7 %
Sí	56	93 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 16

INDECOPI debería implementar un sistema de reparación de daños



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En referencia al gráfico anterior, cincuenta y seis sujetos que representan el 93 % consideran que sería de gran utilidad implementar un mejor sistema de reparación de daños al consumidor sin recurrir a la vía jurisdiccional ya que es muy engorroso y costoso, es decir un buen sistema de reparación brindaría una mejor seguridad para los usuarios en sus decisiones económicas. Sin embargo, cuatro sujetos que representan el 7 % aseguran que no es necesario la implementación de un sistema de reparación de daños al usuario porque consideran idóneas la vía jurídica mucho más oportuna porque sienten la seguridad de una sentencia dictada por un juez como autoridad conocida a que se pueda solucionar el problema en el preciso momento de la adquisición de un bien o servicio.

Tabla 23

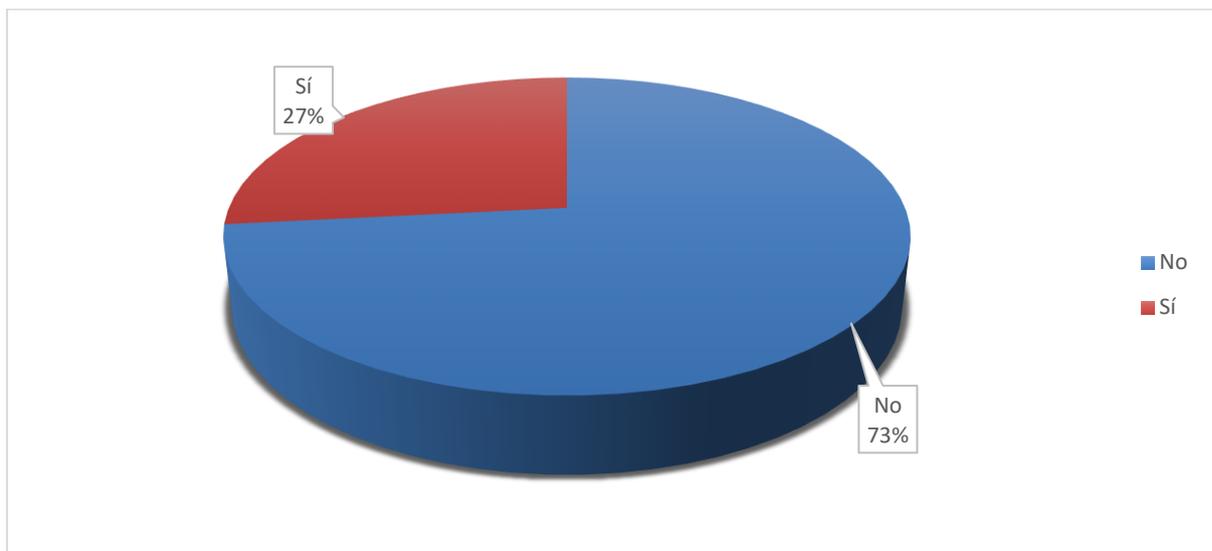
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la soberanía del consumidor y los establecimientos de entretenimiento

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	44	73 %
Sí	16	27 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 17

La soberanía del consumidor es aplicada en los centros de entretenimiento



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

Referente al gráfico anterior, cuarenta y cuatro sujetos que representan el 73 % consideran que los establecimientos de entretenimiento no respetan el principio de soberanía al consumidor en cuanto según sus reglas del establecimiento no permiten elegir alimentos y confitería más que solo el de ellos, es así que el usuario se siente presionado y obligado a consumir solo sus productos. Sin embargo, dieciséis sujetos que representan el 27 % indican que sí existe tal soberanía del usuario ya que hizo respetar sus derechos y no permitió la obligación de comprar sus productos como los detallan en sus reglamentos internos.

Tabla 24

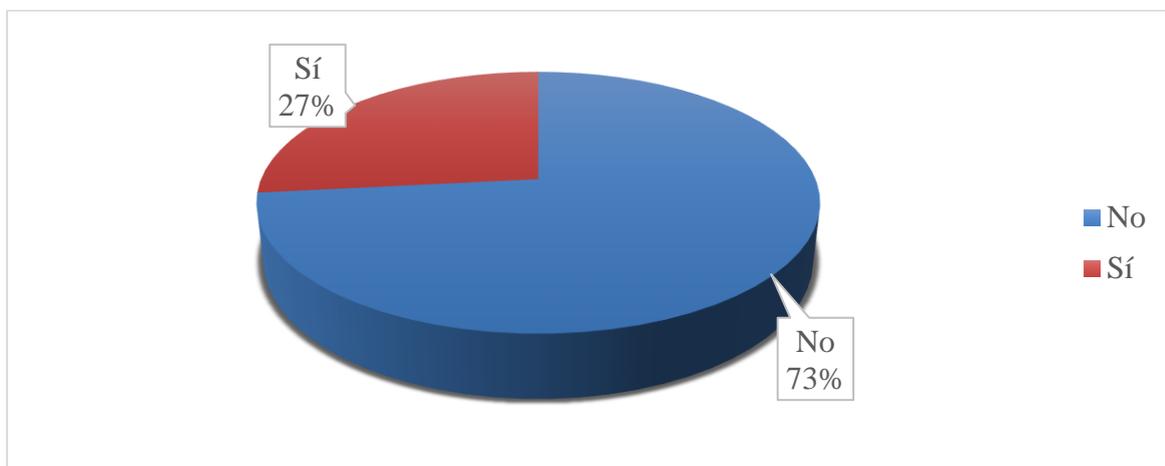
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente el acatamiento del principio pro-consumidor implementado por el Indecopi

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	44	73 %
Sí	16	27 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 18

Los establecimientos públicos y privados acatan el principio pro-consumidor



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En el gráfico anterior se observa que, cuarenta y cuatro sujetos que representan el 73 % afirman que los establecimientos públicos y privados no acatan el principio pro-consumidor implementado por el INDECOPI ya que las empresas a pesar de tener clientes concurrentes continúan con la mala atención, precios en aumento, productos defectuosos y no le dan la preferencia de derechos como predominante en la relación económica de consumo. Empero, dieciséis sujetos que representan el 27 % aseguran que sí se respeta el principio pro-consumidor y se debe a la atención que se merece el usuario pero en escaso número de las sucursales más importantes de las empresas en rubros de salud, alimentos, educación, vestimenta y reflejando el desequilibrio total en lo que se entiende como atención al cliente.

Tabla 25

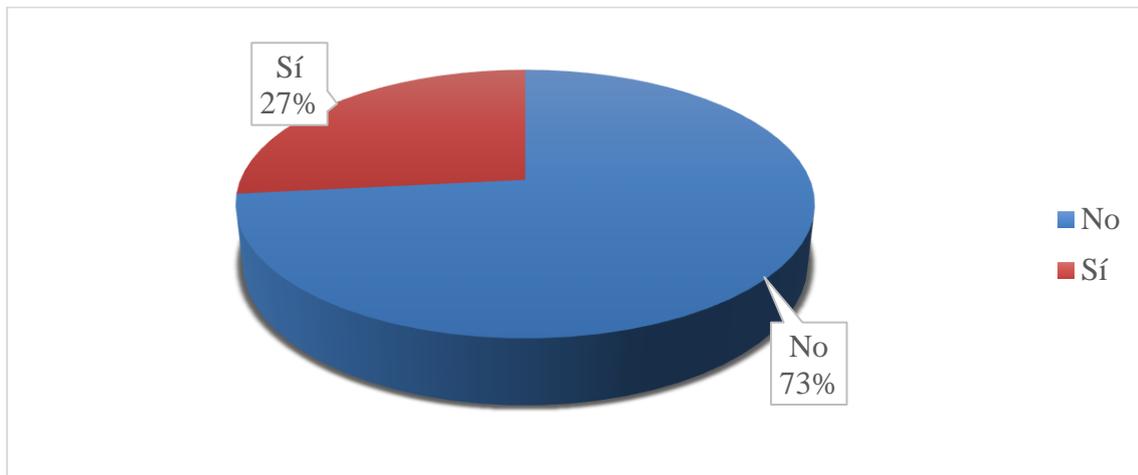
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la transparencia en la adquisición de bienes de las empresas inmobiliarias

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	44	73 %
Sí	16	27 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 19

Transparencia en la adquisición de bienes o servicios para inmobiliarias



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

De acuerdo con el gráfico anterior, cuarenta y cuatro sujetos que representan el 73 % piensan que no existe transparencia en la adquisición de bienes o servicios por parte de empresas inmobiliarias por tener alguna experiencia, testimonio verbal, referencia por encuestadoras, entre otros, teniendo como resultado un cierto rechazo por la escasa transparencia en sus ventas. Sin embargo, dieciséis sujetos que representan el 27 % piensan que sí existe transparencia en la adquisición de bienes o servicios por parte de empresas inmobiliarias por la buena calidad tanto de bienes y servicios que recibieron o percibieron en algún momento y consideran como transparentes las empresas dedicadas al rubro de la construcción.

Tabla 26

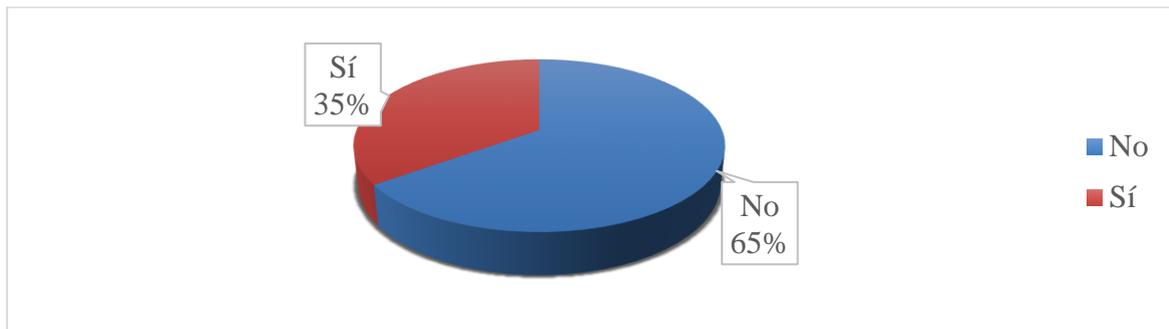
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la buena fe al momento de adquirir un bien o requerir un servicio

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	39	65 %
Sí	21	35 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 20

Buena fe al momento de adquirir un bien o requerir un servicio



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En el gráfico anterior, treinta y nueve sujetos que representan el 65 % afirman que no que existe la buena fe en nuestro país al momento de adquirir un bien o requerir un servicio por una mala costumbre al momento de atender al usuario en los distintos rubros que vulneraron los derechos de los consumidores generando un rechazo hacia su confianza que como proveedores de bienes y servicios deberían ser su máximo bastón hacia una economía de mercado y aprovechando la etapa de desarrollo en el país. Sin embargo, veintiún sujetos consideran que aún existe la buena fe en nuestro país al momento de adquirir un bien o requerir un servicio por empresas que verdaderamente han perdurado en el tiempo por la buena atención al usuario que con tanto esfuerzo y sacrificio reúnen los recursos destinados a su satisfacción y una futura filiación de generaciones como algunos restaurantes y *boutiques* de maravillosos artistas.

Tabla 27

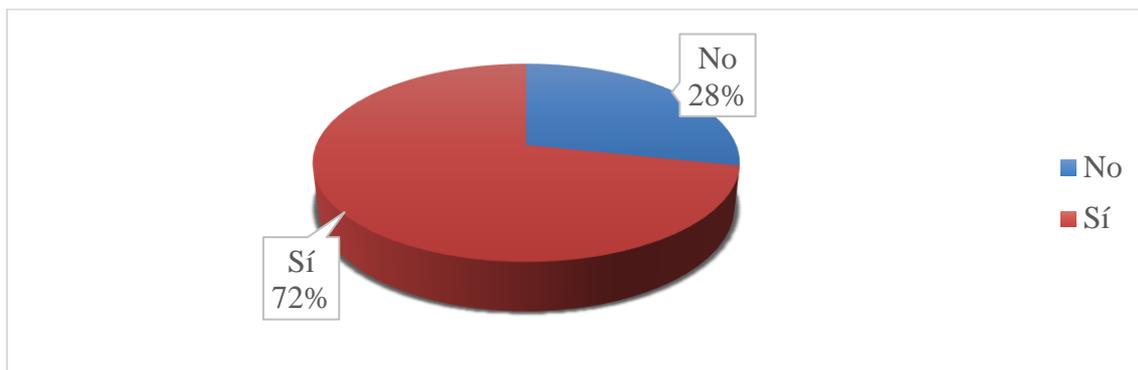
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la primacía de la realidad y la publicidad de las empresas de bienes o servicios

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	17	28 %
Sí	43	72 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 21

Primacía de la realidad en la publicidad empresarial para bienes o servicios



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

De acuerdo al gráfico anterior, cuarenta y tres sujetos que representan el 72 % piensan que la primacía de la realidad difiere absolutamente de la publicidad que brinda las empresas de bienes o servicios por ofrecer en banners, videos promocionales, revistas, comerciales de tv con total diferencia de lo que recibieron en tanto a su calidad, atención y demás factores que resultan fundamentales para la toma de una decisión económica de consumo por los usuarios generando una vulneración de derechos. No obstante, diecisiete sujetos que representan el 28 % piensan que la primacía de la realidad no difiere absolutamente de la publicidad que brinda las empresas de bienes o servicios por no haber experimentado algún acto de publicidad engañosa por empresas inescrupulosas que incluso teniendo procedimientos administrativos de sanción no hacen un alto en la mala atención al usuario.

Tabla 28

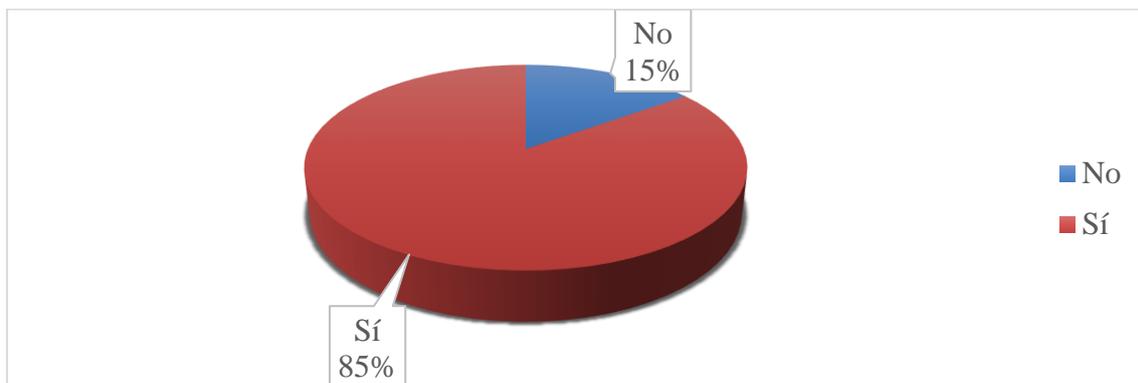
Cantidad y porcentaje de encuestados que consideran pertinente la imposición de normas o reglamentos inferiores a las del INDECOPI

Alternativas	Primera interrogante	Porcentaje de respuestas
No	9	15 %
Sí	51	85 %
Total general	60	100 %

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Figura 22

Empresas infractoras del principio de protección mínima del consumidor



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada.

Interpretación académica

En referencia al gráfico anterior, cincuenta y uno sujetos que representan el 85 % piensan que las empresas infringen el principio de protección mínima en beneplácito del consumidor al imponer normas o reglamentos inferiores a las del INDECOPI como sus reglamentos internos basándose en sus propios beneficios, discriminación al usuario, desatención al usuario entre otros factores claves para una correcta decisión de consumo. Sin embargo, nueve sujetos que representan el 15 % piensan que las empresas no infringen el principio de protección mínima en beneplácito del consumidor al imponer normas o reglamentos inferiores a las del INDECOPI por tratar de una exclusividad a su clientes teniendo como resultado términos en el ámbito de las redes sociales como Instagramable que realza la exclusividad en bienes o servicios únicos en el mercado.

3.2. Descripción e interpretación del resultado de las fichas documentales

En lo correspondiente a la ficha 1, debemos indicar que:

Antecedentes del caso

Con fecha 24/11/21 INDECOPI inició un PAS contra Saga Falabella al anular siete compras online y sin devolver el monto pagado al Sr. Huillcas (denunciante).

Discusión y medidas correctivas

Saga Falabella respondió indicando que no era NECESARIO el pronunciamiento de INDECOPI a pesar de haber cometido las infracciones en los arts. 18 referente a la idoneidad y 19 relacionado a la obligación de los proveedores contenidos en el CPDC. Del mismo modo, el órgano regulador dispuso las medidas correctivas contenidas en el artículo 115 en los literales c y f del CPDC.

Análisis y resolución del caso

La autoridad dispuso que Saga Falabella devuelva el dinero invertido, pagar las costas y costos al Sr. Huillcas en un plazo máximo de quince días hábiles y como sanción 3 UIT por no tener buena fe en el PAS bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva, asimismo inscribir a Saga Falabella en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

En lo concerniente a la ficha 2, debemos precisar que:

Antecedentes del caso

Con fecha 21/12/21 INDECOPI inició un PAS contra Hipermercados Tottus al haber anulado sin informarle los motivos de la compra de dos lavadoras marca Samsung respecto de la compra del Sr. Arce (denunciante) pues aduce que recibió la confirmación.

Discusión y medidas correctivas

Hipermercados Tottus formuló su allanamiento sobre la denuncia de forma online. INDECOPI ordenó que entregar las dos lavadoras Samsung que el Sr. Arce adquirió vía online. Asimismo, procede a sancionar con amonestación.

Análisis y resolución del caso

La autoridad dispuso que Hipermercados Tottus sea sancionada con amonestación y se entregue en un plazo de quince días hábiles las dos lavadoras marca Samsung al Sr. Arce bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Hipermercados Tottus en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

En lo que respecta a la ficha 3, debemos comentar que:

Antecedentes del caso

Con fecha 04/01/22 INDECOPI inició un PAS contra Homecenters Peruanos S.A. al no haber devuelto los intereses generados por el monto cobrado en exceso al Sr. Mena (denunciante) desde el 15 de abril al 20 de diciembre del 2021 según la nota de crédito electrónica N.º BA06-00271744.

Discusión y medidas correctivas

Homecenters Peruanos S.A. formuló su allanamiento sobre la denuncia. INDECOPI ordenó que devuelva los intereses generados bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una a tres UIT por incumplimiento de mandato.

Análisis y resolución del caso

La autoridad dispuso que Homecenters Peruanos S.A. devuelva los intereses al Sr. Arévalo en un plazo máximo de quince días hábiles y bajo apercibimiento de

imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Homecenters Peruanos S.A. en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

En lo pertinente a la ficha 4, debemos expresar que:

Antecedentes del caso

Con fecha 21/12/21 INDECOPI inició un PAS contra Hipermercados Tottus al haber anulado sin informarle los motivos de la compra de dos lavadoras marca Samsung respecto de la compra del Sr. Arce (denunciante) pues aduce que recibió la confirmación.

Discusión y medidas correctivas

Hipermercados Tottus formuló su allanamiento sobre la denuncia de forma online. INDECOPI ordenó que entregar las dos lavadoras Samsung que el Sr. Arce adquirió vía online. Asimismo, procede a sancionar con amonestación.

Análisis y resolución del caso

La autoridad dispuso que Hipermercados Tottus sancionar con amonestación y entregar en un plazo de quince días hábiles las dos lavadoras marca Samsung al Sr. Arce bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Hipermercados Tottus en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

En lo concerniente a la ficha 5, debemos expresar que:

Antecedentes del caso

Con fecha 19/11/2018 INDECOPI inició un PAS contra Universidad Particular de Chiclayo. Se citó a las partes para la audiencia de conciliación sin embargo la parte

denunciada no asistió ni presentó descargos por las cinco conductas infractoras que denunció el Sr. Pisco.

Discusión y medidas correctivas

La Universidad no habría brindado información, respuesta y entrega del grado de bachiller en contabilidad pese haber sido solicitado y cumplido con todos los requisitos. Como gravedad de la falta INDECOPI indico que es de grado leve y que este supuesto generaría desconfianza entre los consumidores, asimismo ordenó el pago de costos y costas a la universidad.

Análisis y resolución del caso

La autoridad dispuso que Universidad Particular de Chiclayo sea sancionada con amonestación por las cinco conductas infractoras y se gestione en un plazo de quince días hábiles sus notas y diploma de bachiller al Sr. Pisco bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Universidad Particular de Chiclayo en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

En lo que respecta a la ficha 6, debemos sostener que:

Antecedentes del caso

Con fecha 15/12/2022 INDECOPI inició un PAS contra Motocorp S.A.C. por vender una moto que presento fallas mecánicas y al pasar por revisión técnica continuaba con fallas a la Sra. Carrasco.

Discusión y medidas correctivas

Motocorp S.A.C. presentó su allanamiento de la denuncia e INDECOPI exigiría que cumpla con devolver el importe pagado más los interés legales generados.

Análisis y resolución del caso

La autoridad dispuso que Motocorp S.A.C. sea sancionada con amonestación y se devuelva el importe pagado más los intereses legales generados a la Sra. Carrasco bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Motocorp S.A.C. en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

En lo que corresponde a la ficha 7, debemos indicar que:

Antecedentes del caso

Con fecha 15/12/2022 INDECOPI inició un PAS contra Entel Peru S. A. por vender un celular que presentó fallas de fábrica y al pasar por revisión técnica continuaba con fallas a la Sr. Huatuco.

Discusión y medidas correctivas

Entel Peru S.A. presentó su allanamiento de la denuncia e INDECOPI exigiría que cumpla con devolver el importe pagado más los interés legales generados.

Análisis y resolución del caso

La autoridad dispuso que Entel Peru S.A. sea sancionada con amonestación y se devuelva el importe pagado más los interés legales generados. al Sr. Huatuco bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Entel Peru S.A. en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

En lo concerniente a la ficha 8, debemos suscribir que:

Antecedentes del caso

Con fecha 07/11/2017 INDECOPI inició un PAS contra Electrotiendas del Perú S.A.C. por vender una congeladora marca INRESA que presentó fallas de fábrica y no le entregaron el documento de garantía.

Discusión y medidas correctivas

Electrotiendas del Perú S.A.C. debió revisar la congeladora e informar el estado de la congeladora. Se prescindió de la aplicación de medidas correctivas en contra de la empresa.

Análisis y resolución del caso

La autoridad dispuso que Electrotiendas del Perú S.A.C. sea sancionada con amonestación, pagar las costas del denunciante y revisar la congeladora, asimismo inscribir a Electrotiendas del Perú S.A.C. en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

En lo pertinente a la ficha 9, indicamos que:

Antecedentes del caso

Con fecha 28/03/2018 INDECOPI inició un PAS contra Grupo Pana S. A. por vender un auto sin bolsas de aire y al llevarlo a la tienda no quisieron atenderlo por las de 5 horas.

Discusión y medidas correctivas

Grupo Pana S.A. vendió un auto Toyota Corolla sin las bolsas de aire funcionando correctamente por lo cual la sala acepto la denuncia. La sala impuso como medida correctiva reembolsar a favor del Señor Martinez los gastos incurridos por las atenciones médicas recibidas a consecuencia del accidente.

Análisis y resolución del caso

La autoridad dispuso que Grupo Pana S.A. sea sancionada con 5 UIT, reembolsar a favor del Señor Martínez los gastos incurridos por las atenciones médicas recibidas a consecuencia del accidente, pago de costas y costos. Asimismo la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

En lo pertinente a la ficha 10, sostenemos que:

Antecedentes del caso

Con fecha 14/09/2021 INDECOPI inició un PAS contra Grupo Pana S. A. por no cumplir con las medidas de seguridad ocasionando a su menor hijo en uno de los juegos mecánicos una fractura de diáfisis de tibia y peroné de la pierna izquierda.

Discusión y medidas correctivas

Power Park Perú S.A.C. paro el juego después de reiteradas ocasiones donde la Sra. Condori lo solicito al ver a su hijo desesperado. El 05/08/2021 se confirmó mediante el certificado médico del Dr. Vladimir Neira Marin. Asimismo se realizó un acta de constatación policial sobre las medidas de seguridad del juego

Análisis y resolución del caso

La autoridad dispuso que Power Park Perú S.A.C. sea sancionado con 10 UIT en un plazo de quince días hábiles devolver los gastos médicos ocasionados, asimismo cumpla con implementar las medidas de seguridad necesarias y protocolos de atención en los juegos mecánicos. Power Park Perú S.A.C. deberá pagar las costas y costos del procedimiento.

3.3. Descripción e interpretación del resultado de la ficha de cotejo

ANEXO N.º 1

Ficha de Observación del Contrato de Transferencia de Inmueble-Vulneración al derecho del consumidor

Bachiller: Manuel Andres Dios Espinoza Fuente: Base de datos celebrado entre las partes, Los Portales S.A. y el consumidor Manuel Andres Dios Espinoza	Fecha de Observación: 01/05/2023	
	Cargo del investigador: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas	
	Lugar de celebración de contrato: Lima	Estudio de caso N.º 1
	Derechos vulnerados: Asimetría informativa, Protección de intereses económicos e Idoneidad	
Línea de Investigación: Derecho del Consumidor		
Instrucciones: El bachiller registrará con una “X” el casillero que corresponda al observar el cumplimiento o incumplimiento de los indicadores de cada una de las dimensiones.		

SUBCATEGORIAS / INDICADORES		Sí Cumple	No Cumple	No Aplica do	OBSERVACIONES
Régimen indemnizatorio	1		X		Se pudo iniciar un mecanismo fuera de un proceso judicial, lo cual nunca se inició y tampoco se propuso por parte del vendedor.
	2		X		En el contrato solo se asume el riesgo para asegurar el pago total de la deuda en beneficio del vendedor, empero no se asegura el riesgo en el que incurre el comprador por falta de pago.
	3	X			Esta condición solo es ejecutable en los supuestos que el comprador haya superado el 30 % del monto total establecido en el contrato, por ejemplo si se llegase a pagar el 50 % y se incumple con el pago hasta de 3 armadas, el contrato se resuelve y se devuelve el 30 % al vendedor y 20 % al comprador.
	4	X			En el contrato existen obligaciones reciprocas, tales como pagar y entregar el bien, realizar los trámites para la formalización de la propiedad, ante el incumplimiento de

						cualquiera de estos supuestos la parte afecta y el expedito para demandar por daños.
	5	Reclamo	X			El derecho del reclamo se podrá desarrollar antes, durante y después de la transferencia del bien inmueble, siempre que incurran las causales previstas como errores en la construcción, dificultad de pago y cesión de derecho y obligaciones, entre otros.
C i r c u n s t a n c i a s	9	Protección eficaz		X		En la situación como consumidor no existe una protección eficaz en beneficio del comprador en cuanto no se pueda cumplir con el pago del predio.
	10	Criterios		X		No existen criterios idóneos para la elaboración del contrato leonino.
	11	Código de protección y defensa del consumidor			X	No se aprecia ninguna cláusula que hable acerca del ordenamiento jurídico del consumidor.
	12	Procedimiento de protección al consumidor			X	No se aprecia ninguna cláusula que trate acerca de dicho procedimiento.
	13	Publicidad engañosa	X			Se advierte publicidad engañosa porque existen vicios en el contrato como las áreas comunes de recreación, la junta de propietarios, falta de fumigación en el área, entre otros.
	14	MARCS	X			Existen algunos mecanismos de solución de conflictos pero en mayor proporción de beneficios al proveedor ya que este propone el contrato.
	15	Responsabilidad contractual	X			El contrato conlleva una responsabilidad pero en beneficio del proveedor, mas no para el consumidor.
	16	INDECOPI			X	INDECOPI no se ha pronunciado en ningún de los reclamos por parte de los consumidores, sin embargo es

					parte fundamental en la relación de consumo entre Los Portales S.A. y los consumidores.		
	17	Satisfacción del consumidor		X	No existe una satisfacción que reúna las condiciones exigidas por los consumidores debido a múltiples quejas, diferencias de información al momento del acto jurídico, así como la escasa cualidad de post venta.		
	18	Asimetría informativa	X		Existen desproporción de información en cuanto a las cláusulas más importantes, características del producto y servicio que tiene el proveedor generando así la asimetría informativa.		
P r i n c i p i o s	19	Soberanía del consumidor			X	No se aprecia ninguna cláusula que trate acerca de dicho principio y tampoco se expresó de forma oral el cumplimiento escrito.	
	20	Pro-consumidor				X	No se aprecia ninguna cláusula que trate acerca de dicho principio y tampoco se expresó de forma oral el cumplimiento escrito.
	21	Transparencia				X	No se aprecia ninguna cláusula que trate acerca de dicho principio y tampoco se expresó de forma oral el cumplimiento escrito.
	22	Buena fe				X	No se aprecia ninguna cláusula que trate acerca de dicho principio y tampoco se expresó de forma oral el cumplimiento escrito.
	23	Protección mínima				X	No se aprecia ninguna cláusula que trate acerca de dicho principio y tampoco se expresó de forma oral el cumplimiento escrito.
	24	Primacía de la realidad				X	No se aprecia ninguna cláusula que trate acerca de dicho principio y tampoco se expresó de forma oral el cumplimiento escrito.

TOTAL DE INCUMPLIMIENTOS	----	6	----	
-------------------------------------	------	----------	------	--

Interpretación académica

Se establecieron veinticuatro indicadores sobre el caso propuesto, de los cuales 7 se cumplen y 6 no se cumplen, en vista de ello corresponde resaltar a los dos primeros criterios más resaltantes, en ese orden se ubica la publicidad engañosa durante la celebración del contrato no se especificó expresamente las delimitaciones de las áreas comunes para la recreación de los propietarios y sus familiares, la constitución de una junta de propietarios que vele por la seguridad y tranquilidad del condominio, así como la carencia de fumigación constante en el área, con lo que se acredita la existencia de publicidad engañosa entre las partes. Asimismo, se advierte la existencia de mecanismos de resolución de conflictos que se otorgan de manera desproporcional inclinando la balanza hacia el proveedor ubicando en una situación de desventaja al comprador, con lo que se confirma la desigualdad de aplicación de mecanismos alternativos.

En ese orden, también encontramos los dos criterios que se incumplen dentro de las cláusulas contractuales, ubicando de esta manera a la transparencia, la cual no se proscribe en ninguna cláusula del contrato y tampoco se externalizo verbalmente por algún representante de la empresa. Adicionalmente se incumplió con de buena fe por la falta de consignación expresa en alguna cláusula del contrato y en el mismo sentido del criterio anterior no se externalizo por ningún representante de la empresa. En consecuencia, podemos inferir que en el contrato analizado hubo predilección hacia el empresario, priorizando aspectos relevantes que colocaban a las partes en una posición de desigualdad en lugar de plantear criterios equitativos para resolver los conflictos, para actuar dentro de un entorno de buena fe y para mostrar transparencia antes durante y después de la celebración del contrato.

3.4. Descripción e interpretación de la incorporación de la cláusula de reparación exprés

En referencia de este hallazgo, el autor consideró oportuno promover la incorporación de una cláusula que repare el daño de forma inmediata, la misma que será denominada cláusula de reparación exprés. Esta condición cumple una finalidad bipartita, en tanto que exigirá a los

proveedores a brindar un mejor servicio para evitar ser sancionados por el INDECOPI, mientras que los consumidores sentirán un respaldo por parte de la institución pública para el resarcimiento de los daños causados, tal y como se muestra y detalla a continuación.

Cláusula de reparación exprés en bienes y servicios

Como producto de los resultados obtenidos e intención del investigador por dar una solución al problema, se plantea adherir una cláusula indemnizatoria o de reparación exprés en bienes y servicios. La cláusula será destinada y aplicada para los contratos de consumo desde lo más básico como un tarro de leche hasta la compra de un inmueble, para que el usuario tenga el sustento legal en los contratos de adquisición de bienes o servicios y pueda hacer defender sus derechos sin la necesidad del pronunciamiento de la autoridad estatal a fin de dar una solución rápida y precisa. Vendría a ser muy parecida a la cláusula de allanamiento de desalojo exprés en contratos de arrendamiento pero con la particularidad de que tengas la certeza y confianza de que todos los productos o servicios legales en el Perú la contengan de forma intrínseca.

Implementación del sistema de reparación

La aplicación del sistema de reparación de daños sería para Lima Metropolitana como plan piloto para realizar las pruebas y testeo de la cláusula de reparación exprés en bienes y servicios, esto a fin de que pueda ser concentrada y analizada, luego de su aplicación podrá ser calificada y llevar a cabo en un conceso para su aplicación en todo el territorio peruano.

Aplicación de porcentaje de reparación

Asimismo, una parte fundamental que es la de redistribuir el 10 % de la sanción aplicada a los proveedores infractores se puede apreciar en el siguiente organizador visual.

Sanción de INDECOPI	Reparación para el consumidor
2 UIT (monto variable)	10 % x 2 UIT (monto estable)
Resolución Final N.º 074-2022/CC3	
1.4 UIT	10 %
Monto a favor del consumidor: S/ 693	

Sostengo que para poder resarcir el daño causado a los futuros consumidores de bienes o servicios en sus distintas formas de adquisición se llevaría a cabo de esta forma en porcentaje. El 10 % podría ser considerable como reparatorio al usuario, más aún tendrá un beneficio ya que cada año la UIT sube su monto pecuniario, entonces porque no beneficiar

a la población si es parte del Estado en el que vivimos y mucho más que con tanto esfuerzo y trabajo logran adquirir y tratar de satisfacer sus necesidades básicas y secundarias.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones

En este acápite de investigación se enumerarán y desarrollarán las limitaciones manifiestas desde las perspectivas del autor y de la investigación, en el mismo sentido se explicará con suficiencia la forma y estrategia de superación para la continuación de la tesis en sus diferentes apartados, tal y como se muestra a continuación.

4.1.1. Limitaciones del autor

Como parte del desarrollo de la investigación, se suscitó un inconveniente para operativizar la técnica de la entrevista con su respectivo instrumento de recojo de información, esto es, la guía de entrevista debido a la amplitud de especialistas en materia de consumidor a nivel nacional y el reducido tiempo con el que se cuenta para terminar la tesis. Cabe resaltar que, esta limitación fue superada exitosamente mediante la elección de otras técnicas igualmente satisfactorias como lo son el análisis documental y la encuesta que permiten obtener resultados cualificados y estadísticos.

Dentro del avance de la investigación, se suscitó un retraso para culminar la técnica de la encuesta con su respectiva herramienta de recojo de información, ya que al tratarse de un trabajo con un rango de tiempo de ocho meses según la universidad, esto se pudo superar aprovechando con una gestión adecuada el tiempo con el que se disponía, así como la organización de las actividades diarias, lo que se vio reflejado en un trabajo de investigación riguroso que se culminó dentro del tiempo exigido.

Como parte del desarrollo de la tesis, se presentó un inconveniente para llevar a cabo la encuesta en todos los distritos residentes de los encuestados, aproximadamente fueron 10 distritos que no se pudieron visitar de manera presencial. Se superó dicho inconveniente empleando las tecnologías de la investigación, utilizando principalmente la plataforma Google, siendo esta una herramienta eficaz y de muy fácil acceso ya que se difundió mediante Gmail, WhatsApp y Facebook Messenger.

4.1.2. Limitaciones de la investigación

Dentro del marco teórico, como parte de la tesis, se presentó un problema al momento de seleccionar la información recolectada, es decir, muchas de las fuentes especializadas en

el tema fueron bloqueadas por las plataformas donde se alojaban, debido a que los autores no otorgaron su derecho al difundir el contenido total de las tesis o artículos, al ser de privadas y consideradas así por los mismos. Esto se pudo superar gracias a la gran variedad de información obtenida en el repositorio y biblioteca virtual de la universidad a la cual estaré eternamente agradecido.

Durante la elaboración del estudio, se procuró ampliar el margen geográfico para la obtención de información en los apartados de antecedentes y marco teórico para evitar centrar el estudio solo en trabajos de Sudamérica. No obstante, esta limitación fue superada exitosamente empleando la fuentes virtuales para expandir el estudio en países de Europa y sus respectivos repositorios que albergan información de primer nivel, lo cual coadyuvo para esclarecer el fenómeno objeto de estudio y brindar alternativas de solución de acuerdo con la experiencia comparada.

Como parte del desarrollo de la investigación, se presentó un inconveniente en la etapa de recolección de información para el marco teórico y es que algunas fuentes presentaban inestabilidad referente al link de acceso para el citado. Empero, este inconveniente se pudo superar gracias a la herramienta Google, generando un link y creando un nuevo acceso a todos los interesados de la materia a fin de cumplir con los parámetros establecidos de la universidad.

4.2. Interpretación comparativa

En este apartado de la investigación se establecerán las corrientes teóricas coincidentes y disidentes con el propósito de esclarecer las interrogantes académicas y contrastar las hipótesis planteadas liminarmente. Adicionalmente, se expondrá la postura del autor en referencia a los postulados integrados en la tesis.

OG: Analizar el régimen indemnizatorio actual y su repercusión en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.

HG: El sistema de reparación de daños actual repercute negativamente en favor de la defensa del consumidor, debido a que no se establece escalonadamente un porcentaje del valor del bien o servicio prestado al consumidor para lograr su indemnización, sin que previamente deba acudir a la vía jurisdiccional ordinaria o arbitraria.

Viabilidad en la incorporación de un sistema de reparación de daños en favor de la defensa del consumidor

Piedrahita (2015) y Gonzales (2019) sostuvieron que es viable la implementación de un sistema alternativo al fuero judicial para obtener una reparación de daños oportuna e inmediata, sin la necesidad de esperar tiempos holgados para la restitución del dinero invertido y una indemnización por daños y perjuicios proporcional al concepto anterior.

Contrariamente, Rodriguez (2020) refirió que es inviable que en el Perú se adopte un sistema de reparación por los daños ocasionados a los consumidores, debido a que el artículo 65 de la Carta Magna peruana le asiste al consumidor el derecho a la reparación por los daños ocasionados, denominado *restitutio in integrum*, indisponiendo a las entidades administrativas y reguladoras en realizar actos de retribución o compensación.

De los resultados obtenidos en las encuestas, principalmente las respuestas de las preguntas 7, 8, 9, 11 y 21 se apreció que los consumidores aceptan la incorporación de esta medida porque resulta útil para el reconocimiento de una indemnización y la restitución del pago realizado. En el mismo sentido, las fichas 1, 3, 4, 9 y 10 reseñan que en esos casos en lugar de brindar soluciones rápidas y eficaces en beneficio de los consumidores, se vulneraron derechos como la asimetría de información y el deber de idoneidad, lo que permite inferir la necesidad de incorporar nuevos medios de solución que en lugar de entorpecer el caso, permitan optimizar la devolución del dinero.

Al respecto, sostengo que es ideal que el panorama actual de los consumidores puede robustecerse más aun conociendo que en el derecho comparado se busca el equilibrio entre proveedor y consumidor a partir de la aplicación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos para evitar a toda costa el inicio de procesos judiciales engorrosos y complejos. Por lo que, el monto impuesto como sanción por parte de INDECOPI debe reconocer un porcentaje objetivo en beneplácito del consumidor que contribuya con la esclarecimiento de la justicia armonizada y propenda la solución de diversos casos a nivel nacional.

OE₁: Evaluar el régimen indemnizatorio actual y su repercusión en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.
--

HE₁: El régimen indemnizatorio actual repercute perjudicialmente al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor, toda vez que no permite categorizar y reparar el daño ocasionado con inmediatez de acuerdo con los principios de protección

mínima y pro consumidor, por lo que resulta necesario la incorporación de un artículo en el ordenamiento jurídico vigente que establezca los parámetros cuantitativos para conocer con precisión los montos de conformidad con el valor del bien o servicio prestado y aplicarle un 10 % sobre la base imponible en favor del consumidor.

Implementación del régimen indemnizatorio y su influencia en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor

Gonzales (2019) sostuvo que ante el incumplimiento de alguna de las partes en cuanto a las obligaciones generadas, se utiliza de forma tradicional los requerimientos de indemnización por vía jurisdiccional, es decir, optan por el trámite prolongado, engorroso y tedioso dejando de lado mecanismos alternativos para una solución en menor tiempo y de manera eficaz, lo que ha devenido en la pérdida de la confianza de los consumidores en las autoridades a nivel estatal.

En sintonía con lo anterior, Mollar (2017) y Mestanza (2021) reseñaron que se advierte una imposibilidad en cuanto a la aplicación de un rol activo por parte de los consumidores a quienes les cuesta exigir sus derechos de manera óptima debido a que a diferencia de otros países no se ha desarrollado una preparación para exigirlos dentro del desarrollo de una actividad de consumo para lo que simplemente optan por llevar a cabo o externalizar su derecho a la tutela jurisdiccional efectiva y continuar un trámite prolongado y engorroso en el Poder Judicial sin conocer otras alternativas dentro del procedimiento administrativo que se puede llevar a cabo frente a INDECOPI.

Desde una perspectiva diferenciada, Morales (2019) plantea que no se trataría de un comportamiento activo dentro del desarrollo de la adquisición de bienes o servicios dado que se aprecia en las compras realizadas en línea hay mayor seguimiento y entusiasmo por parte de los consumidores en el desarrollo de flujo de consumo, sin embargo las causales serían diferenciadas, principalmente podemos rescatar que ante la ausencia de claridad entre el proveedor y consumidor empiezan a generarse dificultades para comprender todos los extremos del servicio prestado o de la adquisición del bien entregado, solo en esos casos si estaríamos violentando y vulnerando los derechos del consumidor.

De los resultados obtenidos en las encuestas, principalmente las respuestas de las preguntas 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 20 y 21 se apreció la aceptación por un mejor régimen indemnizatorio y la influencia en el sistema de reparación de daños por los casos de

vulneración de derechos en el proceso de adquisición de bienes o servicios. En el mismo sentido, las fichas 4, 5, 6, 9, 10 reseñan que en esos casos la implementación de un régimen indemnizatorio brindaría una mejor solución de las controversias y sería de gran ejemplo para otras empresas que concurren casi siempre con la vulneración de derechos desde bancos hasta distribuidoras de bienes y servicios motorizados.

Al respecto, sostengo que es idóneo la reestructuración de un régimen indemnizatorio en favor del consumidor abarcando todos los extremos de la reparación para que el usuario pueda volver a sentir la confianza en las autoridades y obtenga también la misma en los proveedores de bienes o servicios que vienen atropellando los derechos de nosotros los usuarios y sacando provecho por la diferencia de información, calidad de productos, entre otros factores perjudiciales para la sociedad en materia de consumo. Por lo que, un régimen indemnizatorio reestructurado por el INDECOPI influenciará de manera positiva al consumidor ante este problema descrito en la presente investigación en beneplácito de una mejor defensa del usuario.

OE₂: Descubrir las circunstancias del régimen indemnizatorio actual y su influencia con el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.

HE₂: Las circunstancias del régimen indemnizatorio actual influyen de manera perjudicial al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor, debido a que imposibilita la delimitación del preciso momento en el que se presta el servicio o se adquiere el bien para determinar la afectación al derecho del consumidor, por lo que debería incorporarse un cuadro escalonado con montos expresos que deberá exhibirse de manera clara y sencilla en todos los establecimientos que cumpla con todas las condiciones antes descritas.

Circunstancias para la implementación del régimen indemnizatorio en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor

Malpartida (2003) y Quesquén (2018) señalaron que dentro de las características más importantes encontramos a las vulnerabilidades que permiten el sometimiento y vulneración de los derechos del consumidor. Asimismo, se identificó que pese a la prohibición normativa, en la práctica se aprecia diversos casos de asimetría de información, un ejemplo muy puntual de esto se advierte en la sobrecarga de líneas de crédito que se otorgaron a los consumidores compulsivos, lo que permitió una desestabilidad y desequilibrio financiero por los consumos excesivos.

Contrariamente, Aniceto y Villanueva (2019) exponen otra característica asociada al mundo contemporáneo, esto es la utilización de las redes sociales para la expansión de información sobre la adquisición de bienes y la prestación de servicios pero de manera incompleta y fraudulenta, lo que ocasiona perjuicios económicos y la vulneración manifiesta de los derechos del consumidor. En sintonía con lo anterior, Saldaña (2014) manifestó que una considerable muestra de encuestados afirma desconocer los derechos de consumidor en referencia al reclamo o reposición que se puede solicitar para aquellos servicios que mantengan desperfectos de fábrica o luego de su retiro sin que de por medio exista claridad en la información para la realización de las acciones que el propio código reconoce, lo que permite entender que a la fecha los consumidores adquieren productos u obtienen servicios sin el conocimiento absoluto de las medidas administrativas que pueden adoptar antes de acudir a una vía jurisdiccional.

De los resultados obtenidos en las encuestas, principalmente las respuestas de las preguntas 10, 14, 15, 16, 17, 18 y 19 se apreció el desconocimiento de la normativa y un régimen indemnizatorio por los casos de vulneración de derechos en el proceso de adquisición de bienes o servicios. En el mismo sentido, las fichas 6, 8, 9, 10 reseñan que en circunstancias sin conocimiento de sus derechos y de un régimen indemnizatorio afectan la situación como consumidor. Sin embargo en algunos casos pudieron ser indemnizados de manera positiva para el usuario.

Al respecto, sostengo que es vital el conocimiento de la realidad problemática por parte de la autoridad estatal y los derechos de los consumidores ya que el desconocimiento de la norma promueve una costumbre de no reclamar y defender derechos intrínsecos obtenidos por la relación de consumo. También las nuevas formas de consumo deben ser supervisadas por el INDECOPI ya que cada día se incrementan más los negocios en línea y muchos de los usuarios temen o desconfían al no sentir la presencia de la autoridad estatal.

OE₃: Identificar los principios del régimen indemnizatorio y su transgresión al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.

HE₃: Los principios del régimen indemnizatorio que se transgreden en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor son la corrección de la asimetría, pro consumidor y la soberanía del consumidor, debido a que durante la celebración de un contrato o en la adquisición de bienes o prestación de servicios no se invocan

expresamente los principios contenidos en el ordenamiento jurídico vigente colocando en una posición de desventaja al consumidor, por lo que debería contemplarse inicialmente la consignación con la anotación de principios en favor de la defensa del consumidor en los productos de primera necesidad y la proscripción de cláusulas contractuales.

Principios transgredidos sin la implementación del régimen indemnizatorio en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor

Chávez (2018) indica que dentro del amalgama de principios reconocidos en el ordenamiento jurídico, el más relevante sería el de transparencia y también el que se vulnera más en la práctica cotidiana debido a que la relación entre el proveedor y consumidor no se traslada la información completa y detallada sobre el bien o servicio para la adopción de la decisión de consumo generando un desequilibrio en el comercio e inestabilidad en el mercado.

Bajo el mismo tenor, Mestanza (2021) indica que ante la inexistencia de una política pública que refuerce los medios personales de defensa del usuario en vía administrativa continuará las vulneraciones sin que exista remediación inmediata para la recuperación del bien o el mejoramiento del servicio, con lo que se relacionaría inevitablemente con el principio de idoneidad que recae principalmente en todas las publicidades difundidas de forma subrepticia o fraudulenta.

En ese orden, Pineda (2017) comenta que el sector privado posibilita el incremento de fuente de trabajo e ingresos personales debido a las actividades económicas que fundamentan el crecimiento del país. Sin embargo, al incumplirse el principio de honestidad en la publicidad no solo se vulneran los derechos del consumidor, sino que también se atenta contra la seguridad y salud de los ciudadanos que integran una sociedad democrática.

Contrariamente, el código especifica teóricamente los principios intrínsecos a los consumidores los cuales deben ser respetados y ejercidos de manera idónea, entre ellos ubicamos al deber de soberanía del consumidor, pro-consumidor, transparencia de la información. No obstante, en la práctica como se ha advertido con los autores anteriores se incumple en su totalidad no solamente la esencia del principio sino también la reparación del daño ocasionado al consumidor al mantener un proceso judicial extendido, costoso y que demanda esfuerzos irrecuperables.

De los resultados obtenidos en las encuestas, principalmente las respuestas de las preguntas 16, 17, 18, 19, 20 y 21 se apreció que muchos de los principios no son considerados por los proveedores al momento de la relación de consumo, los mismos que deberían ser respetados religiosamente para el desarrollo económico tanto de sus empresas como la del mercado en general. La correcta aplicación de principios generaría mayor inversión no solo nacional sino también internacional ya que personas del extranjero al ver mejoras en el mercado apostarían por invertir en negocios locales produciendo más empleo y confianza para el usuario. En el mismo sentido, las fichas 5, 6, 7, 8, 9 y 10 reseñan que en los principios del derecho al consumidor no son considerados hasta después de ser interpretados por la autoridad, es decir, los usuarios tienen que pasar por circunstancias incómodas, desalentadoras, engorrosas y costosas para que recién sus derechos puedan ser protegidos. De otra forma, ni tendrían conocimiento de la existencia de los principios básicos en una relación de consumo.

Al respecto, sostengo que es innecesario el inicio de un procedimiento administrativo para la interpretación de los principios básicos en una relación de consumo. Sin embargo, esto es una realidad que conlleva a muchos consumidores al momento de adquirir bienes y servicios. Es lamentable que a pesar de tener un código desde hace más de diez años de publicación, hasta la fecha no se siga respetado los principios básicos tan importantes como los valores de convivencia.

4.3. Implicancias

En este acápite de investigación se mostrarán las implicaciones de acuerdo con las justificaciones presentadas inicialmente. Sin embargo, al encontrarnos en una etapa posterior se brindará con mayor suficiencia los detalles de la obtención de información, la forma en que se pondría en práctica las alternativas de solución y los aciertos o desaciertos que involucran a la colectividad.

Implicancia teórica

Posteriormente al análisis de las diez fichas de las resoluciones materia de investigación obtenidas por el INDECOPI, se pudo determinar que existe un cierto grado de protección al consumidor pero que no es dinámico ni inmediato en relación con la necesidad del usuario en situaciones de vulneración de derechos. Es decir, se pueden interpretar las distintas normas del CDPC pero el problema radica en el tiempo transcurrido y el daño

prolongado por el mismo, afectando considerablemente a la obtención de una reparación de daños oportuna e idónea, incumpléndose totalmente lo descrito en los enunciados teóricos y doctrinarios.

Implicancia práctica

Es preciso indicar que en este apartado, la carga procesal del INDECOPI se debe a la poca cultura de prevención difundida al usuario, esto se marca en la poca importancia de la satisfacción del usuario y la acostumbrada forma de tratar a los consumidores, no hacer valer sus derechos e incluso desconocen de los procedimientos en los cuales pueden obtener un cierto reparo a la afectación de su derecho, asimismo se pudo verificar que grandes empresas de distintos ámbitos industriales no respetan los derechos de los consumidores a pesar de contar con la inscripción en el Registro de Infractores y Sanciones del INDECOPI.

Implicancia social

A estas alturas de la investigación mediante la encuesta a los consumidores se corroboró que es viable adoptar una forma alternativa para resolver los asuntos vinculados a la reparación económica de los consumidores. En ese sentido, como se advirtió en las fichas de análisis de casos, la empresas proveedoras de servicios mediante estrategias legales burdas extienden el tiempo mediante allanamientos para evitar pagar la multa a consecuencia del procedimiento administrativo sancionador.

4.4. Conclusiones

En este apartado se elaborarán las reflexiones finales de conformidad con los aportes académicos encontrados durante el desarrollo de la investigación, lo que permitirá comprender el fenómeno objeto de análisis y en consecuencia brindar una serie de apreciaciones a modo de sugerencia en el próximo epígrafe.

Primera:

De acuerdo con los resultados obtenidos, se analizó que es viable la incorporación de un sistema de reparación de daños en favor de la defensa del consumidor en el Perú, en tanto que de las respuestas 1 a la 5 brindadas mediante el instrumento de cuestionario de encuesta respalda la propuesta de receptividad en la implantación del sistema antes descrito, principalmente porque reduciría el tiempo en el reconocimiento de la indemnización, se repararía el daño causado en su totalidad desde la perspectiva económica y se lograría reducir el desequilibrio de información entre el proveedor y el consumidor.

Segunda:

En relación al primer objetivo específico, se evaluó la influencia de la implementación del régimen indemnizatorio en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, ya que las fichas de análisis 1 a 10 obtenidas mediante el instrumento de recolección de información aportan un interés de preocupación por la situación de constante vulneración de derechos, evidenciando la poca difusión y la mala praxis del sistema de reparación de daños llevando a los usuarios a procedimientos administrativos sancionadores engorrosos, duraderos y de escaso apoyo en cuanto al daño ocasionado, es decir, recibiendo la totalidad de la sanción pecuniaria la autoridad estatal cuando verdaderamente la merece el usuario perjudicado.

Tercera:

Se concluye que el descubrimiento de la circunstancia considerable para la implementación del régimen indemnizatorio en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, obtiene su respaldo en la doctrina mayoritaria y la propuesta brindada por el autor en el análisis de la incorporación de la cláusula de reparación exprés ya que permite al usuario obtener un beneficio idóneo por la sanción aplicada a los proveedores por el INDECOPI, es decir, se otorga al usuario el 10 % del total de la sanción cubriendo la mala experiencia, pérdidas y tiempo irrecuperables.

Cuarta:

Se concluye que se identificaron los principios más transgredidos por la ausencia de la implementación del régimen indemnizatorio en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, toda vez que en la ficha de cotejo y las fichas de análisis documental se evidenciaron los principios que no fueron aplicados debidamente en el contrato de compra y venta y otras situaciones jurídicas evidenciadas que ocasionaron perjuicios y afectación en la defensa del consumidor, tales como el derecho a acceder a información oportuna, a la reparación o reposición del producto y a la indemnización por daños y perjuicios, generando un desequilibrio de información entre el proveedor y consumidor.

4.5. Recomendaciones

En este apartado se elaborarán las recomendaciones finales de conformidad con los aportes académicos encontrados durante el desarrollo de la investigación, lo que permitirá comprender la propuesta y en consecuencia brindar una serie de soluciones a modo de sugerencia en el próximo epígrafe.

Primera:

Se sugiere que, el sistema de reparación de daños cuente con una implementación normativa que no solo regule las limitaciones y utilización del programa, sino que se establezca de forma imperativa el porcentaje que representa el monto de resarcimiento como parte de la sanción impuesta por la INDECOPI, puesto que de lo contrario solo se promovería una solución sin aplicación en el campo práctico como respuesta a la problemática advertida en la realidad nacional.

Segunda:

Se sugiere que, exista una mayor influencia por parte del INDECOPI puesto que el régimen indemnizatorio en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú educaría en mayor proporción a los usuarios desde el nivel escolar hasta el superior ya que permitirá mejorar el sistema de reparación de daños, emulando la experiencia comparada y los beneficios obtenidos en el país de Argentina, el que incorporó en la malla curricular escolar, cursos de la propiedad intelectual y defensa de los derechos del consumidor, con el propósito de robustecer los conocimientos y ejercitar adecuadamente los derechos que le asisten a cada ciudadano.

Tercera:

Se sugiere que se reestructure el régimen indemnizatorio en mayor beneficio para la usuario con la aplicación de una cláusula de reparación exprés en bienes y servicios tal y como se detalla en la apartado del análisis de la incorporación de la cláusula de reparación exprés y sea apoyada y aplicada por el INDECOPI, siguiendo la línea de la finalidad plasmada en el ordenamiento jurídico, esto es que los consumidores gocen de mecanismos efectivos para la protección de sus derechos.

Cuarta:

Se recomienda que el monto retenido sobre la multa impuesta sea depositado a cualquier de sus cuentas bancarias o en su defecto se aperture de oficio una cuenta provisional en el Banco de la Nación en el día en que efectivamente el proveedor hace el pago total con el ánimo de cumplir estrictamente con los criterios de inmediatez, celeridad y eficacia.

REFERENCIAS

- Aignerren, M. (2009). El Cuestionario. *La Sociología en sus escenarios*, (11). <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1696>
- Altuna, M. (2018). *Guía de investigación científica 2018*. Universidad Privada del Norte. <https://bit.ly/3vAg1Dr>
- Alvear, G. (2017). Consumidores turísticos digitales una alternativa para la sostenibilidad. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 161-164. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/501>
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Cuadernos metodológicos. Segunda edición. <https://bit.ly/408g1Wz>
- Aniceto, M., y Villanueva, V. (2019). *La falta de regulación del fenómeno influencer con relación a la publicidad engañosa y la afectación al derecho del consumidor* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43676>
- Aplicaciones prácticas*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://bit.ly/3Hg7PtX>
- Arbildo, Z. (2022). Vulneración del derecho a la protección del consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/3251>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación*. (6ta ed.). Editorial Episteme. <https://bit.ly/3zM15mr>
- Arias, J. (2020a). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración*. Jose Luis Arias Gonzales. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Arias, J. (2020b). Métodos de investigación online. José Luis Arias Gonzáles. <https://bit.ly/41nKr8g>
- Armijos, J. (2016). *Creación de una agencia de protección al consumidor, encargada de controlar, supervisar y sancionar a las empresas que vulneren los derechos de los consumidores* [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/5927>

- Ayala, M. (2017). *La protección al consumidor frente al desarrollo del comercio electrónico en el Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1325>
- Berna, D., Diaz, E. y Padilla, A. (2018). Retos éticos de la investigación sociojurídica: una revisión a partir de buenas prácticas en artículos publicados. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 20(1). <https://revistas.urosario.edu.co/xml/733/73355497005/html/index.html>
- Calderón, O., y Castro, S. (2018). *Responsabilidad extracontractual en la afectación de los derechos del consumidor en Chiclayo, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5124>
- Chang, J. (2012). *¿Compre ahora!... ¿Pruebe después? La carga de la prueba dentro de los*
- Chávez, G., Covarrubias, K., Uribe, A. (Coord). (2013). *Metodología de investigación en ciencias sociales: Aplicaciones prácticas*. Universidad de Colima. <https://bit.ly/353BKsz>
- Chávez, R. (2018). *La protección al consumidor en cuanto a la transparencia de la información por los centros educativos privados en Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19817>
- Clausó, A. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista general de información y documentación*, 3 (1), 11-19, <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120011A>
- Código Civil del Perú [CCP]. D. L. 295 de 1984. 25 de julio de 1984. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H682684>
- Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley N.º 29571. 02 de septiembre de 2010. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H682697>
- Cruz del Castillo, C., Olivares, S. y Gonzales, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://bit.ly/43AwTrU>
- Cruz del Castillo, C., Olivares, S., y Gonzales, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Primera edición. Grupo Editorial Patria. <https://bit.ly/3zOCZrj>

- Díaz, N. (2016, de octubre). *Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas FAD UAEMex*. [Diapositivas de PowerPoint]. Lima. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Durand, J. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad*, (34), 69-81. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>
- Durand, J. (2013). *Nuevos Criterios Resolutivos de la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del Indecopi, una Nueva Mirada de la Dimensión Real del Mercado y los Consumidores en el Perú*. *Derecho & Sociedad*, (41), 289-296. <https://bit.ly/3men2aK>
- Educación de Consumidores. (27 de marzo de 2023). *Derechos de las y los consumidores*. Educación de Consumidores construyendo redes vitales. <https://bit.ly/3lGuECC>
- El poder del consumidor. (28 de marzo de 2023). *Derecho a la prevención y reparación de daños*. El poder del consumidor. <https://bit.ly/3FYVexG>
- Fernández, M., Urteaga, P., y Verona, A. (2015). *Guía de investigación en Derecho*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://bit.ly/3HyIk7l>
- García, L., Balderrama, J., y Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Revista Apertura*, 9(2), 42-53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Gonzales, L. (2019). *El procedimiento de reparación por infracción a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6624>
- Harrie, J. (2013). La lógica de la investigación por encuesta cualitativa y suposición en el campo de los métodos de investigación social. *Paradigmas*. 5(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4531575>
- Hernández, D. (2018). *Aplicación de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor para evitar la manipulación de precios por los pequeños comerciantes* [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18330>

- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- INDECOPI. (08 de abril de 2023). *¿Qué es el Código de Consumo? Autoridad Nacional de Protección al Consumidor*. <https://bit.ly/3KjFRB7>
- INDECOPI. (08 de abril de 2023). *Protección al Consumidor: Procedimientos de Denuncia de Protección del Consumidor*. <https://bit.ly/41anZPT>
- Inga, Z. (2022). *Vulneración del derecho a la protección del consumidor en la contratación electrónica, Lima 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/11537/32518>
- Izquierdo, A. (2016). *Los procedimientos administrativos y judiciales que tutelan los derechos del consumidor en la adquisición de bienes o servicios sujetos a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4759>
- Lara, F y Cabrera, M. (2015). Fichas de procedimientos de evaluación educativa UDLA. <https://bit.ly/3BjnnMo>
- Lázaro, D., y Ramírez, S. (2019). *Causa de la inseguridad jurídica en el comercio electrónico: información asimétrica, incumplimiento del deber de idoneidad y publicidad engañosa* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12432>
- Malpartida, V. (2003). *El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis repositorio de tesis virtuales. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/650>
- Manzano, L. (2008). Defensa del consumidor. Análisis Comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay. *Revista de Análisis y Propuestas*. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/05458.pdf>
- Martinez, H. y Benitez, L. (2015). *Metodología de la investigación I*. Cengage Learning Editores. <https://bit.ly/403a5hL>

- Mendoza, M. (2020). *La incorporación de los daños punitivos por la vulneración de los derechos del consumidor en el Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49612>
- Mestanza, L. (2021). *El régimen de publicidad engañosa en la legislación ecuatoriana* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8042>
- Morales, D. (2019). *Flujo y comportamiento del consumidor en los supermercados en línea* [Tesis de doctorado, Universidad Oberta de Catalunya]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/10803/667115>
- Piedrahita, M. (2015). *El arbitraje de consumo: análisis comparado y lineamientos para su posible introducción en la legislación ecuatoriana* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4547>
- Pimienta, J., y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación*. (3a ed.). Pearson. <https://bit.ly/3MdO1eI>
- Pineda, M. (2017). *Asimetría informativa, publicidad engañosa y el principio de soberanía del consumidor* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26589>
- Procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor*. Revista Ius Et Veritas 44, 200-211. <https://bit.ly/3KIIKBA>
- Quesquén, A. (2018). *La asimetría informativa y su influencia en el sobreendeudamiento del consumidor en las relaciones de consumo por tarjetas de crédito Chimbote 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22826>
- Quevedo, F. (2023a, de abril). *Población, muestra y unidad de análisis*. [Diapositiva de PowerPoint]. Metodología y estadística para proyectos y tesis. <https://bit.ly/40aQCvJ>
- Quevedo, F. (2023b, de marzo). *Validez de contenido*. [Diapositiva de PowerPoint]. Metodología y estadística para proyectos y tesis. <https://bit.ly/3okrc1p>

- Quintana, A. (2008). Metodología de la investigación científica cualitativa. *Psicología: Tópicos de actualidad*, 47-84. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2724>
- Quispe, D. (2016). *La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29267>
- Reategui, O. (2018). *La implementación efectiva del libro de reclamaciones y su relación con la satisfacción de los consumidores del sector financiero, distrito de Chimbote, año 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11631>
- Resolución Rectoral N.º 090-2020-UPN-SAC de 2020 [Universidad Privada del Norte]. Por la cual se establecen las líneas y sublíneas de investigación para tesis, artículos y trabajos de suficiencia. 18 de marzo de 2020. <https://bit.ly/3FmqWVm>
- Rodríguez, D., y Valldeoriola, J. (2014). *Metodología de investigación en ciencias sociales: Material docente de la UOC*. Universitat Oberta de Catalunya. <http://hdl.handle.net/10609/77608>
- Rodriguez, K. (2020). Garantía del derecho a la reparación en el marco de normas contenidas en el código de protección y defensa del consumidor [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19069>
- Ruiz, G. (2018). Soberanía del consumidor y libertad de elección en países en desarrollo. *Revista de Economía Institucional*, 20(38), 71-95. <http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v20n38/0124-5996-rei-20-38-00071.pdf>
- Ruiz, J. (2020). Mecanismos extrajudiciales de resolución de los conflictos de consumo (Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor). *Reclamaciones de consumo*, 332-372. <https://bit.ly/3M0T3gJ>
- Saldaña, A. (2014). *Propuesta de modificaciones al código del consumidor, para cautelar el derecho de los consumidores en el Perú* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/317>

- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13 (01), 104. <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, H., Reyes, C, y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
- Sánchez, M. (2020). Derecho del consumidor: una perspectiva comparada entre el Perú y España. Ediciones de Filosofía aplicada. <https://hdl.handle.net/11537/24872>
- Scharager, J. (2014). Muestreo No Probabilístico. *Revista de la Pontificia Universidad Católica de Chile*. <https://bit.ly/3UA8rCY>
- Soles, D. (2017). *Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/3151>
- Tantaleán, R. (2016). *Tipología de las investigaciones jurídicas. Derecho y cambio social* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5456267>
- Villalba, J. (2009). La noción del consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano. Revista Scielo. <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n119/n119a18.pdf>
- Zambrano, V. (2018). *Vulneración de los derechos constitucionales del consumidor por la práctica de obsolescencia programada en el Ecuador* [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15483>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorización

Título		Sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categorías	Subcategorías	Indicadores			
PG: ¿De qué manera el sistema de reparación de daños actual repercute en la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023?	OG: Analizar el régimen indemnizatorio actual y su repercusión en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.	HG: El sistema de reparación de daños actual repercute negativamente en favor de la defensa del consumidor, debido a que no se establece escalonadamente un porcentaje del valor del bien o servicio prestado al consumidor para lograr su indemnización, sin que previamente deba acudir a la vía jurisdiccional ordinaria o arbitraria.	Sistema de reparación de daños	Régimen indemnizatorio	Extrajudicial			
					Riesgos			
					Devolución			
					Daño			
					Reclamo			
								Protección eficaz
								Criterios

PE ₁ : ¿Cómo el régimen indemnizatorio actual repercute en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023?	OE ₁ : Evaluar el régimen indemnizatorio actual y su repercusión en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.	HE ₁ : El régimen indemnizatorio actual repercute perjudicialmente al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor, toda vez que no permite categorizar y reparar el daño ocasionado con inmediatez de acuerdo con los principios de protección mínima y pro consumidor, por lo que resulta necesario la incorporación de un artículo en el ordenamiento jurídico vigente que establezca los parámetros		Circunstancias	Código de protección y defensa del consumidor Procedimiento de protección al consumidor Publicidad engañosa MARCS Responsabilidad contractual

		cuantitativos para conocer con precisión los montos de conformidad con el valor del bien o servicio prestado y aplicarle un 10 % sobre la base imponible en favor del consumidor.			INDECOPI
					Satisfacción del consumidor
					Asimetría informativa
					Soberanía del consumidor
PE2: ¿Cuáles son las circunstancias del régimen indemnizatorio actual que influyen al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en	OE2: Descubrir las circunstancias del régimen indemnizatorio actual y su influencia con el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en	HE2: Las circunstancias del régimen indemnizatorio actual influyen de manera perjudicial al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor,	Defensa del consumidor	Principios	Pro consumidor
					Transparencia

<p>el Perú, 2018 - 2023?</p> <p>PE₃: ¿Qué principios del régimen indemnizatorio se transgreden en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023?</p>	<p>el Perú, 2018 - 2023.</p> <p>OE₃: Identificar los principios del régimen indemnizatorio y su transgresión al sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2018 - 2023.</p>	<p>debido a que imposibilita la delimitación del preciso momento en el que se presta el servicio o se adquiere el bien para determinar la afectación al derecho del consumidor, por lo que debería incorporarse un cuadro escalonado con montos expresos que deberá exhibirse de manera clara y sencilla en todos los establecimientos que cumpla con todas las condiciones antes descritas.</p> <p>HE₃: Los principios del régimen indemnizatorio que se transgreden en el sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor son la corrección de la asimetría, pro consumidor y la</p>			<p>Buena fe</p> <hr/> <p>Protección mínima</p> <hr/> <p>Primacía de la realidad</p>
--	---	---	--	--	---

		soberanía del consumidor, debido a que durante la celebración de un contrato o en la adquisición de bienes o prestación de servicios no se invocan expresamente los principios contenidos en el ordenamiento jurídico vigente colocando en una posición de desventaja al consumidor, por lo que debería contemplarse inicialmente la consignación con la anotación de principios en favor de la defensa del consumidor en los productos de primera necesidad y la proscripción de cláusulas contractuales.			
--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Cuadro de categorización

Categorías	Conceptos	Subcategorías	Indicadores	Metodología
Primera categoría: Sistema de reparación de daños	Daños De acuerdo con el Código Civil del Perú (1984) refiere que “El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución” (art. 1321).	Régimen indemnizatorio	Extrajudicial	Propósito: Básico Tipo: Dogmático Enfoque: Cualitativo Diseño: Fenomenológico y estudio de casos Nivel o alcance: Exploratorio Población: Finita P₁: Resoluciones en materia de protección al consumidor P₂: Consumidores de bienes y adquirentes de servicios Muestra: No probabilístico por conveniencia M₁: 10 resoluciones en materia de protección al consumidor
			Riesgos	
			Devolución	
			Daño	
			Perjuicio	
			Reclamo	
	Derecho del consumidor		Protección eficaz	
		Colectivo		

	De acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) refiere que:		Criterios	M₂ : 60 consumidores de bienes y adquirientes de servicios
Segunda categoría: defensa del consumidor	Son para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el presente Código (art. II).	Circunstancias	Código de protección del consumidor	Técnica de recolección de datos:
			Procedimiento de protección al consumidor	T₁ : encuesta
			Publicidad engañosa	T₂ : análisis documental
			MARCS	Instrumento de recolección de datos:
			Responsabilidad contractual	I₁ : cuestionario de encuesta
			Deber de idoneidad	I₂ : ficha de análisis documental
			INDECOPI	Método de análisis de datos:
			Satisfacción del consumidor	método interpretativo, tablas y gráficos dinámicos en Excel
			Asimetría informativa	
			Soberanía del consumidor	
			Pro-consumidor	
			Transparencia	

		Principios	Corrección de la asimetría	
			Buena fe	
			Protección mínima	
			Primacía de la realidad	

Anexo 3. Resolución de INDECOPI en materia del derecho del consumidor

  	<p>ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN EXPEDIENTE N° 579-2021/PS0-INDECOPI-JUN</p>
RESOLUCIÓN FINAL N° 003-2022/PS0-INDECOPI-JUN	
EXPEDIENTE	: 579-2021/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD	: ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE	: SAÚL HUILLCAS SULLCARAY (SEÑOR HUILLCAS)
DENUNCIADO	: SAGA FALABELLA S.A. (SAGA FALABELLA)
MATERIA	: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEBER DE IDONEIDAD MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD	: OTRAS ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS
Huancayo, 7 de enero de 2022	
I. ANTECEDENTES	
1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 24 de noviembre de 2021, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Saga Falabella, por presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que habría anulado las siete (07) compras realizadas por el denunciante el 18 de octubre de 2021 de manera online y hasta la fecha no habría realizado la devolución del monto pagado.	
2. El 3 de diciembre de 2021, Saga Falabella presentó sus descargos señalando que:	
(i) La presente denuncia pretendería activar la maquinaria estatal para tramitar una denuncia que no tiene cabida y que no requiere el pronunciamiento por parte de la autoridad, en tanto se generan gastos que son asumidos por el Estado y los denunciados, por lo que constituye labor fundamental de la autoridad filtrar estos supuestos y adoptar las medidas que la ley tiene prevista para evitar que situaciones como esta se produzcan. En ese sentido, considerando que el denunciante no ha acreditado que la responsabilidad de los hechos denunciados recae sobre Saga Falabella solicitó se declare infundada y archive la denuncia.	
II. ANÁLISIS	
II.1. Marco Legal Aplicable	
<u>Sobre el deber de idoneidad</u>	
3. El artículo 19° del Código ¹ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado.	
¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 19°. - Obligación de los proveedores El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.	
M-OPS-03/03	1 de 10
<small>INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL Psje. Comercial N° 474 – El Tambo, Huancayo, Junín / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 + opción 6 + 6407 (desde un teléfono fijo) o con el 01-2247777 + opción 6 + 6407 (desde un celular) E-mail: eolazabal@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe</small>	

Link de Acceso a la resoluciones de INDECOPI: <https://bit.ly/3zHyxut>

Anexo 4. Cuestionario de encuesta virtual estructurado



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Cuestionario de encuesta virtual de la tesis titulada «Sistema de reparación de daños y la defensa del consumidor en el Perú, 2023.»

Estimado encuestado(a):

Con el propósito de desarrollar la tesis para obtener la licenciatura en Derecho por la Universidad Privada del Norte. Se requiere de su contribución para el llenado de la encuesta, recalando que su contenido será confidencial y anónimo en caso así lo requiera. Por tanto, se solicita que revise las instrucciones y conteste con total sinceridad las siguientes preguntas.

Instrucciones:

Revise las siguientes preguntas y seleccione el casillero según la escala de valoración que se muestra a continuación.

Escala de valoración	
Selecciona 1	En caso tu respuesta sea Sí
Selecciona 2	En caso tu respuesta sea No

Categoría: Sistema de reparación de daños			
Subcategoría: Régimen indemnizatorio			
Indicador: Extrajudicial		Sí 1	No 2
1	¿Considera usted que es necesaria la implementación de mecanismos de reparación por daños y perjuicios de manera extrajudicial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Riesgos			
2	¿Piensa usted que un sistema de reparación de daños puede prevenir riesgos al adquirir un bien o prestado un servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Devolución			
3	¿Cree usted que debería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Página 1 de 5

	incorporarse un sistema de reparación de daños que devuelva la totalidad de lo invertido?		
Indicador: Reclamo			
4	¿Considera usted que al reclamar por un bien o servicio de mala calidad podría ser indemnizado totalmente mediante un sistema de reparación de daños?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Daño			
5	¿Considera usted que el daño ocasionado puede ser reparado totalmente por un sistema integral operado por el INDECOPI?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión: Circunstancias			
Indicador: Criterios			
6	¿Considera usted que los criterios de control de calidad de bienes o servicios son supervisados por el INDECOPI?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Protección eficaz			
7	¿Cree usted que se protegen eficazmente sus derechos como consumidor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indicador: Publicidad engañosa			
8	¿Piensa usted que la publicidad engañosa difundida por las empresas es advertida oportunamente por las autoridades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Código de protección y Defensa del consumidor			
9	¿Conoce usted sobre el contenido del Código de Protección y Defensa del Consumidor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Procedimiento de protección al consumidor			
10	¿Conoce usted sobre la existencia de un procedimiento de protección al consumidor ante una vulneración de derechos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: MARCS			
11	¿Considera usted que se aplican correctamente los MARCS para la protección de sus derechos como consumidor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Responsabilidad contractual			
12	¿Piensa usted que la responsabilidad contractual acarrea una óptima calidad en la distribución de bienes o servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Categorías: Sistema de reparación de daños			
Subcategoría: Principios			

Indicador: Satisfacción del consumidor			
13	¿Cree usted que existe satisfacción del consumidor obligándolo a iniciar un proceso judicial engoroso para obtener una reparación pecuniaria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Asimetría informativa			
14	¿Considera usted que el proveedor cumple con el deber de informar al consumidor en aras de disminuir la asimetría informativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: INDECOPI			
15	¿Piensa usted que el INDECOPI debería implementar un sistema de reparación de daños sin recurrir a la vía jurisdiccional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Soberanía del consumidor			
16	¿Cree usted que la soberanía del consumidor es aplicada y respetada por los establecimientos de entretenimiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Pro consumidor			
17	¿Considera usted que los establecimientos públicos y privados acatan el principio pro consumidor implementado por el INDECOPI?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indicador: Transparencia			
18	¿Piensa usted que existe transparencia en la adquisición de bienes o servicios por parte de empresas inmobiliarias?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Buena fe			
19	¿Cree usted que existe la buena fe en nuestro país al momento de adquirir un bien o requerir un servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Primacía de la realidad			
20	¿Piensa usted que la primacía de la realidad difiere absolutamente de la publicidad que brinda las empresas de bienes o servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indicador: Protección mínima			
21	¿Piensa usted que las empresas infringen el principio de protección mínima en beneplácito del consumidor al imponer normas o reglamentos inferiores a las del INDECOPI?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**Bach. Manuel Andres Dios
Espinoza**

DNI 74128275

Encuestador

Página 5 de 5

Anexo 5. Informe de validación de encuesta por Jany Giovana Bernal Gallardo



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”.

Informe de juicio de experto de instrumento de recolección de datos – Cuestionario de encuesta

I. Datos generales

Apellidos y nombre de la experta	Abg. Jany Giovana Bernal Gallardo
Cargo e institución donde labora:	Abogada, maestrante en la Universidad Internacional de La Rioja - España, maestrante en Derecho y Ciencia Política con mención en Derecho Empresarial por la UNMSM.
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario de encuesta
Autor del instrumento:	Bach. Manuel Andres Dios Espinoza

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																		
3. Actualización	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
4. Organización	Está organizado en forma lógica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
6. Intencionalidad	Es adecuado para establecer relación plan lector y producción de textos sustantivos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos sobre lectura y producción de textos narrativos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	

Página 1 de 2

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”.

8. Coherencia	Entre las variables, indicadores y los ítems	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																	
10. Pertinencia	El cuestionario es aplicable	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																

III. Opinión de aplicabilidad

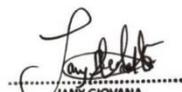
- ✓ El instrumento de recolección de datos cumple las exigencias académicas y es aplicable
- ✓ El instrumento de recolección de datos incumple las exigencias académicas y es inaplicable

IV. Promedio de valoración

Deficiente	<input type="checkbox"/>
Baja	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input checked="" type="checkbox"/>

Lima, 01 de abril de 2023

Firma del experto



JANY GIOVANA
BERNAL GALLARDO
ABOGADA
Reg. 84979

Abg. Jany Giovana Bernal Gallardo
DNI 72436397

Anexo 6. Informe de validación documental por Jany Giovana Bernal Gallardo



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”.

Informe de juicio de experto de instrumento de recolección de datos – Ficha de análisis documental

I. Datos generales

Apellidos y nombre de la experta	Abg. Jany Giovana Bernal Gallardo
Cargo e institución donde labora:	Abogada, maestrante en la Universidad Internacional de La Rioja - España, maestrante en Derecho y Ciencia Política con mención en Derecho Empresarial por la UNMSM.
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Ficha de análisis documental
Autor del instrumento:	Bach. Manuel Andres Dios Espinoza

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena					
		5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20		
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
3. Actualización	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
4. Organización	Está organizado en forma lógica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
6. Intencionalidad	Es adecuado para establecer relación lector y producción de textos sustantivos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos sobre lectura y producción de textos narrativos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			

Página 1 de 2

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”.

8. Coherencia	Entre las variables, indicadores y los ítems	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																	
10. Pertinencia	El cuestionario es aplicable	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																	

III. Opinión de aplicabilidad

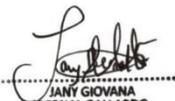
- ✓ El instrumento de recolección de datos cumple las exigencias académicas y es aplicable
- ✓ El instrumento de recolección de datos incumple las exigencias académicas y es inaplicable

IV. Promedio de valoración

Deficiente	<input type="checkbox"/>
Baja	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Muy Bueno	<input checked="" type="checkbox"/>

Lima, 01 de abril de 2023

Firma del experto



JANY GIOVANA
BERNAL GALLARDO
ABOGADA
Reg. 84979

Abg. Jany Giovana Bernal Gallardo
DNI 72436397

Anexo 7. Informe de validación de encuesta por Arturo Menacho Ortega



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”.

Informe de juicio de experto de instrumento de recolección de datos – Cuestionario de encuesta

I. Datos generales

Apellidos y nombre del experto	Mag. Bertho Arturo Menacho Ortega
Cargo e institución donde labora:	Magíster por la Universidad Internacional de La Rioja - España, egresado de maestría por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y doctorando en Derecho y Ciencias Políticas por la UNMSM.
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario de encuesta
Autor del instrumento:	Bach. Manuel Andres Dios Espinoza

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
3. Actualización	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
4. Organización	Está organizado en forma lógica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
6. Intencionalidad	Es adecuado para establecer relación plan lector y producción de textos sustantivos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos sobre lectura y producción	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																		

Página 1 de 2

Anexo 8. Informe de validación documental por Arturo Menacho Ortega



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”.

Informe de juicio de experto de instrumento de recolección de datos – Ficha de análisis documental

I. Datos generales

Apellidos y nombre del experto	Mag. Bertho Arturo Menacho Ortega
Cargo e institución donde labora:	Magíster por la Universidad Internacional de La Rioja - España, egresado de maestría por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y doctorando en Derecho y Ciencias Políticas por la UNMSM.
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Ficha de análisis documental
Autor del instrumento:	Bach. Manuel Andres Dios Espinoza

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena							
		5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20				
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
3. Actualización	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
4. Organización	Está organizado en forma lógica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																						
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
6. Intencionalidad	Es adecuado para establecer relación plan lector y producción de textos sustantivos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos sobre lectura y producción	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					

Página 1 de 2

Anexo 9. Informe de validación de encuesta por Nilton Cesar Velazco Lévano


“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”.

Informe de juicio de experto de instrumento de recolección de datos – Cuestionario de encuesta
I. Datos generales

Apellidos y nombre del experto	Dr. Nilton Cesar Velazco Lévano
Cargo e institución donde labora:	Doctor en Derecho y Ciencias Políticas, magíster en Derecho Constitucional y Derechos Humanos, docente Universitario, Investigador Académico y profesor de tesis en la UNMSM.
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario de encuesta
Autor del instrumento:	Bach. Manuel Andres Dios Espinoza

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
3. Actualización	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
4. Organización	Está organizado en forma lógica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
6. Intencionalidad	Es adecuado para establecer relación plan lector y producción de textos sustantivos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos sobre lectura y producción	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															

Página 1 de 2

Anexo 10. Informe de validación documental por Nilton Cesar Velazco Lévano


“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”.

Informe de juicio de experto de instrumento de recolección de datos – Ficha de análisis documental
I. Datos generales

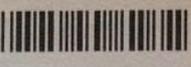
Apellidos y nombre del experto	Dr. Nilton Cesar Velazco Lévano
Cargo e institución donde labora:	Doctor en Derecho y Ciencias Políticas, magíster en Derecho Constitucional y Derechos Humanos, docente Universitario, Investigador Académico y profesor de tesis en la UNMSM.
Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Ficha de análisis documental
Autor del instrumento:	Bach. Manuel Andres Dios Espinoza

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena							
		5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20	5	10	15	20				
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
3. Actualización	Está adecuado al avance de la ciencia y tecnología	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
4. Organización	Está organizado en forma lógica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
6. Intencionalidad	Es adecuado para establecer relación plan lector y producción de textos sustantivos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos sobre lectura y producción	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			

Página 1 de 2

Anexo 11. Ficha de cotejo de contrato de transferencia de bien inmueble

HU21.0204- 100193			
"PROYECTO INMOBILIARIO ALTO DEL PRADO II"			
CONTRATO DE COMPRAVENTA GARANTIZADA DE BIEN FUTURO			
PAGO A PLAZOS			
<p>Conste por el presente documento privado un Contrato de Compraventa Garantizada de Bien Futuro, que celebran de una parte, LOS PORTALES S.A. con R.U.C. N° 20301837896, debidamente representada por el señor Luis Alberto Samaniego Zambrano, identificado con DNI N° 07595187, y por el señor Arturo Gamarra Guzman, identificado con DNI N° 10556901, facultados según poderes inscritos en la Partida N° 11008436 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, con domicilio legal en Jr Mariscal La Mar 991 Pisos 5,6,7 Distrito de Magdalena del Mar , Provincia y Departamento de LIMA, empresa a la que en adelante se le denominará LOS PORTALES; y de la otra parte, el Señor(a) DIOS ESPINOZA MANUEL ANDRES de nacionalidad peruana con estado civil Soltero identificado con D.N.I N° 74128275 con domicilio legal en JR C VALLEJO 916 URB COVIDA, LOS OLIVOS / LIMA / LIMA, a quien(es) en adelante se le(s) denominará simplemente EL COMPRADOR; en los términos y condiciones siguientes:</p>			
<p>Los términos y condiciones que se detallan por escrito a continuación, <u>prevalecen</u> respecto de cualquier comunicación verbal o escrita anterior que pudiera haberse dado entre las partes durante la negociación previa a la firma del presente documento, declarando ambas partes que el presente documento refleja el acuerdo final al que han llegado las partes.</p>			
<p>Asimismo, EL COMPRADOR indica expresamente que ha recibido de LOS PORTALES, de manera gratuita y previa a la firma del presente Contrato, la información necesaria para la decisión de firma del mismo, por lo que declara tener conocimiento de las características del inmueble y del financiamiento de la operación; asimismo, acepta y reconoce que las firmas de los representantes legales de LOS PORTALES, se realizarán por medio mecánico conforme consta al final del presente documento.</p>			
<p>ANTECEDENTES DE PROPIEDAD Y DEL PROYECTO</p>			
<p>PRIMERA.- LOS PORTALES es la única titular del derecho real de propiedad del Terreno Rustico situado en el caserío de Asia, ubicado en el Distrito de Asia, Provincia de Cañete y Departamento de Lima, inscrito en la Partida Electrónica N° 21224733 del Registro de Predios de Cañete, el mismo que ha sido independizado de un terreno de mayor extensión denominado Fundo Paredones inscrito en la Partida Electrónica N° 90209035 del Registro de Predios de Cañete.</p>			
<p>Durante la vigencia del presente contrato, LOS PORTALES realizará el trámite de independización de un área de 470,852.11 m2 del Terreno Rústico antes precisado, (en adelante el Terreno Matriz) de tal manera que sobre ésta área independizada se desarrolle el Proyecto de Habilitación que en la siguiente cláusula se detalla.</p>			
<p>SEGUNDA.- Sobre el Terreno Matriz, LOS PORTALES ha proyectado el desarrollo del Proyecto de Habilitación Urbana para uso de Vivienda Vacacional o Temporal denominado "Alto del Prado" (en adelante el "Proyecto"). Dicho Proyecto será ejecutado constructivamente en (04) etapas, contemplando dicha habilitación en total, en sus cuatro etapas aproximadamente con 1174 lotes de terrenos unifamiliares.</p>			
<p>La Segunda Etapa del Proyecto, está conformada por 311 lotes de terreno. Dentro de dichos lotes de terreno se encuentra el proyectado como Lote N° 08, de la Manzana U, el mismo que tendrá un área aproximada de 140.05 m2, tal como aparece en el Anexo N° 2 - Plano del Proyecto de Lotización, en adelante el Inmueble.</p>			
<p>CARACTERISTICAS PRINCIPALES DEL PROYECTO</p>			
<p>TERCERA.- El Proyecto "Alto del Prado" contará con áreas comunes generales a todo el proyecto y tendrá las características básicas que se detallan en el presente contrato y en el Anexo N° 5 del mismo, el cual EL COMPRADOR manifiesta haber verificado, tomando conocimiento claro de las mismas.</p>			
<p>CUARTA.- Considerando que el proyecto de Habilitación Urbana será desarrollado por etapas, EL COMPRADOR declara tener conocimiento que LOS PORTALES seguirá construyendo en el Terreno Matriz de su propiedad e individualizado en la Cláusula Primera precedente las restantes etapas del proyecto, para</p>			
	PROFORMA N° 100193	PÁGINA - 1	

Anexo 12. Fichas de análisis documental de Resoluciones del INDECOPI

Ficha 1		
Expediente	N.º 579-2021/PSO-INDECOPI-JUN	
Materia	Protección al consumidor	
Derecho vulnerado	Deber de idoneidad	
Denunciante	Saul Huillcas Sullcaray	
Denunciado	Saga Falabella S.A.	
Fecha de emisión de resolución final	7 de enero de 2022	
Antecedentes del caso	Discusión y medidas correctivas	Análisis y resolución del caso
Con fecha 24/11/21 INDECOPI inició un PAS contra Saga Falabella al anular siete compras online y sin devolver el monto pagado al Sr. Huillcas (denunciante).	Saga Falabella respondió indicando que no era NECESARIO el pronunciamiento de INDECOPI a pesar de haber cometido las infracciones en los arts. 18 referente a la idoneidad y 19 relacionado a la obligación de los proveedores contenidos en el CPDC. Del mismo modo, el órgano regulador dispuso las medidas correctivas contenidas en el artículo 115 en los literales e y f del CPDC.	La autoridad dispuso que Saga Falabella devuelva el dinero invertido, pagar las costas y costos al Sr. Huillcas en un plazo máximo de quince días hábiles y como sanción 3 UIT por no tener buena fe en el PAS bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva, asimismo inscribir a Saga Falabella en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

Ficha 2		
Expediente	N.º 01046-2021/PS0-INDECOPI-LAM	
Materia	Protección al consumidor	
Derecho vulnerado	Deber de idoneidad	
Denunciante	Juan Carlos Arce Ormeño	
Denunciado	Hipermercados Tottus S.A.	
Fecha de emisión de resolución final	6 de enero de 2022	
Antecedentes del caso	Discusión y medidas correctivas	Análisis y resolución del caso
Con fecha 21/12/21 INDECOPI inició un PAS contra Hipermercados Tottus al haber anulado sin informarle los motivos de la compra de dos lavadoras marca Samsung respecto de la compra del Sr. Arce (denunciante) pues aduce que recibió la confirmación.	Hipermercados Tottus formuló su allanamiento sobre la denuncia de forma online. INDECOPI ordenó que entregar las dos lavadoras Samsung que el Sr. Arce adquirió vía online. Asimismo, procede a sancionar con amonestación.	La autoridad dispuso que Hipermercados Tottus sea sancionada con amonestación y se entregue en un plazo de quince días hábiles las dos lavadoras marca Samsung al Sr. Arce bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Hipermercados Tottus en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

Ficha 3		
Expediente	N.º 01080-2021/PSO-INDECOPI-LAM	
Materia	Protección al consumidor	
Derecho vulnerado	Deber de idoneidad	
Denunciante	John Hitler Mena Davila	
Denunciado	Homecenters Peruanos S.A.	
Fecha de emisión de resolución final	7 de enero de 2022	
Antecedentes del caso	Discusión y medidas correctivas	Análisis y resolución del caso
Con fecha 04/01/22 INDECOPI inició un PAS contra Homecenters Peruanos S.A. al no haber devuelto los intereses generados por el monto cobrado en exceso al Sr. Mena (denunciante) desde el 15 de abril al 20 de diciembre del 2021 según la nota de crédito electrónica N.º BA06-00271744.	Homecenters Peruanos S.A. formuló su allanamiento sobre la denuncia. INDECOPI ordenó que devuelva los intereses generados bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una a tres UIT por incumplimiento de mandato.	La autoridad dispuso que Homecenters Peruanos S.A. devuelva los intereses al Sr. Arévalo en un plazo máximo de quince días hábiles y bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Homecenters Peruanos S.A. en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

Ficha 4		
Expediente	N. ° 01046-2021/PS0-INDECOPI-LAM	
Materia	Protección al consumidor	
Derecho vulnerado	Deber de idoneidad	
Denunciante	Juan Carlos Arce Ormeño	
Denunciado	Hipermercados Tottus S.A.	
Fecha de emisión de resolución final	6 de enero de 2022	
Antecedentes del caso	Discusión y medidas correctivas	Análisis y resolución del caso
Con fecha 21/12/21 INDECOPI inició un PAS contra Hipermercados Tottus al haber anulado sin informarle los motivos de la compra de dos lavadoras marca Samsung respecto de la compra del Sr. Arce (denunciante) pues aduce que recibió la confirmación.	Hipermercados Tottus formuló su allanamiento sobre la denuncia de forma online. INDECOPI ordenó que entregar las dos lavadoras Samsung que el Sr. Arce adquirió vía online. Asimismo, procede a sancionar con amonestación.	La autoridad dispuso que Hipermercados Tottus sancionar con amonestación y entregar en un plazo de quince días hábiles las dos lavadoras marca Samsung al Sr. Arce bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Hipermercados Tottus en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

Ficha 5		
Expediente	N. ° 0828-2018/PS0-INDECOPI-LAM	
Materia	Protección al consumidor	
Derecho vulnerado	Deber de idoneidad	
Denunciante	Artemio Pisco Rodriguez	
Denunciado	Universidad Particular de Chiclayo	
Fecha de emisión de resolución final	2 de enero de 2019	
Antecedentes del caso	Discusión y medidas correctivas	Análisis y resolución del caso
Con fecha 19/11/2018 INDECOPI inició un PAS contra Universidad Particular de Chiclayo. Se citó a las partes para la audiencia de conciliación sin embargo la parte denunciada no asistió ni presentó descargos por las cinco conductas infractoras que denunció el Sr. Pisco.	La Universidad no habría brindado información, respuesta y entrega del grado de bachiller en contabilidad pese haber sido solicitado y cumplido con todos los requisitos. Como gravedad de la falta INDECOPI indico que es de grado leve y que este supuesto generaría desconfianza entre los consumidores, asimismo ordenó el pago de costos y costas a la universidad.	La autoridad dispuso que Universidad Particular de Chiclayo sea sancionada con amonestación por las cinco conductas infractoras y se gestione en un plazo de quince días hábiles sus notas y diploma de bachiller al Sr. Pisco bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Universidad Particular de Chiclayo en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

Ficha 6		
Expediente	N.º 1264-2022/PS0-INDECOPI-LAM	
Materia	Protección al consumidor	
Derecho vulnerado	Deber de idoneidad	
Denunciante	Betty Enit Carrasco Risco	
Denunciado	Motocorp S.A.C.	
Fecha de emisión de resolución final	3 de enero de 2023	
Antecedentes del caso	Discusión y medidas correctivas	Análisis y resolución del caso
Con fecha 15/12/2022 INDECOPI inició un PAS contra Motocorp S.A.C. por vender una moto que presentó fallas mecánicas y al pasar por revisión técnica continuaba con fallas a la Sra. Carrasco.	Motocorp S.A.C. presentó su allanamiento de la denuncia e INDECOPI exigiría que cumpla con devolver el importe pagado más los intereses legales generados.	La autoridad dispuso que Motocorp S.A.C. sea sancionada con amonestación y se devuelva el importe pagado más los intereses legales generados a la Sra. Carrasco bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Motocorp S.A.C. en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

Ficha 7		
Expediente	N. ° 1267-2022/PS0-INDECOPI-LAM	
Materia	Protección al consumidor	
Derecho vulnerado	Deber de idoneidad	
Denunciante	Raul Huatuco De la Calle	
Denunciado	Entel Peru S.A.	
Fecha de emisión de resolución final	4 de enero de 2023	
Antecedentes del caso	Discusión y medidas correctivas	Análisis y resolución del caso
Con fecha 15/12/2022 INDECOPI inició un PAS contra Entel Peru S. A. por vender un celular que presentó fallas de fábrica y al pasar por revisión técnica continuaba con fallas a la Sr. Huatuco	Entel Peru S.A. presentó su allanamiento de la denuncia e INDECOPI exigiría que cumpla con devolver el importe pagado más los interés legales generados.	La autoridad dispuso que Entel Peru S.A. sea sancionada con amonestación y se devuelva el importe pagado más los interés legales generados. al Sr. Huatuco bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, asimismo inscribir a Entel Peru S.A. en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

Ficha 8		
Expediente	N. ° 159-2017/PS0-INDECOPI-SAM	
Materia	Protección al consumidor	
Derecho vulnerado	Deber de idoneidad	
Denunciante	Cherly Macedo Ochoa	
Denunciado	Electrotiendas del Perú S.A.C.	
Fecha de emisión de resolución final	3 de enero de 2018	
Antecedentes del caso	Discusión y medidas correctivas	Análisis y resolución del caso
Con fecha 07/11/2017 INDECOPI inició un PAS contra Electrotiendas del Perú S.A.C. por vender una congeladora marca INRESA que presentó fallas de fábrica y no le entregaron el documento de garantía.	Electrotiendas del Perú S.A.C. debió revisar la congeladora e informar el estado de la congeladora. Se prescindió de la aplicación de medidas correctivas en contra de la empresa.	La autoridad dispuso que Electrotiendas del Perú S.A.C. sea sancionada con amonestación, pagar las costas del denunciante y revisar la congeladora, asimismo inscribir a Electrotiendas del Perú S.A.C. en el registro de infracciones y sanciones del INDECOPI.

Ficha 9		
Expediente	N.º 2953-2018/CC2	
Materia	Protección al consumidor	
Derecho vulnerado	Deber de idoneidad	
Denunciante	Jose Manuel Martinez Flores	
Denunciado	Grupo Pana S.A.	
Fecha de emisión de resolución final	12 de diciembre de 2018	
Antecedentes del caso	Discusión y medidas correctivas	Análisis y resolución del caso
Con fecha 28/03/2018 INDECOPI inició un PAS contra Grupo Pana S. A. por vender un auto sin bolsas de aire y al llevarlo a la tienda no quisieron atenderlo por las de 5 horas.	Grupo Pana S.A. vendió un auto Toyota Corolla sin las bolsas de aire funcionando correctamente por lo cual la sala acepto la denuncia. La sala impuso como medida correctiva reembolsar a favor del Señor Martinez los gastos incurridos por las atenciones médicas recibidas a consecuencia del accidente.	La autoridad dispuso que Grupo Pana S.A. sea sancionada con 5 UIT, reembolsar a favor del Señor Martinez los gastos incurridos por las atenciones médicas recibidas a consecuencia del accidente, pago de costas y costos. Asimismo la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

Ficha 10		
Expediente	N.º 45-2021/CPC-INDECOPI-PUN	
Materia	Protección al consumidor	
Derecho vulnerado	Deber de idoneidad	
Denunciante	Wilma Condori Corimayhua	
Denunciado	Power Park Perú S.A.C.	
Fecha de emisión de resolución final	15 de marzo de 2022	
Antecedentes del caso	Discusión y medidas correctivas	Análisis y resolución del caso
Con fecha 14/09/2021 INDECOPI inició un PAS contra Grupo Pana S. A. por no cumplir con las medidas de seguridad ocasionando a su menor hijo en uno de los juegos mecánicos una fractura de diáfisis de tibia y peroné de la pierna izquierda.	Power Park Perú S.A.C. paro el juego después de reiteradas ocasiones donde la Sra. Condori lo solicito al ver a su hijo desesperado. El 05/08/2021 se confirmó mediante el certificado médico del Dr. Vladimir Neira Marin. Asimismo se realizó un acta de constatación policial sobre las medidas de seguridad del juego	La autoridad dispuso que Power Park Perú S.A.C. sea sancionado con 10 UIT en un plazo de quince días hábiles devolver los gastos médicos ocasionados, asimismo cumpla con implementar las medidas de seguridad necesarias y protocolos de atención en los juegos mecánicos. Power Park Perú S.A.C. deberá pagar las costas y costos del procedimiento.