



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de Derecho y Ciencias Políticas

“EFICACIA DE LA SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR INDECOPI-CAJAMARCA, EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR AÑOS 2015-2018: REVISIÓN SISTEMÁTICA”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

Autora:

Marisol Soledad Izquierdo Rojas

Asesor:

Mg. Cinthya Cerna Pajares
Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo cariño a Corina y Benigno, mis padres
quienes me brindaron su apoyo incondicional, en estos 28 años
de vida.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que son partícipes de mi formación académica y personal que me brindaron su apoyo moral y emocional durante este camino universitario para lograr
mi objetivo.

De igual manera a mis docentes que marcaron un
antes y después en mi formación profesional.

Gracias

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	15
CAPÍTULO III. RESULTADOS	16
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	17
REFERENCIAS.....	18

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de ponderación para selección de temas de investigación

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1: *Resultados de la búsqueda de información*

Figura 2: *Procedimiento de selección de la unidad de análisis*

RESUMEN

Durante el 2015 al 2018 la concientización de la población respecto a sus derechos como consumidor, el aumento de las transacciones que se efectúan en el mercado y la complejidad de los productos y servicios que se ofrecen, han desatado una serie de conflictos respecto a la protección del consumidor. Es por ello que considero que Indecopi juega un rol fundamental al momento de resolver cada caso, a través de los criterios que adopta la SPC, se somete a un procedimiento que, por su naturaleza debería de ser rápido.

El objetivo de la investigación es identificar las resoluciones clave emitidas por la SPC que han resuelto los conflictos de protección al consumidor, las que me permitirán demostrar los alcances otorgados a dicha institución jurídica no son acertados en la mayoría de los casos propuestos, por las razones que expondremos en su oportunidad. Considero resoluciones emitidas por la SPC reviste mucha importancia, pues a partir de estos criterios establecidos por los órganos resolutivos, se determinará quién podrá recibir tutela en Indecopi, y quien tendrá que acudir a la vía ordinaria, que se caracteriza por ser de larga duración (e inclusive, tediosa): la judicial.

La importancia de este estudio es plantear un precedente de la eficacia de la Sala de Protección al Consumidor ante la resolución de conflictos de protección al consumidor.

PALABRAS CLAVES: Eficacia, resolución de conflictos, protección, consumidor

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

En el Perú a partir de la publicación del Decreto Ley N° 25868, se crea legalmente el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), entidad encargada de proteger la propiedad intelectual, la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Siendo el resultado de la modificación de nuestro marco normativo desde 1990, logrando definir y delimitar las funciones del sector público y privado, enfocando su mayor atención al agente que mueve el mercado: el consumidor. Es a través del Decreto Legislativo N° 716 que se crea un mecanismo efectivo (aunque aún prematuro) de protección al consumidor, reconociéndosele derechos y, por otro lado, estableciendo obligaciones para los proveedores, siendo el actuar de su jurisprudencia del INDECOPI, en base a la experiencia ganada al momento de resolver cada caso, lo que permitió generar el actual marco normativo que tenemos: La Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Codeco). Son los órganos resolutivos de protección especializados en protección al consumidor (entre éstos, la Sala Especializada en Protección al Consumidor o SPC), quienes a través de los años han resuelto los conflictos de protección al consumidor, determinando sus alcances, en algunas ocasiones restringiéndolo, y en otras ampliándolo, resoluciones que se ha visto reflejado en la línea histórica de normas concernientes a la protección y defensa del consumidor, como el Decreto Legislativo N° 716 y N° 1045, y la actual Ley N° 29571. Esta tarea interpretativa no termina en la referida ley, sino que se viene desarrollando hasta la fecha a través de las resoluciones emitidas a nivel administrativo. Ahora bien, son reiteradas resoluciones emitidas por la SPC frente al proveedor en cuanto a los productos adquiridos y/o los servicios contratados.

Consideramos que la labor del Indecopi, a través de sus órganos resolutivos, resulta de suma importancia, ya que se le ha encomendado una tarea cuasi-jurisdiccional, es decir, hacen una tarea de juez en instancia administrativa. Resulta que a partir de la vigencia de la Ley N° 27311 – Ley del Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, que se otorgó al Indecopi la facultad para emitir

pronunciamientos que favorecieran también los intereses de los consumidores, reflejándose en el dictado de medidas correctivas a su favor, sin necesidad de recurrir al Poder judicial, generando mayores incentivos para las personas, debido a que tendrían la oportunidad de que se le pueda reparar económicamente dentro de un procedimiento administrativo.

Formulación del problema

“Eficacia de la sala especializada en protección al consumidor Indecopi - Cajamarca en la resolución de conflictos de protección al consumidor años 2015-2018”

Tabla 1. Matriz de ponderación para selección de temas de investigación

Temas de investigación	Utilidad del tema (valorar del 0-10 puntos)	Bibliografía referente al tema (valorar del 0-10 puntos)	Tiempo requerido por el investigador para desarrollar su investigación (valorar del 0-10 puntos)	Recursos económicos necesarios para desarrollar la investigación (valorar del 0-10 puntos)	Disponibilidad de material necesario (valorar del 0-10 puntos)	Sumatoria de puntos

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de eficacia de la sala especializada en protección al consumidor Indecopi - Cajamarca en la resolución de conflictos de protección al consumidor.

Objetivos específicos

Analizar las resoluciones de la sala especializada en protección al consumidor Indecopi – Cajamarca en la resolución de conflictos de protección al consumidor.
Determinar las condiciones de la sala especializada en protección al consumidor Indecopi - Cajamarca en la resolución de conflictos de protección al consumidor

Justificación

Este proyecto de investigación se desarrolla a raíz de que existe la incertidumbre por parte de la ciudadanía como consumidor respecto a que tan eficaz viene siendo el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi), con respecto a la resolución de conflictos de protección al consumidor.

Asimismo, escogí esta entidad ya que representa una alternativa rápida, para la absolución de problemas, por lo que resulta importante analizar si esta institución mantiene su naturaleza y de creación.

La presente investigación denominada “Eficacia de la sala especializada en protección al consumidor Indecopi - Cajamarca en la resolución de Conflictos de protección al consumidor años 2015-2018” está desarrollada acorde con la línea de investigación de análisis de resoluciones.

MARCO TEORICO: Derecho del Consumidor en el Perú

Decreto Ley N° 25868 - Ley de Organización y Funciones del Indecopi, constituyó el punto de partida de las funciones de la agencia de competencia del Perú, entre las cuales, se encontraba la protección de los derechos de los consumidores. No obstante, la norma que otorgó al Indecopi la facultad para resolver denuncias administrativas dentro de un “Procedimiento Único” a cargo de la Comisión de Protección al Consumidor; e inclusive, de velar por los intereses particulares y públicos de los consumidores en demandas ante el Poder Judicial, fue el Decreto Legislativo N° 716. los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos (en adelante ORPS) y la Comisión de Protección del Consumidor del Indecopi (en adelante, la CPC), las oficinas encargadas de recibir, gestionar y resolver las denuncias administrativas iniciadas contra aquellos proveedores que han incurrido en las infracciones contempladas en el Codeco, en virtud de sus competencias por razón de materia y cuantía.

La SPC, es el órgano colegiado que resuelve los recursos de apelación y de revisión interpuestos contras las resoluciones emitidas en las referidas instancias inferiores, la misma que a lo largo de los años, viene emitiendo resoluciones de observancia

obligatoria y otras que establecen criterios no vinculantes.

La Constitución Política de 1979 artículo 110° el cual refería que el Estado fomentaba los diversos sectores de la producción y defendía el interés de los consumidores.

La Constitución Política de 1993 y la adopción del modelo de economía social de mercado, el Estado cambió su rol interventor y regulador de la economía, cambiándolo por uno promotor, amparado en el principio de bienestar social sostenible a través de la promoción de la libre competencia en el mercado¹

La Constitución Política de 1993, el art. 59° garantiza la libertad de empresa, la cual se encuentra compuesta por un conjunto de facultades que le dan entidad jurídica, siendo una de estas la libertad de acceso al mercado²

Siguiendo el orden de ideas, el art. 65° de la Constitución reconoce que el Estado defiende los intereses de los consumidores, en virtud del rol protagónico que estos adoptan por el modelo económico adoptado, ya que no puede hablarse de mercado sin libertad de empresa ni libertad de consumo. Con ello, se le reconoce al consumidor como eje central de la actividad económica.

Antecedentes internacionales

(Steele Garza, 2012), en su tesis denominada **“El procedimiento arbitral de consumo como mecanismo efectivo en la solución de conflictos entre los consumidores y empresarios, en México y España por la Universidad de Murcia – España”**, concluye que: el derecho comparado es una disciplina jurídica a efecto de conocer las diferencias y similitudes entre distintos sistemas jurídicos. Proporciona una base intelectual para la interpretación y el análisis, lo que en definitiva ayuda también a entender e interpretar un sistema a partir de sus propios derechos lo que permite una

¹ RUBIO CORREA es de la opinión que en la Constitución de 1979 el Estado adoptó un rol de guardián de principios que interviene en la economía de forma activa y participativa, cambiando radicalmente en la Constitución de 1993, ya que en esta adoptó un rol de estimulador de riqueza y garante de la iniciativa privada. Ver RUBIO, Marcial. Estudio de la Constitución Política de 1993. Tomo III. Primera edición. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1999, p.225.

² La libertad de empresa está compuesta por siete libertades, acorde a la opinión de GUTIERREZ CAMACHO, Libertad de creación de empresa, libertad de inversión, libertad de acceso al mercado, libertad de organización, libertad de gestión, libertad de transferencia de empresa y

libertad de cierre de empresa. Todas ellas dotan de contenido al derecho de la libertad de empresa, siendo algunas de ellas reconocidas por el propio Tribunal Constitucional Peruano (Ver STC Exp. 3330-2004-AA/TC). Para mayor información ver GUTIERREZ, Walter. La Constitución Comentada. Tomo II. Segunda edición. Lima: Editorial El Búho E.I.R.L., 2005, pp. 42-44

mejor comprensión de la realidad jurídica en la que se encuentra. El acceso a la justicia es un derecho reconocido constitucionalmente, implica dar respuesta a las necesidades de justicia en forma integral, oportuna, eficiente y eficaz, es un derecho que permite hacer efectivos aquellos que han sido vulnerados o que deben ser reconocidos a quienes acuden ante el sistema de justicia para solucionar sus diferencias jurídicas, asimismo el acceso a la justicia se configura como una garantía del derecho de igualdad en la medida que supone que los Estados deben asegurar que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades, y hagan efectivo su reclamo sin sufrir discriminación alguna, de esta forma la solución extra jurisdiccional de los conflictos ha despertado en las últimas décadas un gran interés, por la necesidad de buscar nuevos medios de solución de controversias por las ventajas que las caracterizan, ofreciendo una justicia diferente, más rápida, ágil, efectiva e, incluso, más cercana al ciudadano que los tribunales ordinarios, desde la década de los setenta en México comienzan a concebirse los medios de resolución de conflictos del consumo a través de la conciliación y el arbitraje en la década de los ochenta en España comenzaba con la experiencia piloto para poner en marcha un sistema arbitral de consumo.

(Arrieta Flótez, Marún Uparela, & Sayas Contreras, 2018) “**Del desconocimiento a la vulnerabilidad jurídica: análisis de la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la costa Caribe colombiana**” Muestra el resultado de un análisis efectuado a las barreras de la protección efectiva de los derechos del consumidor en el Caribe colombiano, desde el marco de competencias creado por la Ley 1480 de 2011 y su aplicación en la región. Este análisis se utilizó como insumo para sugerir medidas que permitan aumentar el nivel de protección de los derechos de los consumidores en las ciudades de Cartagena, Santa Marta y Sincelejo. En este contexto, se encontró que la promoción de los derechos en el territorio, por parte de las instituciones que hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor, adquiere un papel preponderante frente a la protección de los mismos, por lo cual este artículo da cuenta de las principales consecuencias de una promoción eficiente en la ruta de acceso y garantía de los derechos del consumidor, utilizando como categoría de análisis la vulnerabilidad jurídica.

1.5.1 Antecedentes nacionales

(Silva Huamantumba & Céliz Oliveira, 2018), en su tesis **“Nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la oficina regional de INDECOPI en San Martín, período 2015”** determinaron que El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en el último análisis, referente a los tres primeros meses del año, sobre los sectores más denunciados a nivel nacional, determinó que tanto educación como las entidades financieras son las que producen mayores problemas entre los consumidores. En el ránking del 2012 por rubro económico, en servicio de atención al consumidor, los servicios bancarios representaban el 35% (el más alto) de reclamos; segundo 16 por educación (5%), transportes, telecomunicaciones y seguros. Sector financiero: Desde el 2011 Indecopi ha recibido y materializado 1,141 reclamos sobre servicios financieros. Durante el 2012 se recibió cantidad de reclamos (482), básicamente referidos a la falta de información pertinente, completa y veraz. “

(Roca & Céspedes, 2011) **“La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú”**, ofrece una evaluación panorámica acerca de la situación de la protección al consumidor en Perú hasta mediados de 2010. Luego de describir las principales leyes relacionadas con la protección al consumidor, el artículo analiza algunos de los límites encontrados en su aplicación en la práctica, entre ellos: el uso del criterio de consumidor razonable, la resistencia a cumplir las disposiciones que protegen a los consumidores frente a las cláusulas abusivas y generales de contratación, la impunidad hacia los bienes basura y los productos peligrosos, el desamparo frente a los pesos y las medidas, la falta de instrumentación para analizar la inocuidad de los productos y servicios, la pasividad en enfrentar los problemas procesales y de ejecutoria de las resoluciones en el sector informal, el abuso al consumidor por precios abusivos y conductas explotadoras de los proveedores, y la predominancia de los intereses de los tenedores de los derechos de propiedad intelectual por encima de aquellos de los consumidores.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Se realizó la revisión sistemática de la literatura científica, utilizando como metodología el análisis de contenidos de bibliotecas virtuales como, Google académico, Scielo, redib .La pregunta de investigación para la realización del proceso metodológico fue la siguiente ¿Qué se conoce sobre la eficacia de la sala especializada en protección al consumidor en los últimos 3 años?

Fuentes de búsqueda de información

Para realizar la revisión sistemática en mención se utilizó la base de datos EBSCO, con una búsqueda avanzada tomando en cuenta filtros como: palabras clave [(“protección al consumidor” AND (“resolución de conflictos”), límites de tiempo (investigaciones entre 2015-2018), tipo de publicación (se consideró solo publicaciones académicas y revistas). A continuación, se detalla los resultados encontrados:



Figura1: Resultados de la búsqueda de información

Las publicaciones académicas (tesis) se escogieron previa una visualización del tema en estudio y en consideración de la disponibilidad preexistente del documento. Como resultado se obtuvo 3 estudios de 3 países: España, Colombia y Perú.

Asimismo se encontraron artículos acorde con el estudio y la disponibilidad preexistente del documento. El resultado fueron 2 análisis de 2 Países: Colombia y México

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Según el análisis de datos realizados se identificó un total de 92 artículos, de los cuales no se tuvo acceso de visualización en 30, por lo que fueron descartados. Luego, de 62 restantes se eliminaron 17, pues no incluían el tema de estudio (Eficacia de la sala especializada en protección al consumidor). Asimismo, se descartó 39 artículos más, debido a que el objetivo no estaba relacionado directamente con la investigación. Finalmente, la unidad de análisis quedó conformada por 6 artículos científicos, tal como se muestra en la figura 2.

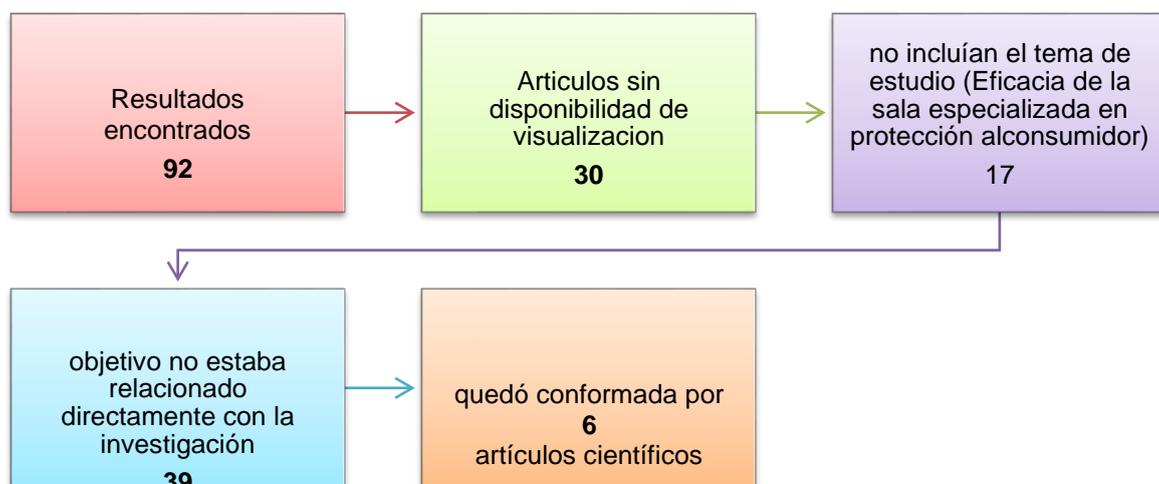


Figura 2: *Procedimiento de selección de la unidad de análisis*

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Ejemplo:

La revisión de la literatura científica realizada nos ubica también en un contexto de diversidad de tendencias que están más allá de incorporar nuevas didácticas a los procesos curriculares, siendo éste un primer enfoque identificado que se fundamenta en el desarrollo, en la adaptación de los sistemas organizados con tecnologías, en la implementación de nuevos currículos y en la diversidad de la oferta académica dentro y fuera de las fronteras universitarias y del país (Arizabaleta, 2006; Nieli, 2007; Antunes y Martínez, 2008; Rusinko, 2010; Butcher et al., 2011; Lee y Kilaberia, 2012; Barth y Rieckmann, 2012; Goni et al., 2013; Dima et al., 2013).

REFERENCIAS

- Arrieta Flótez, R., Marún Uparela, K., & Sayas Contreras, R. (2018). Del desconocimiento a la vulnerabilidad jurídica: análisis de la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la costa Caribe colombiana. *Inicio > Vol. 20, Núm. 2 (2018) > Arrieta Flórez, 77-102*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.6009>
- Roca, S., & Céspedes, E. (2011). La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú. *Gestión y política pública*, 1-38.
- Silva Huamantumba, G., & Céliz Oliveira, A. (julio de 2018). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Repositorio Digital Institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16553?show=full>
- Steele Garza, J. (noviembre de 2012). *Posgrado de Guadalupe*. Obtenido de Digitum Biblioteca Universitaria: <https://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/29554>
- Valderrama, J. O. (2012). Publicar en Revistas Científicas de Corriente Principal: Antecedente, definición y recomendaciones. La Serena: Editorial de la Universidad de La Serena.
- Rubio Correa (1999) la Constitución de 1979 Tomo III. Primera edición. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1999, p.225.
- Rubio, Marcial (1999) Estudio de la Constitución Política de 1993.