



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Protección al consumidor y la vulneración del derecho a la  
información en la adquisición de bienes o servicios de alimentos en el  
distrito de San Isidro**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ABOGADA**

**AUTORA:**

Yanet Hermelinda Soto Becerra

**ASESOR:**

Dr. Jaime Elider Chávez Sánchez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derecho Administrativo

**LIMA- PERÚ**

**2017**

## **Página del Jurado**

---

Rodríguez Figueroa, José Jorge

**Presidente**

---

Wenzel Miranda, Eliseo Segundo

**Secretario**

---

Chávez Sánchez, Jaime Elider

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mis padres Segundo Soto Cieza y Clementina Becerra Terrones, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente manteniendo a través del tiempo.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

A mi familia, por ser apoyo en el transcurso de mi vida.

A mi alma mater de formación y superación profesional, la Universidad César Vallejo, ya que en este centro de estudios he logrado y cultivado cada día mi carrera.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Yanet Hermelinda Soto Becerra con DNI N° 45009429, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.

2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

3. La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno.

4. Los datos presentados en los resultados son reales; no han asidos falseados, duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la presente tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y la consecuencia que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2017

---

YANET SOTO BECERRA

DNI N°: 45009429

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

La presente investigación titulada “Protección al consumidor y la vulneración del derecho a la información en la adquisición de bienes o servicios de alimentos en el distrito de San Isidro” que se pone a vuestra consideración tiene como propósito analizar la existencia de una posible desprotección de los consumidores dado por la vulneración del derecho a la información de los mismos, al adquirir cualquier tipo de bienes o servicios de alimentos, para lo cual el estudio se enfocará en describir las causas y consecuencias de la asimetría informativa respecto a los consumidores en el distrito de San Isidro sobre los bienes o servicios de alimentos, como también el tratamiento legal y doctrinal que se le brinda al derecho de información, así también se dará a conocer el procedimiento que se le toma a nivel administrativo en aquel distrito como en INDECOPI, puesto que es el órgano de protección al consumidor.

De esta forma se hace efectivo las formalidades del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo; la presente investigación está organizada de la siguiente manera: en la parte introductoria se consignan la aproximación temática, trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas o marco teórico y la formulación del problema; describiendo el problema de investigación, los objetivos y los supuestos jurídicos generales y específicos. En la segunda parte se desarrolla el marco metodológico que sustenta el trabajo como una investigación en la línea del enfoque cualitativo. Acto seguido se detallarán los resultados y discusión que permitirá arribar a las conclusiones y sugerencias, todo ello con los respaldos bibliográficos y de las evidencias contenidas en el anexo del presente trabajo de investigación.

La autora.

## INDICE

<b>Página de Jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Índice</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>Aproximación temática</b>	<b>12</b>
<b>Trabajos previos</b>	<b>15</b>
<b>Teorías relacionadas al tema</b>	<b>17</b>
<b>Formulación del problema</b>	<b>39</b>
<b>Justificación del estudio</b>	<b>40</b>
<b>Objetivos</b>	<b>41</b>
<b>Supuestos Jurídicos</b>	<b>42</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>44</b>
<b>2.1. Tipo de investigación</b>	<b>45</b>
<b>2.2. Diseño de la investigación</b>	<b>46</b>
<b>2.3. Caracterización de Sujetos</b>	<b>46</b>
<b>2.4. Población y muestra</b>	<b>48</b>
<b>2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>50</b>
<b>2.6. Método de análisis de datos</b>	<b>52</b>
<b>2.7. Tratamiento de la información: unidades temáticas, categorización</b>	<b>52</b>
<b>2.8. Aspectos éticos</b>	<b>53</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>54</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>68</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>73</b>

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>75</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>77</b>
<b>VIII ANEXOS</b>	<b>82</b>
<b>Anexo 01: Matriz de consistencia</b>	<b>83</b>
<b>Anexo 02: Ficha de validación de entrevista por el Dr. Chávez Jaime</b>	<b>87</b>
<b>Anexo 03: Ficha de validación de entrevista por la Dr. Dávila Oscar</b>	<b>88</b>
<b>Anexo 04: Ficha de validación de entrevista por el Dr. Gamarra José</b>	<b>89</b>
<b>Anexo 05: Ficha de validación de análisis documental por la Dra. Roque Nilda</b>	<b>90</b>
<b>Anexo 06: Ficha de validación de análisis documental por la Dr. Chávez Mario</b>	<b>91</b>
<b>Anexo 07: Ficha de validación de análisis documental por el Dr. Chávez Jaime</b>	<b>92</b>
<b>Anexo 08: Guía de entrevista</b>	<b>93</b>
<b>Anexo 09: Guía de análisis documental</b>	<b>97</b>
<b>Anexo 10: Entrevista realizada al Dr. José Castro Liceta</b>	<b>105</b>
<b>Anexo 11: Entrevista realizada al Dr. Freddy Quiroz Flores</b>	<b>109</b>
<b>Anexo 12: Entrevista realizada al Biólogo Juao David de la Cruz Manrique</b>	<b>113</b>
<b>Anexo13: Entrevista realizada al Abogado Jean Mario Víctor Oviedo Grados.</b>	<b>117</b>
<b>Anexo 14: Entrevista realizada al Dr. Santos Varas Castro</b>	<b>121</b>
<b>Anexo15: Entrevista realizada al Dr. Raul Ramos Coral</b>	<b>125</b>
<b>Anexo 16: Entrevista realizada a Flavio Archiniega Luces</b>	<b>129</b>
<b>Anexo 17: Entrevista realizada a Elizabeth Canales Ponce de León</b>	<b>133</b>
<b>Anexo 18: Entrevista realizada a Guillermo Sierra Herrera</b>	<b>137</b>



## RESUMEN

Esta investigación trata la problemática sobre el cumplimiento de los derechos los consumidores en la adquisición de los bienes o servicios, lo que concibe en la falta de protección al consumidor y por lo tanto en la afectación de varios derechos conexos a la satisfacción de interés por el consumidor. Por ello, el objetivo principal es determinar la afectación de la protección al consumidor por la vulneración del derecho a la información en la adquisición de bienes o servicios de alimentos en el distrito de San Isidro

La metodología es de enfoque cualitativo, estudio básico, diseño teoría fundamentada, de alcance explicativo, el escenario de estudio es el distrito de San Isidro. Asimismo, el análisis metodológico se basará en el plan de la investigación, desde la concepción inicial hasta el análisis de los resultados dirigidos en la investigación cualitativa.

Para ello los resultados estarán dirigidos a analizar tanto la fuente documental de resoluciones emanadas del órgano de protección al Consumidor – INDECOPI y el mismo órgano local - Municipalidad; análisis de las guías de entrevistas realizadas a especialistas en la materia.

Esta investigación encuentra relevancia social y jurídica. La primera establecerá cuan necesario es la coexistencia de información eficaz, simple y adecuada a los consumidores por la elección del producto que brindan los proveedores para lo cual se utilizará estadística y casuística obtenidas de INDECOPI y la Municipalidad de San Isidro, así como entrevistas realizadas a los funcionarios de la Municipalidad quienes conocer sobre el ritmo del mercado en el distrito. La relevancia práctica permitirá obtener un mejor entendimiento del tema; para que de esta manera sirva de consulta epistemológica para las futuras generaciones, y como herramienta jurídica para orientar el trabajo de los magistrados y/o estudiantes para iniciar otro tema conexo a la presente investigación.

**Palabras clave:** derecho a la información, protección al consumidor, afectación, calidad y satisfacción.

## ABSTRACT

This research deals with the issue of compliance with consumer rights in the acquisition of goods or services in the District of San Isidro, which conceives of a lack of consumer protection and, consequently, of several related rights. Satisfaction of interest by the consumer. Therefore, the main objective is to determine the impact of consumer protection on the vulnerability of the right to information in the acquisition of goods or food services in the district of San Isidro.

The methodology is qualitative approach, basic study, fundamental theory design, explanatory scope, study scenario in the district of San Isidro. Likewise, the methodological analysis will be based on the research plan, from the initial conception to the analysis of the results directed in the qualitative research.

To this end, the results will be aimed at analyzing both the documentary source of resolutions issued by the Consumer Protection Body - INDECOPI and the same local authority - Municipality; Analysis of interviews conducted with specialists in the field.

This research is of social and legal relevance. The first definition is necessary for the coexistence of effective, simple and adequate information to consumers for the choice of product offered to suppliers for which statistics and case series obtained from INDECOPI and the Municipality of San Isidro are used, as well as interviews A Municipal officials who are on the pace of the market in the district. The practical relevance of obtaining a better understanding of the subject; In order to serve as an epistemological consultation for future generations, and as a tool for the work of magistrates and / or students to begin another topic related to the current research.

**Key words:** right to information, consumer protection, affectation, quality and satisfaction.