



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI Tarapoto, en los años 2013 y 2014”

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

AUTORA:

Llanet Paye Saldaña

ASESORA:

Dra. Grethel Silva Huamantumba.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Administrativo

TARAPOTO – PERU

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 3 de 10.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **PAYE SALDAÑA LLANET** cuyo título es: **NIVEL DE EFICACIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR – LEY N° 29571 QUE REGULA EL DEBER DE IDONEIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS DE ACUERDO A LOS RECLAMOS PRESENTADOS EN LA OFICINA DE INDECOPI TARAPOTO, EN LOS AÑOS 2013-2014.**

Reunido en la fecha 06 de julio de 2015, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **DIECIOCHO (18).**

Tarapoto, 06 de julio de 2015


Luz A. Saavedra Silva
ABOGADA
Reg. I.C.A.L 3567
PRESIDENTE


Mag. Ciro Grater Silva Huamantla
CAS N° 398
PARTIDO JURIDICO SILVA & ASOCIADOS
SECRETARIO


Mr. Aldo Roberto Mantoya Jarama
C.A.L N° 66382
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

A mi familia, por su amor infinito, por su paciencia inagotable y sobre todo por su apoyo incondicional; sin ellos, este peldaño no sería posible.

Agradecimiento

Angel, Rosa, Gabriela; no he conocido amor más sincero, que el que me demuestran cuando me apoyan en la persecución de mis sueños... ¡Gracias!

Giovanni, Gracias por tu paciencia.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Llanet Paye Saldaña**, estudiante del Programa Titulación en Derecho de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 70378300, con la tesis titulada **“Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - ley n° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014”**.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Tarapoto, 04 de diciembre de 2018.

.....
LLANET PAYE SALDAÑA
DNI: 70378300

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - ley n° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI Tarapoto en los años 2013 y 2014**”, con la finalidad de optar el título de Abogado .

La investigación está dividida en Siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

La Autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación Del Problema	31
1.4.1.Problema general.....	31
1.4.2.Problemas específicos	31
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.6.1.Hipótesis general	32
1.6.2.Hipótesis específicas	32
1.7. Objetivos	33
1.7.1.Objetivo general	33
1.7.2.Objetivos Específicos.....	33
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de Investigación	34
2.2. Variables, Operacionalización	34
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.5. Método de Análisis de Datos	39

2.6. Aspectos Éticos	39
III.RESULTADOS	39
IV.DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES	50
VI.RECOMENDACIONES.....	51
VII.REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	55
Matriz de consistencia	
Instrumentos de recolección de datos	
Validación de instrumento	
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	
Resultados descriptivos.....	
Acta de aprobación de originalidad	
Acta de aprobación de tesis.....	
Autorización de publicación de tesis al repositorio	
Autorización de la Version Final del trabajo de Investigación.....	

Índice de tablas

Tabla 1. Reclamos presentados a Indecopi en el periodo 2013.....	39
Tabla 2. <i>Reclamos presentados a INDECOPI en el año 2014</i>	41
Tabla 3. <i>Conciliación según los casos presentados ante Indecopi</i>	43
Tabla 4. Prueba de T – student para muestras relacionadas	45
Tabla 5. <i>¿Cuál es la edad de los encuestados?</i>	69
Tabla 6. <i>¿Cuál es el sexo de los consumidores?</i>	69
Tabla 7. <i>¿Cuál es la ocupación del encuestado?</i>	70
Tabla 8. <i>¿Qué significa idoneidad para usted?</i>	72
Tabla 9. <i>¿Con que frecuencia adquiere electrodomésticos?</i>	73
Tabla 10. <i>¿Alguna vez utilizo la Garantía de los Electrodomésticos?</i>	74
Tabla 11. <i>¿Cuál fue el motivo del desperfecto?</i>	75
Tabla 12. <i>¿Qué medidas ha tomado el establecimiento comercial ante la problemática?</i> 76	
Tabla 13. <i>¿Qué medidas ha tomado usted?</i>	77
Tabla 14. <i>¿Cree Usted que INDECOPI lo protege como consumidor?</i>	78

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el año 2013.	40
Figura 2. Resultados de la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el año 2014	42
Figura 3. Resultado de la edad de los encuestados.....	69
Figura 4. Resultados del sexo de los consumidores	70
Figura 5. Resultados de ocupación de los encuestados	71
Figura 6. Resultados de la respuesta sobre el significado de idoneidad.....	72
Figura 7. Resultados de la pregunta con qué frecuencia adquiere electrodomésticos ...	73
Figura 8. Resultados de la pregunta sobre garantía de los electrodomésticos	74
Figura 9. Resultados del motivo de desperfecto	75
Figura 10. Resultados de la pregunta referente a las medidas que emplea el establecimiento comercial	76
Figura 11. Resultados de las medidas que ha tomado el consumidor	77
Figura 12. Resultados de la pregunta referente a la protección que le brinda INDECOPI	78

Resumen

El trabajo de investigación presentó como problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de eficacia del cód. de protección y defensa del consumidor - ley n° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014? Asimismo, como objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de eficacia del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014. El método de investigación correspondió a un diseño pre experimental, donde la muestra estuvo conformada por 50 personas, además de 10 procesos de reclamos - denuncias ante Indecopi culminados, a quienes se aplicó los instrumentos de entrevista y una guía de análisis documental. En los resultados se obtuvo que en el año 2013 y 2014, evidenció que el número de reclamos fueron mayores en los meses de enero, mayo y agosto, debido a la existencia de promociones y descuentos por fechas navideñas, día de la madre y fiestas patrias, lleva a más consumidores a adquirir más electrodoméstico. Además, que en los 10 casos revisados existentes sobre reclamos presentados por consumidores en contra de las tiendas comerciales por omisión al deber de idoneidad: Principalmente en los casos 2, 7, 8, 9 y 10, teniendo en cuenta los artículos N° 18 y 19 – Ley N° 29571 (Cód de Defensa y Protección al consumidor). Se llegó a devolver el dinero por la compra realizada de un producto. En tanto los casos 3,5 y 6 llegaron a una conciliación en la cual la empresa responsable se haría cargo de la entrega de un nuevo producto. Se llegó a la conclusión de que el nivel de eficacia del Cód. de Protección y Defensa del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014, dado a que la diferencia de medias fue igual a 1,2500 puntos, adicionalmente el valor de sig. bilateral fue 0,006

Palabras clave: Código de Protección y Defensa del Consumidor, Deber De Idoneidad, Electrodomésticos e Indecopi.

Abstract

The research work presented as a research problem: What is the level of effectiveness of the consumer protection and defense code - Law n ° 29571; that regulates the duty of suitability of commercial establishments in relation to the quality of household appliances according to the claims presented in the office of Indecopi Tarapoto in the years 2013 and 2014? Also, as a general objective of the investigation was to determine the level of effectiveness of the Consumer Protection and Defense Code - Law No. 29571, which regulates the duty of suitability of commercial establishments in relation to the quality of household appliances according to the Claims filed in the office of Indecopi Tarapoto in the years 2013 and 2014. The research method corresponded to a pre-experimental design, where the sample consisted of 50 people, in addition to 10 claims processes - complaints filed against Indecopi, who were applied the interview tools and a document analysis guide. In the results it was obtained that in 2013 and 2014, it showed that the number of claims were greater in the months of January, May and August, due to the existence of promotions and discounts for Christmas dates, mother's day and national holidays , leads more consumers to purchase more appliances. In addition to the 10 existing cases reviewed on claims filed by consumers against commercial stores by default on the duty of suitability: Mainly in cases 2, 7, 8, 9 and 10, taking into account articles No. 18 and 19 - Law No. 29571 (Code of Defense and Consumer Protection). It came to return the money for the purchase made of a product. In both the cases 3,5 and 6 came to a conciliation in which the responsible company would be responsible for the delivery of a new product. It was concluded that the level of effectiveness of the Consumer Protection and Defense Code - Law No. 29571 - which regulates the duty of suitability of commercial establishments in relation to the quality of household appliances in accordance with the claims presented in the office of Indecopi Tarapoto in the years 2013 and 2014, given that the difference in means was equal to 1.2500 points, in addition to the value of sig. bilateral was 0.006

Keywords: Consumer Protection and Defense Code, Suitability Duty, Appliances
and Indecopi.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años, el consumidor ha pasado por experiencias que han modificado y cambiado su concepto respecto de la protección de su derecho por consecuencias adversas.

El estado en el que se encuentra el consumidor es propio y natural de un individuo y sin mayores restricciones, esto se debe a que el individuo es un sujeto que mantiene necesidades desde su concepción, y por el cuál tiene el derecho de gozar de todas las ventajas que son expuestas bajo el sistema jurídico. Todos los individuos hemos sido considerados usuarios o consumidores de diferentes bienes y servicio y de las diversas actividades que la persona desarrolla (Durand, 2016, p. 94).

Por otro lado, la Direc. Gral. de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno - Buenos Aires, señaló que antes de avanzar en el proceso de compra, observó que le computaron un pago por la suma de \$ 1.700 cuando en virtud del descuento ofrecido: debió haber sido por la suma de \$1.020. Puso de resalto que, al momento de realizar la compra, no leyó la “letra chica” donde se aclaraba que “los Km LanPass no se devuelven y que el descuento sólo es para el socio LanPass cuya cuenta esté asociada al titular de la tarjeta (Redación Diario Judicial, 2018, párr. 1-3).

En España, se observan casos a diarios en las cuales los usuarios ven perjudicados sus derechos como consumidores de determinados servicios, vuelos cancelados, hoteles en mal estado, accidentes de tráfico, problemas con la compañía de teléfono y otros más. Al respecto los clientes que se sienten afectados, disponen de diferentes vías para hacer un reclamo, partiendo desde las hojas de reclamaciones hasta los servicios de atención al cliente (Martínez, 2018, párr. 1)

En el plano nacional se debe rescatar que, gracias al Dec. Leg. N° 716 - Protección al consumidor - promulgada en 1991 y la reformada ley 29571–

Código de Protección y Derecho al Consumidor del año 2010, se percibe una extensa evolución de la protección del consumidor en el país, incluyéndose inclusive nuevas figuras que hacen más simples y asequibles los procedimientos que devienen de esta norma.

La protección del consumidor es un instrumento imprescindible en la economía social. Se encuentra bajo su responsabilidad la libertad de elección y trato imparcial y honesto para que sobresalgan dentro de las relaciones económicas y en el desenvolvimiento del proceso de competitividad (Roca & Céspedes, 2011, p. 486).

En el Perú, a partir de la encuesta realizada por la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales, el mismo que faculta reconocer ciertas particularidades relacionados al consumo dado a nivel nacional. De acuerdo a una encuesta realizada en el año 2016, evidenció que la población urbana de 14 y más años de edad revela que existieron problemas en la adquisición de los productos que oscilan entre los 12 meses el cual representa un 11,4. De acuerdo a la región De la Sierra, evidencia el porcentaje más alto (15,8%), la Selva se encuentra después (10,2%) y por último las Costa (10,0%) (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017, p. 177).

Es así que, buscando una excelente dinámica en el comercio, nuestro ordenamiento jurídico recoge todas y cada una de las inquietudes expuestas y, desde los años 90 comienza estableciendo un nuevo campo normativo con el objeto de proteger a los consumidores por su rol importante en la economía de mercado. Se le reconoce derechos básicos que no sólo deben ser respetados por los proveedores sino por todos los agentes de mercado que participan en las actividades económicas y comerciales.

Por su parte la Oficina de INDECOPI- TARAPOTO señala que en tal sentido el estado ha considerado pertinente proteger al consumidor ante las distintas transacciones comerciales que realiza cotidianamente, como por

ejemplo la compra de electrodomésticos que es uno de los rubros con mayor énfasis en ventas a nivel no solo nacional, sino mundial; ya que son productos indispensables para el día a día, es por ellos que el consumidor cumple un rol importante en esta actividad comercial porque es el agente económico importante ya que por él se genera el tráfico comercial, pero en muchos casos escuchamos a nuestros familiares y amigos indicar que el electrodoméstico que compró se malogró a los pocos días de haberlo adquirido y se sienten que sus derechos a las expectativas del productos son nulas, encontrándose desprotegidos. En consecuencia, se presume que la Ley de Protección y Defensa del Consumidor tiene un efecto en el deber de idoneidad. En tal sentido se busca Determinar el nivel de eficacia del cód. de protec. y def. del consumidor - Ley N° 29571 en el deber de idoneidad

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Sandoval, P. (2012). En su investigación titulado: *El servicio de reparación y garantía de electrodomésticos y la necesidad de que se modifique el reglamento de la ley de protección al consumidor en lo referente al mismo, conforme a la ley de protección al consumidor.* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Llegó a las siguientes conclusiones:

- La poca consideración de aspectos en el Reglamento de la Ley de Protección al consumidor y Usuario vigente que regulan la garantía y sus condiciones, provoca que los consumidores y usuarios de bienes electrodomésticos se encuentren desprotegidos y por lo tanto no tengan un respaldo efectivo al momento de adquirirlos, además la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO) no puede asumir su papel por no tener el instrumento legal adecuado para esto.
- Asimismo, el derecho de consumo establece normas destinadas a la protección del consumidor y usuario, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones. Teniendo estas como referencia, es viable que se notifique el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en lo que respecta a la garantía y sus condiciones, con el fin de

proteger al consumidor y usuario de bienes electrodomésticos. Además de que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (Decreto 006_2003) desarrolla y promueve en la manera mucho más efectiva las obligaciones y derechos de los consumidores, de forma equilibrada con respecto a los abastecedores. Pero no considera de manera específica la garantía y sus condiciones limitándose a conocer al consumidor el derecho de exigir un certificado de garantía, en el cual no se especifica la forma de hacer valer el mismo.

González, S. (2001). En su trabajo de investigación titulado: *La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor*. (Tesis de maestría). Universidad de Valencia, Valencia, España. 2012. Llegó a las siguientes conclusiones:

- El desarrollo económico que se ha producido a finales del siglo XIX y principios del veinte, se produce un cambio fundamental en el mercado. Por primera vez, la figura del consumidor comienza a cobrar importancia, una importancia que con el paso del tiempo irá aumentando, hasta erigirse como el principal motor del mercado. Así, el consumidor va a pasar de desempeñar un papel pasivo a desempeñar un papel activo que será fundamental para el desarrollo económico. Además, este profundo cambio que se produce en la figura del consumidor, inevitablemente va a verse reflejado a todos los niveles.
- Por primera vez, el consumidor va a tomar conciencia de que tiene una situación privilegiada en el sistema económico, va a ser cada vez más consciente de la importancia que para el correcto funcionamiento del mercado van a tener su comportamiento y decisiones y, por ello, consciente de este poder, comienza a exigir un reconocimiento social y un espacio propio en el que hacer válida su influencia.
- Brindada esta importancia, consideraron imprescindible que en los demás países enfatizarán con respecto a la educación sobre el consumo y que se adhiera en los sistemas de educación con el propósito de alcanzar a la formación de un consumidor más integrado, con mayor conocimiento, racional y capacitado para la toma de decisiones más apropiadas. Por esta razón, hacer uso de estas tecnologías innovadoras de información dentro de las instituciones educativas son un

instrumento muy importante, el cual es fundamental para poder lograr una mejor difusión y captación de la educación consumista en los menores y adolescentes el cual contribuya con un adecuado comportamiento futuro ya como consumidores en el momento en que sean adultos. Aunque existan diferentes normativas con respecto a la protección del consumidor actualmente, se puede evidenciar la falta de cumplimiento de estas, en el que también se puede reconocer la ineficacia por parte de las labores de la Administración Pública para que se reduzcan o eliminen estos incumplimientos. Este queda establecido en las diversas transgresiones que se dan contra la normativa identificada en los últimos años es España y a las que se describen detalladamente.

- Se consideró que es sustancial reclamar hacia los poderes públicas una mejor atención e inspección de la vigente legislación para poder conseguir una protección determinante hacia el consumidor en todos sus niveles. Los poderes públicos deberían encaminar nuevos mecanismos para que se cumplan bajo su legalidad y así mismo poner en marcha las sanciones necesarias para erradicar las situaciones de impunidad.

Gómez, L. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia*. (Tesis de pregrado). Universidad de Medellín, Medellín, Antioquia, Colombia.

2010. Concluyó que:

Los derechos del consumidor pertenecen a una rama del derecho que a medida que pasa el tiempo toma más alrededor del planeta; y que los principios y contenidos que fueron desarrollados, respetados y publicitados en países industriales. A pesar de este contexto, en Colombia no existe una verdadera protección al consumidor.

A nivel Nacional

Malpartida, J. (2003). En su trabajo de investigación titulado: *El derecho del consumidor en el Perú y el derecho comparado*". (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Concluye que:

La ligazón indudable que existe con la postura de dominio dentro del mercado y la violación de los derechos del adquirente. En la problemática del derecho del consumidor no hay solo una asimetría informativa, también hablamos principalmente que contemplar la asimetría dentro del poder económico entre estos polos o sujetos. Los rubros más demandados cuentan con una vinculación condicionada a la posición de dominio dentro del mercado o circunstancia de concentración en el mercado. Estando siempre en altos niveles, no habiendo propósito de rectificación en muchos de los casos.

Becerra, Cavero, De la Cruz, Mejía, Valdivia, María; Valdiviezo, Vásquez (2011). En su trabajo de investigación titulado: *“Proyecciones y retos del Código de Protección y Defensa del Consumidor en materia de productos defectuosos”*. 2011. Llegaron a la siguiente conclusión:

Las responsabilidades civiles por defectuosos productos vienen de introducir dentro del mercado un producto que se omite ante la seguridad del usuario. En el que la obligación supera la vinculación contractual la cual deriva de la adquisición o compraventa de bienes, entre otros porque brinda una relación de consumo regulada en especial por la orden y vinculación de individuos que, incluso, no gozan de contrato, como podría darse con el productor y el usuario final, o en el caso de que la víctima es un usuario que no adquiere (por ejemplo, al igual que los compañeros o parientes del mismo).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Derecho del consumidor (Ley N° 29571 - Código de protección y defensa del consumidor)

El 02.10.2010 se inició la vigencia del Cód. de Protec. y Def. del Consumidor (Ley N° 29571), con las excepciones previstas en la cuarta disposición complementaria final, el mismo que regula en términos generales la protección y defensa del consumidor, y específicamente la

idoneidad en los productos y servicios; figuras que se encuentran subsistas en el derecho del consumidor.

En el plano nacional se debe rescatar que, gracias al D. L. N° 716 de Protección al consumidor promulgada en el año 1991 y la reformada ley 29571– Código de Protección y Derecho al Consumidor del año 2010, se percibe una amplia evolución de la protección del consumidor en el país, incorporándose inclusive nuevas figuras que hacen más simples y asequibles los procedimientos que devienen de esta norma.

Según el Código Civil de 1984, destinó parte de su estructura a la concentración en cantidad y, considerablemente dentro a esta, a un cuidado al adquirente. Por consiguiente, congruentemente como consecuencia surge una nueva normatividad. Para lo que mantienen esta opinión, el modelo del consumidor estuvo presente al formarse de acuerdo a la modalidad de su forma contractual, como por ejemplo el contrato por aprobación y las disposiciones generales de contratación.

Tomando en cuenta, la aclaración en el que se sostiene la sustentación de razón de libro “principios de las obligaciones”, en el que consigna al convenio por aprobación (indicando, las modalidades iniciales de la denominada convenios en cantidad), realizada por el maestro Max Arias-Schreiber Pezet, no lo logra exhortar una mención a que la finalidad sea la seguridad al usuario.

Es así que en 1979 mediante una carta nuestro país fue el primero en mantener un trato sistemático en lo constitucional, la materia económica. En esta Materia, se puede explicar la existencia de la seguridad al consumidor, el cual no es ajeno al tema a esta constitución. Con la constitución de 1993 se pudo alcanzar de esta forma constitucional y clara, lo que en leyes especiales ya se había normalizado acerca de la seguridad al adquirente y el Derecho de la competencia.

1.3.1.1. Legislación comparada sobre Derechos del consumidor

- Carta europea de seguridad de los derechos de los consumidores: En 1973 la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa aprobó la resolución 543/73 por la que se aprobaba la Carta Europea de Protección de los Consumidores.

- Legislación española: En España, el Real Dec. Leg. 1/2007 alude específicamente al usuario en su art. 3: *“a consecuencia de esta regla y sin perjuicio de lo previsto claramente en sus libros 3 y 4, son usuarios o consumidores los sujetos físicos o jurídicas que ejecutan en un entorno lejano a una función empresarial o profesional”*

Por tanto, no se toma en cuenta a aquellos consumidores que obtengan servicios y bienes para incluir a un proceso productivo o a una labor mercantil. En este sentido, el consumidor es de alguna u otra forma el consumidor final del bien.

Esencialmente son dos las normas que regulan el derecho del consumidor en este país:

- Ley de la Condiciones Generales de la Contratación: es el Real Decreto Legislativo 1/2007,
 - Ley de Crédito al Consumo: es la Ley 16/2011, de 24 de junio de ese año.
-
- Legislación chilena: Teniendo como norma primordial, La ley 19.496, que establece tanto deberes y derechos que tienen mutuamente productores y/o consumidores.

 - Legislación Colombiana: Gracias a la implementación de la nueva Ley 1480 de 2011, del 12 de abril de 2012; se estipuló la

regulación en respecto de la calidad de bienes y/o servicios prestados a favor de la comunidad.

- Legislación Guatemala: La Ley de Protec. al Consumidor y Usuario, promulgada en 2003, señala el deber general del Estado de "fomentar, impulsar y amparar los derechos de los consumidores y usuarios, estableciendo las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables" a las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores (art. 1).
- Legislación peruana: El artículo 65° de la Constitución Política establece: "el gobierno protege el interés de los usuarios y adquirientes. De tal modo avala el derecho a los datos sobre los servicios que se están dentro de la disponibilidad en el mercado". Del mismo modo, protege, en específico, por la salud y la protección de la población".

De conformidad con el articulado 58° y 59° de nuestra Constitución, el Estado orienta el desarrollo del país privilegiando la iniciativa privada ejercida en una economía social de mercado, garantiza así, la libertad de empresa, comercio e industria. Debemos precisar que el consumidor es el fin de toda actividad económica y cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de los productos o servicio. De aquí la existencia de los organismos reguladores como OSINERG, OSITRAN, OSIPTEL, INDECOPI, entre otros.

Evaluación de la variable código de protección y defensa del consumidor

La Ley N° 29571, CODECO consagra el derecho de todo consumidor a adquirir y contar con productos idóneos. A estos efectos, se entiende por idoneidad la correspondencia que se genera con lo que el que consume espera y lo que realmente

obtiene, tomando en cuenta a lo que se le había mencionado, los datos transmitidos, las características y esencia del producto y a su capacidad para satisfacer el objetivo para el cual ha sido colocado en el mercado, entre otros factores. En tal sentido la variable será considerada unidimensional, ya que la única dimensión es la conciliación. Del cual se desprende los indicadores; devolución del dinero, reposición del producto, cumplimiento de garantías y entrega de nuevo producto.

Conciliación

La conciliación es el hecho por la cual dos partes implicadas en un conflicto o problema llegan a un acuerdo mutuo en el que todos salgan beneficiados. Esta conciliación se puede ser prejudicial o judicial, es decir antes del juicio y durante el acto del juicio cuando se dicta una resolución como tal.

Devolución del dinero

La devolución de dinero se realiza como una manera de llegar a la conciliación entre un cliente y el vendedor de un producto o servicio por el mismo hecho de que un cliente no quedo satisfecho o que el bien adquirido no era el esperado.

Reposición del producto

La reposición es otra forma de llegar a una conciliación, esto se da cuando el bien o servicio vendido suele tener algunas fallas o no se encuentra con todas las piezas completas.

Cumplimiento de garantías

El vendedor de un producto o servicio debe cumplir con todos los respaldos necesarios y en conformidad a lo que ha vendido al cliente cuando presente algún problema o desperfecto que pueda sufrir en el poco tiempo que lleva de uso.

Entrega de nuevo producto

La entrega de un nuevo producto se da en casos que el producto se venda en condiciones inapropiadas para su uso.

1.3.2. Deber De Idoneidad

1.3.2.1. Concepto

Se entiende como la obligación que tienen los proveedores de bienes y servicios, respecto de cumplir los ofrecimientos o las expectativas acordadas con su consumidor; tanto en la calidad, el uso, o demás características de dichos servicios y productos contratados.

Correspondiendo el deber de Idoneidad, a la etapa de ejecución de la relación de consumo, tratándose de la comercialización de cada producto o de los servicios que brinda.

1.3.2.2. Legalidad

En generales términos, el objeto del derecho de los consumidores pueden ser bienes (productos) o servicios. La denominación se ha variado de bien por producto esto debido a los cambios económicos que se han ido generando.

Sobre ello, el articulado 18° del CODECO – Ley 29571; expone a la idoneidad, como la correspondencia generada por lo que los consumidores esperan y lo que recibe realmente, en vinculación a los que se le hubiese propuesto, la información o publicidad emitida, con los requisitos, y situaciones de la transacción, las circunstancias, las particularidades y el origen del producto el costo y otros elementos más, esta será indagada con relación a la naturaleza misma del producto o servicio y su capacidad de poder satisfacer el objetivo para la que ha sido integrada en el mercado.

Este razonamiento puede apreciarse en la Resolución 2221-2012/SPC-INDECOPI del 19 de julio de 2012 (TRIBUNAL DE

INDECOPI . Sala de Defensa de la Competencia N° 2..
EXPEDIENTE 501-2011/ILN-PS0. Procedimiento de Revisión.
Materia: RECURSO De Revisión Idoneidad Del Producto).

Sin embargo, la Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI (TRIBUNAL DE INDECOPI. Sala Especializada en Protección al Consumidor. EXPEDIENTE 1343-2011/PS3. Procedimiento de Revisión. Materia: RECURSO De Revisión), modifica estos criterios, estableciendo que además de las medidas resarcitorias que pudieran tomar los proveedores ante la presentación de desperfectos en el producto, lo relevante es que la existencia de dichos, ya ha infringido de primer orden el deber de idoneidad.

Existiendo una diferencia notable entre los dos criterios. El Primero anterior (emitido el 19 de Julio del 2012 -Resolución 2221-2012/SPC-INDECOPI) reconocía que “en los bienes de fabricación masiva, que son los que ordinariamente se destinan al consumo en el mercado, no puede llegar a asegurarse la infalibilidad de los procesos productivos, de allí que en muchos casos existan márgenes de error regularizados”; y el segundo actual (emitido el 25 de Abril del 2013 - Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI) se dispone que: “el deber de idoneidad debe responder estrictamente al análisis respecto de si el producto adquirido o servicio prestado corresponde a lo esperado por el consumidor”.

Cuando se habla de un producto o servicio idóneo, El CODECO en su art. 20: señala que dicha idoneidad debe basarse en 3 supuestos o bases esenciales: un aval comprendido, garantía legal y garantía expresa. a) aval comprendido: responsabilidad del abastecedor de argumentar por el servicio de manera que no sea lo esperado para complacer las perspectivas de los adquirientes justos, en otras palabras, para objeto y utilización probable para los que usualmente obtienen o estipular en el mercado. La calidad del producto, no está involucrada necesariamente en este concepto.

Tratando de delimitar el alcance de esta concepción de idoneidad y a sí mismo investigando de manera exhaustiva los procedimientos de tutela los cuales se inician a través del bien o servicio que se brinda al consumidor no es el esperado. Es así que se conceptualiza, quizá el principal instrumento jurídico que se encuentre relacionada de manera directa o indirecta a los términos de convención de vista con respecto a la Compraventa internacional de mercancías de 1980. Del cual se ha hecho uso y aplicación de un test de conformidad que permita reconocer si el producto que se adquirió se encuentra de acuerdo a lo que se estipula en el contrato. La asamblea de Viena sirvió como causa para la dirección comunitaria acerca “Algunas apariencias de la venta y fianza de bienes de consumo”, la cual se relaciona juntamente con el término de “conformidad con el contrato” (*conformity*), de esta forma se fabrica un presunto en la que las leyes internacionales puestas en la asamblea de Viena – texto sugerido para realizarse a las relaciones de carácter comercial entre empresarios- es útil de figura para el vínculo nacional y regional de convenios de compra-venta en el que se dirige a los usuarios. Se menciona que mediante esta directiva se intenta una aproximación mínima con respecto a la materia, considerándose un avance en afinidad de los sistemas considerables jurídicos del continente europeo: el de la commonlaw y el continental como también, el propósito de la Directiva es ejecutar una seguridad particular al consumidor reconocido como el lado débil de la vinculación de consumo, y garantizar de este modo un mayor nivel de tutela, y a su vez, minimizar los aspectos de más usual problema y descartar las alteraciones provocadas en la competitividad mercantil producidas de reconstrucciones virtuales de fronteras que reducirán la confianza del usuario en las compras nacionales interiores de la UE.

El Perú en 1991, contaba con una Ley de Protección al Consumidor (LPC) (Decreto Legislativo N° 716), que regulaba únicamente algunas acciones, excluyendo el tratamiento de las cláusulas vejatorias, o convenios particulares o herramientas que ampararan al

consumidor (compraventa online, o en sucursales o tiendas particulares autorizadas), la publicidad, etc. Lo que sí regulaba la citada Ley es la conceptualización de idoneidad de los bienes y de los servicios, el cual se hacía en ámbito bastante general:

“Art. 8.- los proveedores se encuentran bajo la responsabilidad, disponibilidad y calidad productos y servicios...” puesto a ello, los artículos 29, 30 y 31 regularizan los diversos medios de amparo del bien o servicio, como lo es con el deber de recuperación, restitución, reparación y devolución:

TITULO SEXTO DE LAS RESPONSABILIDADES FRENTE A LOS CONSUMIDORES Artículo 29.- Los pagos ejecutados en atropello del precio comprendido son restituidos por el adquiriente y se podrá percibir hasta su retorno el interés máximo compensatorio y con retrasos que se han realizado, y en su defecto el interés legal. La acción de convenir la devolución de estos pagos es entendida dentro del año que se empieza a contar iniciando de la fecha en que se obtuvo lugar el pago.

Artículo 30.- Los usuarios podrán gozar del derecho a la restitución del producto o al reembolso de la cantidad convenida en exceso, en el siguiente caso; 1.- En el momento que se consideren los límites de tolerancia establecidos, la capacidad neta de un producto de ser mínimo y al que se haya señalado en el avance o empaque; y, 2.- En el momento en el que el usuario mencione que una herramienta que se está utilizando para medir se ejecuta o se hace uso en su defecto, fuera de los lineamientos ya establecidos ante las autoridades competentes para el tipo de herramientas. Los reclamos de los derechos señalados en los párrafos precitados deberán presentarse a los proveedores en un periodo de 10 días hábiles seguidos a la fecha en que se anuncie la deficiencia en medir o la herramienta empleada para ello. Los proveedores deben de incurrir en mora si no ha sido satisfecho el reclamo dentro de un periodo de quince días útiles.

Artículo 31.- Los consumidores podrán tener el derecho a la restauración gratuita del producto; y, de no ser posible a su restauración; o, de no ser posible, al reembolso de la cantidad pagada, en los casos siguientes: 1.- Cuando se posee un certificado de calidad y que no se haya cumplido con las especificaciones respectivas; 2.- En el momento que los componentes, elementos e ingredientes que conformen o configuren dichos productos no sean correspondientes a lo que se especifique; 3.- En el momento en el que la ley de los metales de los accesorios de joyería u orfebrería sea ínfimos a lo que en ellos se establezca; 4.- Cuando un producto se puede adquirir con una cierta garantía estipulada y dentro de su vigencia de esta misma, se pueda manifestar el defecto en cualidad o propiedad garantizada. 5.- Cuando un producto, por sus insuficiencias de producción, confección, estructuración, calidad o condiciones sanitarias, no sean aceptables ante el uso al cual ha sido proyectado; y, 6.- Cuando el producto o servicio no se encuentra adecuado a los términos de la oferta, promoción o publicidad.

Así se explica la distinción significativa que se da entre las definiciones de idoneidad y conformidad el cual es el alcance de los mismos. Tomándose también en cuenta, que la LPC surge en un momento histórico-social en el que el Perú experimentaba cambios extremos en su estructura financiera, direccionándose principalmente a una expansión radical al mercado.

Teniendo como premisa fundamental de mercado: “Para el desarrollo del mercado libre, es imprescindible adoptar las determinaciones de adquisición más reales que nos dirijan un elevado progreso competitivo. De esta manera se vuelve necesario desarrollar un modelo de adquiriente efectivo cumpliendo con esta función que te es perteneciente jugando en el sistema”. En casos como este la directiva Comunitaria 1999/44, CE se observa una semejante dirección ya que la finalidad es la concordancia de las normas de seguridad al adquiriente como objetivo primordial de

posibilitar la incorporación de los mercados y también el cambio económico. La seguridad al adquirente no es un propósito en sí mismo sino un medio.

Así mismo, la verificación e idoneidad mantienen relación en los mecanismos más que todo de amparo que se incitan para su forzamiento. Como consecuencia, se señala: “los distintos remedios mencionados por la Directiva se encuentran a disponibilidad de las partes. Estas elecciones y designaciones de remedios tiene como repercusiones inmediatas a la minimización de los costos judiciales”; suscitándose conforme a los arreglos en la LPC, que en realidad son mecanismos de tutela extrajudiciales, el cual mantiene diversas similitudes en su estructura, pero también, diferencias sustanciales.

Se contraria la posición que bica dicho acto como una obligación, determinándola: “el amparo del usuario con vinculación a la disposición en el convenio a percibir una cosa no degenerada no puede, en consecuencia, conseguirse sobre el plano obligatorio, de modo que sale de las condiciones del deber, sino esta debe de ser buscada en el plano contractual. En particular, la obligación es un deber de conducta y se toma en cuenta por objeto una prestación del deudor, o sea una acción con dirección a lograr un resultado adecuado, mientras la conformidad del bien, la manera de hacer las cosas, el cual no constituye un objeto de comportamiento humano y sino de una obligatoriedad. Y como consecuencia, cuando un contratante se compromete con algo entendiendo sobre el hecho que aquello se convierta imposible no presenta una imagen de veracidad y propia obligación, sino una garantía. Caso idéntico pasa cuando es la ley que lo implanta custodiar a la contraparte...”.

En consecuencia, se ha considerado que no se encuentra sujeta a una verdadera obligación, sin embargo, menos aún creo que se trate de un aval dichamente de esta, el cual implicaría todas las veces una responsabilización de peligro viniendo del lado del vendedor acerca de un suceso próximo en el que su cumplimiento no sería sino

tratado como un suceso lejano (de acuerdo a la situación de la garantía o del tercer fiador de la hipoteca en donde su responsabilidad del deudor no somete en el fiador).

Es por tal motivo, que se puede visualizar una cualidad, una particularidad significativa del objeto. Es aquí donde se asevera: “el cual no se concibe como una obligación de conformidad del bien con el contrato, debido a que la obligación, por su estructura interna, debe contener bajo requisito como finalidad una prestación, dando a entender una postura del deudor en un índice que busca ante el acreedor un resultado correcto; la inmunidad de vicios de la cosa, siendo una manera de ser de las cosas y no el producto de un comportamiento humano, aquel que no se constituye como finalidad de una obligación”.

Entonces Idoneidad, como el deber de informar, como garantía implícita (y explícita). y Necesidad de una de limitación. Engloba el pensamiento imprescindible establecer el concepto (también muy usado) de garantía sobreentendido. En el precedente de observancia obligatoria expedido en la Resolución N° 085-96-TDC, *Tori Vs. Kourus*, se decreta que la garantía implícita es una “*obligación de respuesta cuando el bien o servicio no se encuentra capacitado para la finalidades y usos señalados en el que convenientemente se obtienen o solicitan en el mercado, tomando en cuenta la situación en el que se encuentran los productos y como fueron obtenidos o servicios contratados*”

Por todo aquello; La idoneidad es una concepción que se ubica por encima de la garantía sea del tipo que sea, ligándose siempre a la responsabilidad del proveedor. De este modo, el artículo 25 del vigente CODECO que regula: *Deber general de seguridad: Los productos o servicios que se oferten en el mercado no se implican, bajo condiciones de aplicación normal o previsible, riesgo no justificado o no avisado para la salud o seguridad de sus usuarios o bienes.*

Podemos decir que Idoneidad Y Calidad, ¿Son Lo Mismo?: con el cambio de criterio, la Sala de Protección al Consumidor ha modificado los estándares de idoneidad de los productos, asimilando actualmente el concepto de idoneidad hacia uno de calidad, en el que lo relevante es que el producto satisfaga de una mejor manera las necesidades de los consumidores. Es decir, un producto será de mayor calidad cuanto mejor se desempeñe para las funciones para las que fue adquirido conforme lo establece la [Norma ISO 9000](#) (normativa de calidad de los Productos).

La Ley N° 29571, CODECO consagra el derecho de todo consumidor a adquirir y contar con productos idóneos. A estos efectos, se comprende por aptitud la reciprocidad entre el adquiriente aguarda y lo que claramente obtiene, en actividad lo que se estuviera presentando, el conocimiento otorgado, las particularidades y origen del producto y su capacidad para complacer el fin para el que es ubicado en los mercados, entre otros factores.

Evaluación del deber de idoneidad

Para evaluar la variable deber de idoneidad, se tendrá en consideración al artículo 19° del CODECO, el mismo que hace referencia a:

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor se responsabiliza por la idoneidad y condición de servicios y productos ofertados; por la particularidad de las leyendas y marcas que dan a conocer sus productos o del signo que resguardan a la persona quien presta el servicio, por la falta de concordancia en el tema de publicidad comercial de los servicios y estos, asimismo, la capacidad y el tiempo de vida del producto señalado en el frasco, en lo que indique.

En tanto los indicadores serán la cantidad de reclamos antes y después de la implementación del CODECO.

1.4. Formulación Del Problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuántos fueron los reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571?
- ¿Cuántos fueron los reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571?
- ¿Cuáles son las conciliaciones a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Teórica:

Encuentra la Justificación el trabajo de investigación, Desde el punto de vista teórico, la presente investigación buscará proporcionar información, respecto a los derechos de los consumidores; asimismo, brindará información sobre la actuación de las tiendas comerciales en el mercado y la calidad de los productos que ofrecen; teniendo como base la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Justificación Social:

La realización del presente trabajo de investigación se justifica en la necesidad de orientar a la población respecto a las medidas legales que deben tomar en contra aquellas tiendas comerciales que vulneran los derechos del consumidor al ofrecer en el mercado productos no idóneos. Es por ello que adquiere la característica de relevante porque pretende dar soluciones a estos atropellos por parte de los establecimientos comerciales

Justificación Práctica

El desarrollo de la presente Investigación, será factible y jurídicamente posible, ya que el estudio se centrará en determinar en qué medida cumplen con el deber idoneidad las tiendas comerciales respecto a la calidad de sus artefactos según los reclamos presentados ante la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín durante el periodo 2013 al 2014.

Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico El desarrollo de la presente Investigación, será factible y jurídicamente posible, ya que el estudio se centrará en determinar en qué medida cumplen con el deber idoneidad las tiendas comerciales respecto a la calidad de sus artefactos según los reclamo presentados ante la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín durante el periodo 2013 al 2014. Además esta investigación servirá como precedente para futuras investigaciones sobre temas relacionados a la idoneidad de productos, información, métodos abusivos de cobranza, reportes indebidos en las centrales de riesgos, idoneidad de la información en la dación en pago, entre otros aspectos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hi: El nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto es efectivo, sin embargo el desconocimiento de la norma restringe el accionar de los consumidores que son víctimas de la falta de idoneidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos comerciales en la ciudad de Tarapoto.

1.6.2. Hipótesis específicas

H1: El número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571, es 55 reclamos

H2: La cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571, es 75 reclamos.

H3: las conciliaciones a las que se llegaron en cada uno de los casos presentados ante Indecopi, son la devolución de dinero, reposición del producto y entrega de nuevo producto.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar el número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.
- Establecer la cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.
- Conocer la conciliación a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El actual diseño de investigación es Experimental de pre y post test. De acuerdo con Bernal (2010), esta investigación experimental contiene una particularidad debido a que en esta la persona a investigar mantiene un comportamiento conscientemente sobre el objeto a estudiar, es así que el propósito de este estudio es efectivamente reconocer las consecuencias de los acciones producidas por el mismo investigador como mecanismo o técnica para comprobar sus hipótesis. Asimismo, la pre y post prueba tiene como ventaja y es que existe un punto de referencia inicial para ver el nivel que tiene en el grupo en las variables dependientes.

$$G \quad O_1 \quad X \quad O_2$$

En donde:

GE : Grupo Experimental.

X : Eficacia del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

O₁ y O₂: Pre y Post test

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: LEY N° 29571

Variable 2: Deber de idoneidad

Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Deber de idoneidad	La obligación que tiene el proveedor de ofrecer un producto idóneo y de ejecutar la garantía en el mercado	Se determinará con el análisis del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la misma que se medirá con la guía de revisión de los reclamos presentados ante INDECOPI.	Reclamos antes Reclamos después	Nominal
Código de protección y defensa del consumidor	Ley N° 29571 – Artículo 19.- Obligación de proveedores El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo	– Se determinará con el análisis del artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que medirá en el nivel de entendimiento de la norma respecto de los consumidores. Así	Devolución del dinero Reposición del producto Cumplimiento de garantías	Nominal

respalda al prestador como las
del servicio, por la extensiones de la
falta de conformidad aplicación de la
entre la publicidad norma.

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.

Entrega de
nuevo
producto

Fuente: Marco teórico de las variables

2.3. Población y muestra

Población

Un término imprescindible, es poder determinar claramente y de manera específica la población objetiva manejada por la investigación. Por el cual se tiene que determinar los atributos de los elementos que faculten el reconocimiento de la pertenencia o no a la población objetivo. (Hernández, 2006).

Por tal motivo la población estuvo conformada por 10 procesos de reclamos – denuncias ante INDECOPI y 50 consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Muestra

Para la muestra de la investigación se consideró el número total de la población, es decir los 10 procesos de reclamos - denuncias presentadas ante INDECOPI - Tarapoto y 50 consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Criterios de inclusión

- Los procesos de reclamos – denuncias presentadas ante la entidad INDECOPI que hayan sido culminados.

Criterios de exclusión

- Todos los procesos de reclamos – denuncias presentadas ante INDECOPI independientemente sea el caso.

Muestreo

Aplicando el tipo no probabilístico, intencional según convenga, ya que la población al ser un número manejable para el investigador no es necesario determinar una cantidad menor con la cual trabajar. (Tamayo, 1995).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para la presente se tendrá en cuenta la entrevista y el análisis documental con el propósito de determinar el nivel de eficacia del CODECO Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la

calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014.

Instrumentos

Al respecto, Arias (2016) define a los instrumentos como cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información (p. 68).

El instrumento empleado en la variable Código de Protección y Defensa del Consumidor, presento como objetivo identificar el número de reclamos presentados en Indecopi antes y después de la implementación del CODECO - Ley N° 29571. El mismo que fue una guía de análisis documental y como refuerzo fue la guía de entrevista la misma que se aplicó a los comerciantes.

De igual para el variable deber de idoneidad se empleó una guía de análisis documental con el fin de determinar el nivel de eficacia en torno a los reclamos en dos tiempos un antes y un después.

Validez

La validación de los instrumentos estuvo dada por el juicio de tres profesionales expertos, los mismos que darán su visto bueno a los instrumentos previamente elaborados evaluando la claridad, si es entendible, comprensible para las personas a las cuales se va a encuestar. Los jueces expertos los siguientes: Mg. Renzo Carranza Esteban, Metodólogo.

Mg. Karla Patricia Martell Alfaro, Administradora,

Mg. Erick Pezo Arteaga, Administrador.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó para ambos cuestionarios por medio de la prueba de Alfa de Cronbach, la misma que se maneja en base a los siguientes criterios:

Criterios de confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

2.5. Método de Análisis de Datos

En cuanto al método o forma en la que se realizó el análisis de los datos fue a través de la tabulación de la información obtenida de la aplicación de los instrumentos en el programa Microsoft Excel, donde también se elaboró las tablas y figuras que fueron presentadas en el capítulo de resultados. Posteriormente se utilizó el sistema SPSS con el fin de aplicar la prueba de t - student para muestras relacionadas con el fin de comparar los reclamos antes y después.

2.6. Aspectos Éticos

La investigadora decidió por voluntad propia realizar el estudio, donde fue conveniente realizarlo por autoría propia. Toda la información concerniente al desarrollo es verídica en cuanto a su utilidad en la investigación; ya que fue obtenida de la misma entidad.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar el número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código de Protección y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.

Tabla 1. *Reclamos presentados a Indecopi en el periodo 2013*

AÑOMES	N° DE RECLAMOS	%
2013		
Enero	9	16%
Febrero	4	7%
Marzo	5	9%
Abril	3	5%
Mayo	7	13%
Junio	5	9%
Julio	3	5%
Agosto	8	15%
Septiembre	2	4%
Octubre	1	2%
Noviembre	4	7%
Diciembre	4	7%
Total de reclamos	55	100%

Fuente: Guía de análisis documental referente a los reclamos presentados ante INDECOPI

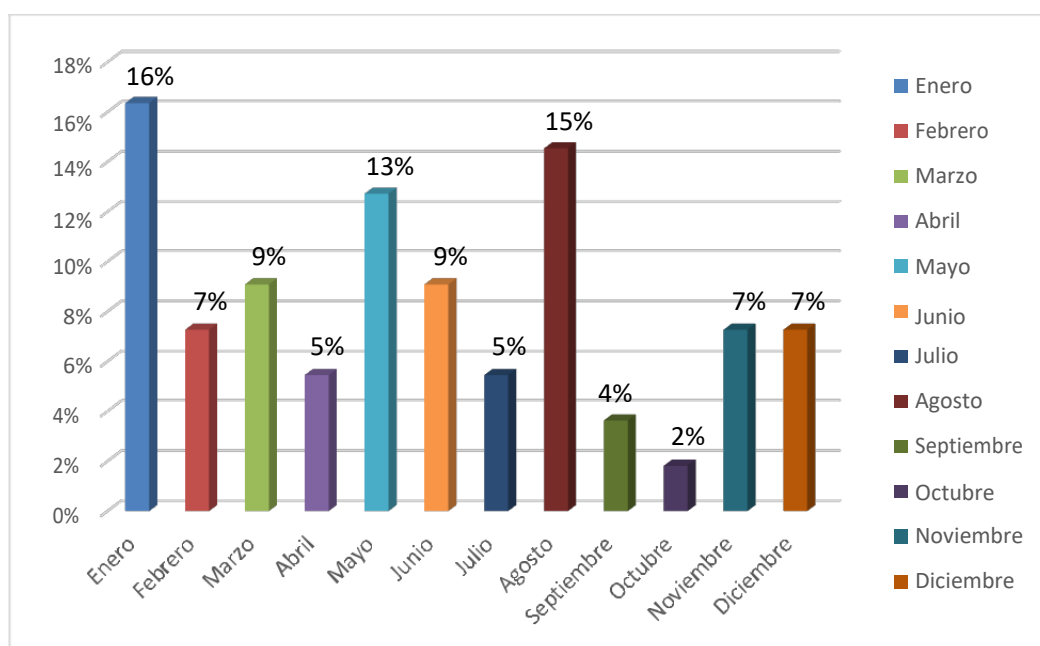


Figura 1. Resultados de la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el año 2013.

Fuente: Tabla 1

Interpretación

Según la tabla y figura 1, se muestra los resultados obtenidos en base a la cantidad de reclamos presentados a Indecopi durante el año 2013 que ascendió a

55 reclamos. Del total de reclamos de ese año se pudo evidenciar que en los meses de enero, mayo y agosto fue donde hubo mayor reclamo por parte de los compradores de productos, pues fueron 9 personas presentaron una solicitud de reclamo ante la entidad en el mes de Enero (16%), mientras que en el mes de Mayo fueron 7 personas (13%) y en el mes de Agosto, la cifra de reclamos subió a 8 personas (15%). Esto se debió principalmente por el mismo hecho de que existían promociones y/o descuentos en fechas particulares como el Día de la Madre, Fiestas Patrias y por Navidad y donde hubo mayor compra de productos electrodomésticos.

3.2. Establecer la cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.

Tabla 2.

Reclamos presentados a INDECOPI en el año 2014

AÑO	MES	N° DE RECLAMOS	%
2014	Enero	11	16%
	Febrero	5	7%
	Marzo	6	9%
	Abril	3	4%
	Mayo	9	13%
	Junio	5	7%
	Julio	6	9%
	Agosto	10	14%
	Septiembre	2	3%
	Octubre	4	6%
	Noviembre	6	9%
	Diciembre	3	4%
Total de reclamos		70	100%

Fuente: *Guía de análisis documental referente a los reclamos presentados ante INDECOPI.*

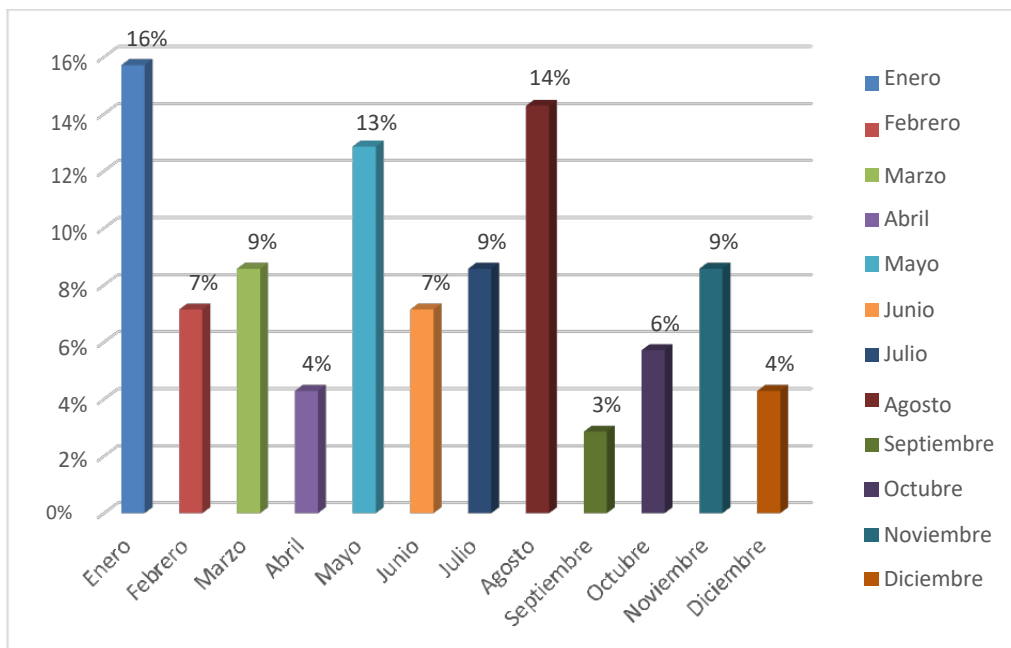


Figura 2. Resultados de la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el año 2014

Fuente: Tabla 2

Interpretación

De la tabla y figura 2, se evidencia la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el periodo 2014 el mismo que fue mayor a comparación del año 2013 y es que el número de reclamos en ese año fue de 70 reclamos, del mismo se desprende que en el mes de enero el número de reclamos subió a 11 (16%), mientras que en el mes de mayo fue mayor al año 2013, es decir subió a 9 reclamos presentados (13%), de igual manera en el mes de agosto se incrementó a 10 el número de reclamos (14%). Adicionalmente a esto se evidenció que los meses de marzo, julio y diciembre la cantidad de reclamos fueron 6 en cada uno de ellos (9%).

3.3. Conocer la conciliación a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi

Tabla 3.

Conciliación según los casos presentados ante Indecopi

N° RECLAMO	N°	MOTIVO DEL RECLAMO	BASE LEGAL	CRITERIOS DE INDECOPI	DECISIÓN FINAL
1	N°098-2013/SAC-INDECOPI-SAM	Las Piezas de la licuadora estaban rotas (cuchillas).	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	El electrodoméstico recién tres días adquirido. La tienda comercial no cumplió con ejecutar la garantía del producto.	Conciliación. Indecopi exige el cumplimiento de la garantía más la devolución del costo del artefacto, solicitada por el consumidor.
2	N°164-2013/SAC-INDECOPI-SAM	Laptop no encendió luego de ser cargada las 4 hrs recomendadas.	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	La tienda comercial no cumplió con entregarle el producto en buenas condiciones.	Conciliación. Que la tienda comercial devuelva el costo que pago el consumidor por dicho producto.
3	N°035-2013/SAC-INDECOPI-SAM	Hervidor de Agua sufrió cortocircuito a los dos meses de comprado	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	El artefacto aun contaba con la garantía, y se verifico que no existiera alguna falla en las conexiones eléctricas de la casa del consumidor.	Conciliación. Reposición del artefacto.
4	N°046-2013/SAC-INDECOPI-SAM	Play Station no contaba con todos los accesorios que indicaban el manual de instrucciones.	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	Mala información al cliente. Crear falsas expectativas en el consumidor. Expedición incompleta de productos.	Conciliación. Cumplir con entregarle al consumidor todos los accesorios del producto. Adicional a ello dos juegos gratis.
5	N°067-2013/SAC-	Lavadora no centrifugaba.	Articulo N° 18 y 19 – Ley	Expedición electrodomésticos	de Conciliación. Entrega de un nuevo producto en

	INDECOPI-SAM		N° 29571	condiciones no aptas para la venta.	misma marca y modelo que el averiado.
6	N°0111-2013/SAC-INDECOPI-SAM	Impresora presentaba fallas al realizar las impresiones, derraba tinta sobre las hojas	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	La tienda comercial no cumplió con entregarle el producto en buenas condiciones.	Conciliación. Entrega de una nueva impresora en el mismo modelo y marca, además ello un scanner.
7	N°084-2014/SAC-INDECOPI-SAM	Televisor presenciaba distorsiones en la imagen, debido a fallas en el led.	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	Expedición de electrodomésticos que han pasado el control de calidad antes de registrar su salida de la tienda.	no Conciliación. Devolución de dinero. Y pago por conceptos de traslado. Cliente era de Chazuta.
8	N°107-2014/SAC-INDECOPI-SAM	Bandeja giratoria del Horno microondas no daba vueltas	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	Expedición de electrodomésticos que han pasado el control de calidad antes de registrar su salida de la tienda.	no Conciliación. Devolución de costo del producto.
9	N°158-2014/SAC-INDECOPI-SAM	Problemas con estática de la cafetera.	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	Expedición de electrodomésticos en condiciones no aptas para la venta. Y peligroso para la integridad y la vida.	Conciliación. Devolución de dinero y pago por atención médica, por haberse generado electrocución.
10	N°217-2014/SAC-INDECOPI-SAM	Tiempo de vida de la batería de celular finalizó en dos meses	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	El artefacto aun contaba con la garantía, y se verifico que no existiera alguna falla con el equipo.	Conciliación. Devolución del costo del producto.

Fuente: Guía de análisis documental referente a los reclamos presentados ante INDECOPI

Interpretación

De la tabla anterior, se observa de los datos obtenidos mediante la guía de análisis documental, que en los 10 casos revisados existentes sobre reclamos presentados por consumidores en contra de las tiendas comerciales por omisión al deber de idoneidad: se llegó a una conciliación entre los compradores y vendedores de los productos, defectuosos o en malas condiciones de una u otra manera. Principalmente en los casos 2, 7, 8, 9 y 10, teniendo en cuenta los artículos N° 18 y 19 – Ley N° 29571 (Código de Defensa y Protección al consumidor). Se llegó a devolver el dinero por la compra realizada de un producto. En tanto los casos 3,5 y 6 llegaron a una conciliación en la cual la empresa responsable se haría cargo de la entrega de un nuevo producto. El resto de casos se llegó a cumplir con las garantías del producto y el cumplimiento de los accesorios de un producto que se otorgó en forma incompleta.

3.4. Determinar el nivel de eficacia del Código De Protección y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014.

Tabla 4.

Prueba de T – student para muestras relacionadas

		Diferencias relacionadas							
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
					r	r			
Reclamos_en_el_año_2014 - Reclamos_en_el_año_2013		1,2500	1,28806	,37183	,43161	2,0683	3,362	11	,006
		0				9			

Fuente: Sistema SPSS V. 21

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4, se observa que después de haberse aplicado la prueba T – student para muestras relacionadas, para el pre y post prueba del nivel de eficacia del CODECO en torno a los reclamos presentados a Indecopi en los periodos 2013-2014, se evidenciar que la diferencia de medias es de 1,25000 puntos, posteriormente luego de realizar el análisis de igualdad de medias se muestra que con una probabilidad de error del 0%, corroborando la hipótesis que afirma: El nivel de eficacia del Cód. De Protec. Y Def. Del Consumidor - Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto es efectivo, sin embargo el desconocimiento de la norma restringe el accionar de los consumidores que son víctimas de la ausencia de idoneidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos comerciales en la ciudad de Tarapoto.

IV. DISCUSIÓN

Identificar el número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.

El derecho del consumidor en nuestro país nace ante la la dación de la norma anterior a la mencionada - el Decreto legislativo Número 716 en 1991-, aunque desde mucho tiempo antes se planteara doctrinariamente la preocupación por la protección de sus intereses. En la investigación para cumplir con el primer objetivo específico se empleó una guía de análisis documental Los resultados obtenidos en base a la cantidad de reclamos presentados a Indecopi durante el año 2013 que ascendió a 55 reclamos. Del total de reclamos de ese año se pudo evidenciar que en los meses de enero, mayo y agosto fue donde hubo mayor reclamo por parte de los compradores de productos, pues fueron 9 personas presentaron una solicitud de reclamo ante la entidad en el mes de Enero (16%), mientras que en el mes de mayo fueron 7 personas (13%) y en el mes de Agosto, la cifra de reclamos subió a 8 personas (15%). Esto se debió principalmente por el mismo hecho de que existían promociones y/o descuentos en fechas particulares como el Día de la Madre, Fiestas Patrias y por Navidad y donde hubo mayor compra de productos electrodomésticos. Estos resultados concuerdan con la investigación de Becerra, Cavero, De la Cruz, Mejía, Valdivia, María; Valdiviezo, Vásquez (2011), quienes concluyeron que la asimetría es la homologacion esperada entre lo que ofrece e proveedor y lo que percibe el consumidor, siendo que cualquier falta de estas formalidades en dicho contrato, tantas veces imperceptible en el momento de la ejecución, exige del Estado mucha protección a la monunidad consumidora, mas aun, considerando todos y cada uno de los cambios que engloban la actividad del consumo en tiempos posmodernos.

Establecer la cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.

El derecho del consumidor en nuestro país se iniciaante la dación de la norma anterior a la mencionada - el Decreto legislativo Número 716 en 1991-, aunque desde mucho tiempo antes se planteara doctrinariamente la preocupación por la

protección de sus intereses. Con el fin de cumplir con el segundo objetivo específico, se aplicó de igual manera una guía de análisis documental, llegando a determinar la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el periodo 2014 el mismo que fue mayor a comparación del año 2013 y es que el número de reclamos en ese año fue de 70 reclamos, del mismo se desprende que en el mes de Enero el número de reclamos subió a 11 (16%), mientras que en el mes de Mayo fue mayor al año 2013, es decir subió a 9 reclamos presentados (13%), de igual manera en el mes de agosto se incrementó a 10 el número de reclamos (14%). Adicionalmente a esto se evidenció que los meses de marzo, julio y diciembre la cantidad de reclamos fueron 6 en cada uno de ellos (9%). Estos resultados se contrastan con lo realizado por Malpartida (2003), quien llegó a concluir en su investigación que en cuanto a la problemática del derecho del consumidor no existe solo una asimetría informativa, sino que también debemos de contemplar primordialmente la irregularidad que existe dentro del poder económico.

Conocer la conciliación a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi.

De acuerdo a la legislación vigente del CODECO, el deber de idoneidad constituye una obligación por parte de los abastecedores de bienes y servicios, de cumplir con los ofrecimientos y expectativas pactadas con el consumidor como la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los servicios o productos contratados. Asimismo, el deber de idoneidad corresponde a la etapa de ejecución de la relación de consumo, ya sea en la comercialización de productos o la prestación de servicios. Para cumplir con el tercer objetivo específico se empleó también una guía de análisis documental para analizar los 10 casos. Se llegó a una conciliación entre los compradores y vendedores de los productos, defectuosos o en malas condiciones de una u otra manera. Principalmente en los casos 2, 7, 8, 9 y 10, teniendo en cuenta los artículos N° 18 y 19 – Ley N° 29571. Se llegó a devolver el dinero por la compra realizada de un producto. En tanto los casos 3,5 y 6 llegaron a una conciliación en la cual la empresa responsable se haría cargo de la entrega de un nuevo producto. El resto de casos se llegó a cumplir con las garantías del producto y el cumplimiento de los accesorios de un producto que se otorgó en forma

incompleta. Estos resultados concuerdan en cierto punto con la investigación de Gómez (2010) quien concluyó que los derechos del consumidor siendo una rama importante del derecho comercial y que día a día adquiere protagonismo en el mundo; y que tiene principios e interpretaciones ampliamente desarrollados, respetados y publicitados en los países industrializados. Sin embargo, en nuestro país no existe un verdadero conocimiento de todos estos beneficios y por ende la exigibilidad de ello para aminorar las consecuencias son mínimas.

Determinar el nivel de eficacia del Código De Protección y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014.

Para cumplir con el objetivo general de investigación se utilizó la prueba T – student para muestras relacionadas, en base a un pre y post prueba del nivel de eficacia del Cód. de Protec. y Defen. del Consumidor en torno a los reclamos presentados a Indecopi en los periodos 2013-2014, se evidenciar que la diferencia de medias es de 1,25000 puntos, posteriormente luego de realizar el análisis de igualdad de medias se muestra que con una probabilidad de error del 0%, se acepta la hipótesis de investigación que afirma: El nivel de eficacia del CODECO - Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto es efectivo, sin embargo el desconocimiento de la norma restringe el accionar de los consumidores que son víctimas de la ausencia en la idoneidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos comerciales en la ciudad de Tarapoto.

V. CONCLUSIONES

- 5.1 Se determinó el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014, dado a que la diferencia de medias fue igual a 1,2500 puntos, adicionalmente el valor de sig. bilateral fue 0,006, dando a entender que la existencia una diferencia significativa entre los años 2013 y 2014 respecto a la cantidad de reclamos.
- 5.2 Se identificó el número de reclamos presentados en Indecopi para el periodo 2013, donde los meses que hubo mayor número fueron en enero, mayo y agosto con 9, 7 y 8 reclamos respectivamente. Dado a que existían promociones y/o descuentos en fechas particulares como el Día de la Madre, Celebraciones Patrias y por Navidad y donde hubo mayor compra de productos electrodomésticos.
- 5.3 Se estableció la cantidad de reclamos presentados a Indecopi para el periodo 2014, donde igualmente se evidenció que el número de reclamos presentados fueron también enero, mayo y agosto, sin embargo, en cuanto a la cantidad aumento a 11, 9 y 10 respectivamente.
- 5.4 Se conoció las conciliaciones a las que se llegó en los casos presentados ante Indecopi, en dónde se observó que la mayor conciliación a la que llegaron tanto vendedor como comprador fue la devolución de dinero o costo del producto, seguido de la entrega de un nuevo producto, el resto fueron las garantías del producto y el cumplimiento con la entrega de los accesorios del producto incompleto.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. A los futuros investigadores a realizar más estudios referentes a los derechos del consumidor, pues es importante conocer el estado actual del cumplimiento de estos derechos por parte de las empresas comerciales y de servicios.
- 6.2. A los empresarios del rubro comercial y de servicios de la ciudad de Tarapoto, cumplir con la normativa vigente del Código de Protección y Defensa del Consumidor para que el número de reclamos presentados por los clientes disminuya y no les genere mayores consecuencias legales.
- 6.3. A los diferentes empresarios del sector comercial y de servicios de la ciudad de Tarapoto, respetar los derechos del consumidor establecidos en la Ley N° 29571 buscando que el cliente quede contento y a gusto con el producto y servicio que adquiere.
- 6.4. A los empresarios de la ciudad de Tarapoto identificar los motivos de reclamo más frecuentes para darle una pronta solución al problema originado y evitar llegar a un proceso judicial en el que se pase a una etapa de conciliación.

VII. REFERENCIAS

- Agustinho, M. (2013). *Consumo, derecho y moralidad en la cultura de la globalización*. Argentina.
- Alonso, L. (2007). La globalización y el consumidor: Reflexiones generales desde la sociología del consumo. *Revista Mediterraneo Economico*, I(11), 1-20. Obtenido de <http://www.publicacionescajamar.es/pdf/publicaciones-periodicas/mediterraneo-economico/11/11-162.pdf>
- Becerra, L., Cavero, I., De la Cruz, C., Mejía, R., Valdivia, M., Valdiviezo, D., & Vásquez, R. (2011). *Proyecciones y retos del Código de Protección y Defensa del Consumidor en materia de productos defectuosos*. Tesis de doctorado, Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de http://www.derecho.usmp.edu.pe/postgrado/doctorado/trabajo_de_investigacion/2011/10_Proyecciones_y_retos_del_codigo_de_proteccion_y_defensa_del_consumidor_en_materia_de_productos_defectuosos.pdf
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (2011). *Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías* (1ra ed.). New York: Organización de las Naciones Unidas. Obtenido de <https://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/sales/cisg/V1057000-CISG-s.pdf>
- Constitución Política del Perú. (12 de julio de 1979). Obtenido de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/simplificacion/const/1979.htm>
- Constitución Política del Perú. (31 de octubre de 1993). Obtenido de <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Peru/Leyes/constitucion.pdf>
- Decreto legislativo N° 716. (7 de noviembre de 1991). Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Decreto+Supremo+N%C2%BA+039-2000-ITINCI.pdf/e9551abc-1352-492e-a948-2b4ceb531737>
- Directiva 1999/44/CE. (25 de mayo de 1999). Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A31999L0044>

- Gómez, D. (2010). Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. *Facultad de derecho y ciencias políticas*, XXXX(112), 203-239. Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/viewFile/1036/934>
- González, M. (2001). *La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor*. Tesis de doctor, Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/4855/1/T25314.pdf>
- Ley 1480 de 2011 de Colombia. (12 de octubre de 2011). Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.htm
- Ley 16/2011. (25 de junio de 2011). *Ley de crédito al consumo*. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-10970-consolidado.pdf>
- Ley de protección al consumidor y usuario. (17 de mayo de 1995). Obtenido de http://www.ventanalegal.com/leyes/ley_proteccion_consumidor_usuario.html
- Ley N° 24.430. (15 de diciembre de 1994). *Constitución de la Nación Argentina*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>
- Ley N° 29571. (1 de setiembre de 2010). *Código de protección y defensa del consumidor*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>
- Ley N° 45 de Panama. (7 de noviembre de 2007). *Ley de protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición*. Obtenido de http://www.wipo.int/wipolex/en/text.jsp?file_id=438662
- Macedo, R. (2010). *La globalización, la regulación y el derecho del consumidor*. Islandia.
- Malpartida, V. (2003). *El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/650/Malpartida_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Merino, R. (2008). El sistema de desprotección al consumidor. Apuntes críticos desde la comparación jurídica. *Actualidad jurídica*(186), 63-73. Obtenido de https://www.academia.edu/1079618/El_sistema_de_desprotecci%C3%B3n_al_consumidor
- Micele, M. (2006). *Le ley de defensa del consumidor. (Antecedentes, técnica legislativa y viabilidad)*.
- Real Decreto Legislativo 1/2007. (30 de noviembre de 2007). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>
- Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI. (25 de abril de 2013). Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/165724/Re1008.pdf/7ae5d5c8-2293-4bc2-930e-ac66ab150de1>
- Resolución 2221-2012/SPC-INDECOPI. (19 de julio de 2012). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/232628493/Resolucion-N-2221-2012-SPC-INDECOPI#>
- Sandoval, L. (2012). *El servicio de reparación y garantía de electrodomésticos y la necesidad de que se modifique el reglamento de la ley de protección al consumidor en lo referente al mismo, conforme a la ley de protección al consumidor*. Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de <http://biblioteca.oj.gob.gt/digitales/43287.pdf>
- Tafur, K. (2012). *La desprotección del consumidor frente a las ventas agrevadas. La imitación insuficiente de la normativa europea*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4452/TAFUR_ASENJO_KARINA_CONSUMIDOR_EUROPEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO

Matriz de consistencia

Titulo: Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI, Tarapoto en los años 2013 y 2014.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuántos fueron los reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571? ¿Cuántos fueron los reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código De</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571. Establecer la cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código de</p>	<p>Hipótesis general Hi: El nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto es efectivo, sin embargo el desconocimiento de la norma restringe el accionar de los consumidores que son víctimas de la falta de idoneidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos comerciales en la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571, es 55 reclamos. H2: La cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del</p>	<p>Técnica Entrevista Análisis documental</p> <p>Instrumentos Guía de entrevista Guía de análisis documental</p>

<p>Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571? ¿Cuáles son las conciliaciones a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi?</p>	<p>Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571. Conocer la conciliación a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi.</p>	<p>Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571, es 70 reclamos. H3: las conciliaciones a las que se llegaron en cada uno de los casos presentados ante Indecopi, son la devolución de dinero, reposición del producto y entrega de nuevo producto.</p>												
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>												
<p>No experimental - descriptiva</p>	<p>Población Por tal motivo la población estará conformada por 10 procesos de reclamos – denuncias ante INDECOPI y 50 consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.</p> <p>Muestra Para la muestra de la investigación se considerará el número total de la población, es decir los 10 procesos de reclamos - denuncias presentadas ante INDECOPI - Tarapoto y 50 consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1160 507 1328 539">Variables</th> <th data-bbox="1328 507 1666 539">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1160 539 1328 727" rowspan="2">Deber de idoneidad</td> <td data-bbox="1328 539 1666 655">Reclamos antes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1328 655 1666 727">Reclamos después</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1160 727 1328 983" rowspan="3">Código de protección y defensa del consumidor</td> <td data-bbox="1328 727 1666 783">Devolución del dinero</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1328 783 1666 839">Reposición del producto</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1328 839 1666 983">Cumplimiento de garantías</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1160 983 1328 1074"></td> <td data-bbox="1328 983 1666 1074">Entrega de nuevo producto</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Indicadores	Deber de idoneidad	Reclamos antes	Reclamos después	Código de protección y defensa del consumidor	Devolución del dinero	Reposición del producto	Cumplimiento de garantías		Entrega de nuevo producto	
Variables	Indicadores													
Deber de idoneidad	Reclamos antes													
	Reclamos después													
Código de protección y defensa del consumidor	Devolución del dinero													
	Reposición del producto													
	Cumplimiento de garantías													
	Entrega de nuevo producto													

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN- ENTREVISTA

Dirigido a los consumidores de los establecimientos comerciales

Buenos días:

Soy estudiante del Programa de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo, me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado: Nivel de eficacia de la ley n° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina regional de Indecopi de San Martín en los años 2013 y 2014. Por ello pido a usted su colaboración en esta encuesta de opinión, la cual es anónima.

Agradeceré a usted se sirva contestar las preguntas planteadas con sinceridad posible. Gracias por su amabilidad...

EDAD

SEXO M F

Formulación de Preguntas:

1. ¿Cuál es su ocupación?

- a.- Ama de casa
- B.-Estudiante
- c.- Profesional Independiente
- d.- Comerciante
- e.- Estudiante

2. ¿Qué entiende por Idoneidad?

- a.- Suficiencia.
- b.- Incompetencia.
- c.- No sabe, no opina.

3. ¿Con que frecuencia adquiere usted electrodomésticos?

a.- Siempre.

b.- De vez en cuando

4. En alguna ocasión utilizo la garantía que viene detallada en el electrodomestico que adquirio?

1.-Si

2.-No

5. ¿Cuál ha sido el motivo del desperfecto?

1.-Piezas Rotas

2.-Fallas en el funcionamiento

3.- Duración

6. ¿Qué medidas ha tomado el establecimiento comercial respecto de este problema?

a.- Reponer el electrodoméstico.

b.- Ha hecho caso omiso al reclamo.

c.- Ha realizado la devolución del dinero

d.-Envio a Servicio Técnico

e.- A y C.

7. ¿Qué medidas ha tomado usted frente al establecimiento comercial respecto de este problema?

a. Lo he dejado pasar

b. Presente una queja en el libro de reclamaciones de la tienda comercial.

c. Solicite el cumplimiento de la garantía

d. He presentado un reclamo ante INDECOPI.

8. ¿Cree usted que INDECOPI lo protege como consumidor?

a.- Si

b.- No

Validación de instrumentos

Anexo 03, Validación de instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pezo Arteaga Erik
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Llanet Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:


Mg. Lic Erik Pezo Arteaga
CLAD - 21840

Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pezo Arteaga Erik
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Llanel Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Deber de idoneidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Deber de idoneidad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Deber de idoneidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Deber de idoneidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Mg. Lic Erik Pezo
CLAD 2184

Anexo 03. Validación de instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Carraga Esteban Renzo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Llanet Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46


 Mg. Investigadora en Gerencia y Tecnología
 Dr. Llanet Paye Saldaña
 Tarapoto, Perú

Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Carranza Esteban Renzo*
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Lilian Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Deber de idoneidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Deber de idoneidad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Deber de idoneidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Deber de idoneidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Liliana Paye Saldaña
 Investigadora Coordinadora de I+D+i
 Fc. Pisco, Universidad César Vallejo
 051-937-0111

Firma

Anexo 03. Validación de Instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Llanae Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan <i>organicidad</i> lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49


Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 CLAP N° 03180
 Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martel Alfaro
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Llanet Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Deber de idoneidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Deber de idoneidad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Deber de idoneidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Deber de idoneidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico o innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considerará al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49



 Lic. MSc. Mg. KARLA PATRICIA MARTEL ALFARO
 Piñata N° 97119

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

CONSTANCIA

La Jefatura de la Oficina Regional del INDECOPI San Martín – Tarapoto,

HACE CONSTAR:

Que la estudiante de la Escuela Académica Profesional de Derecho y Ciencias Políticas, Br. Llanet Paye Saldaña, realizó en las instalaciones de la institución, la investigación titulada "NIVEL DE EFICACIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY N° 29571; QUE REGULA EL DEBER DE IDONEIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS DE ACUERDO A LOS RECLAMOS PRESENTADOS EN LA OFICINA DE INDECOPI TARAPOTO, EN LOS AÑOS 2013 Y 2014"; brindándole para tal efecto, todas las herramientas y medios que necesitara y estuvieran a nuestro alcance.

Se expide la presente constancia, para los fines que la interesada considere conveniente.

Tarapoto, 25 Mayo Del 2015



GENIA CHÁVEZ RODRÍGUEZ
JEFA

OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI SAN MARTIN

Resultados
descriptivos Resultados descriptivos

A continuación, se presenta los resultados descriptivos por pregunta obtenidos de la aplicación del cuestionario dirigido a los consumidores en la ciudad de Tarapoto, San Martín.

Tabla 5.

¿Cuál es la edad de los encuestados?

Edades	Frec.	%
18 – 25	10	20%
26 – 48	20	40%
49 – a mas	20	40%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

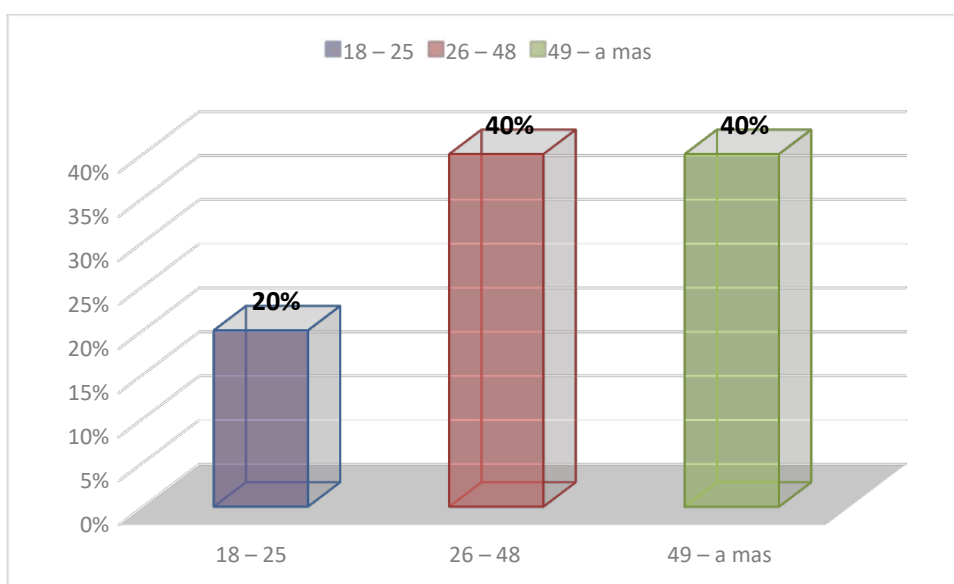


Figura 3. Resultado de la edad de los encuestados

Fuente: Cuestionario aplicado a los consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Según la presente tabla 5 y figura 3 podemos visualizar el rango de edades de los consumidores a los que se les aplico la encuesta, obteniendo como resultado que el rango de edades que más consume son aquellos que se encuentran entre los de 26 – 48 años (40%) y las personas de 49 años a mas (40%). Rangos que se caracterizan por la necesidad de consumo, por la condición, el estilo o calidad de vida en el que se desenvuelven. Muy por el contrario que los consumidores dentro del rango de edad 18 – 25 años que se representa por un 20%.

Tabla 6.

¿Cuál es el sexo de los consumidores?

Sexo	Frec.	%
Femenino	35	70%
Masculino	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

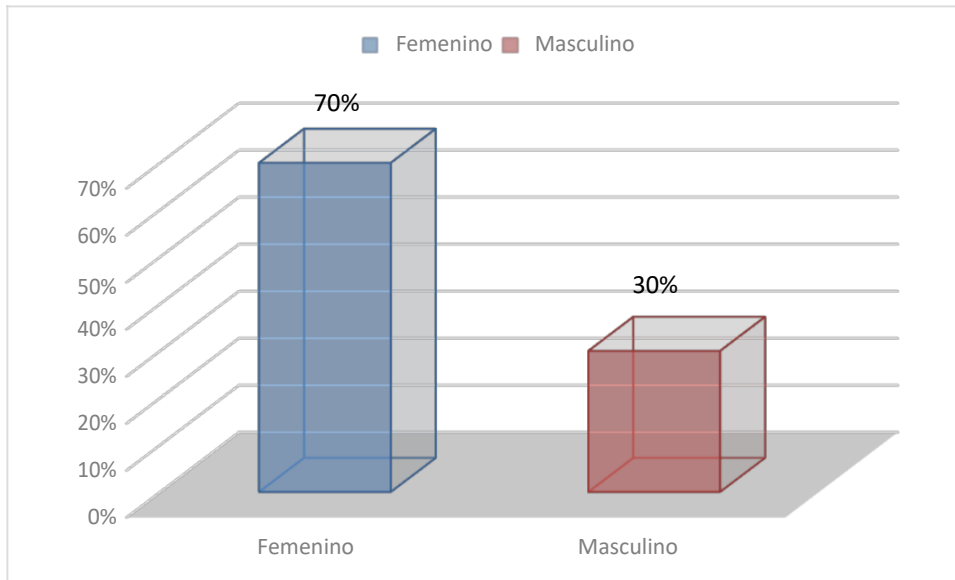


Figura 4. Resultados del sexo de los consumidores

Fuente: Cuestionario aplicado a los consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

De la tabla 6 y figura 4, se obtuvo que el porcentaje más alto de consumidores pertenece al género Femenino, representado por un 70% de la población, dejando al género Masculino con un 30%, lo cual indica que la población con más consumo es la femenina, considerándose por ende la más vulnerable de la sociedad consumista.

Tabla 7.

¿Cuál es la ocupación del encuestado?

Ocupación	Frec.	%
Ama de casa	9	18%
Estudiante	5	10%
Profesional independiente	15	30%
Comerciante	11	22%
Empleado	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

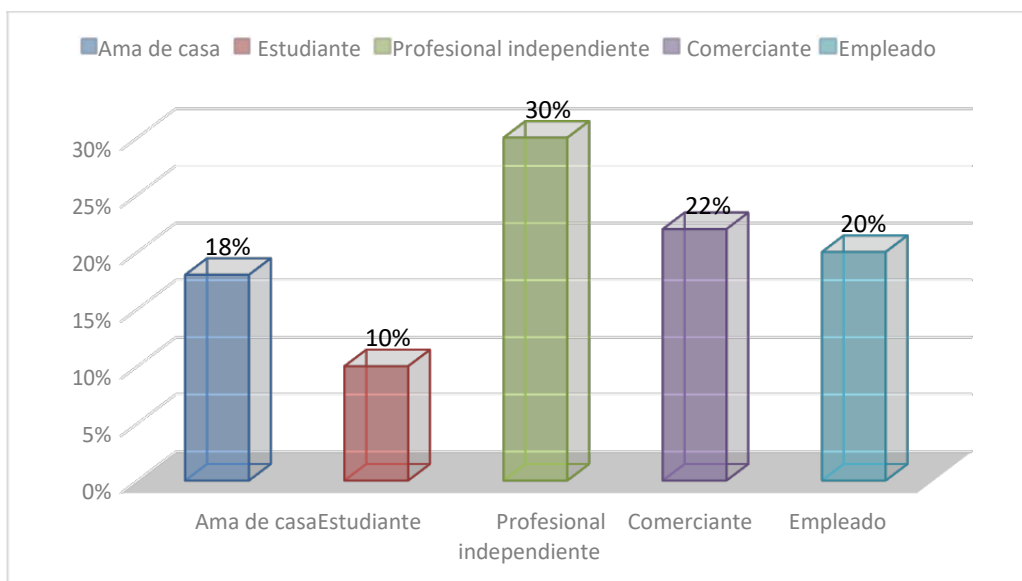


Figura 5. Resultados de ocupación de los encuestados

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 7 y figura 5, la población que se encuentra en condición de profesionales independientes figura con mayor porcentaje (30%), por la misma razón que al tener mayores ingresos, mayores serán sus egresos, muchos de ellos representados en compras de electrodomésticos. Seguido de dicho rubro, se encuentran los comerciantes, que muy acomodadamente logran acceder al consumo con un porcentaje de 22%; además de los consumidores de condición empleados que siguen en el reporte con un 20%; minoritariamente seguido por amas de casa representados por un 18% y finalmente 10% son estudiantes.

Tabla 8.

¿Qué significa idoneidad para usted?

Respuesta	Frec.	%
Incompetencia	10	20%
Suficiencia	3	6%
No sabe / No opina	37	74%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

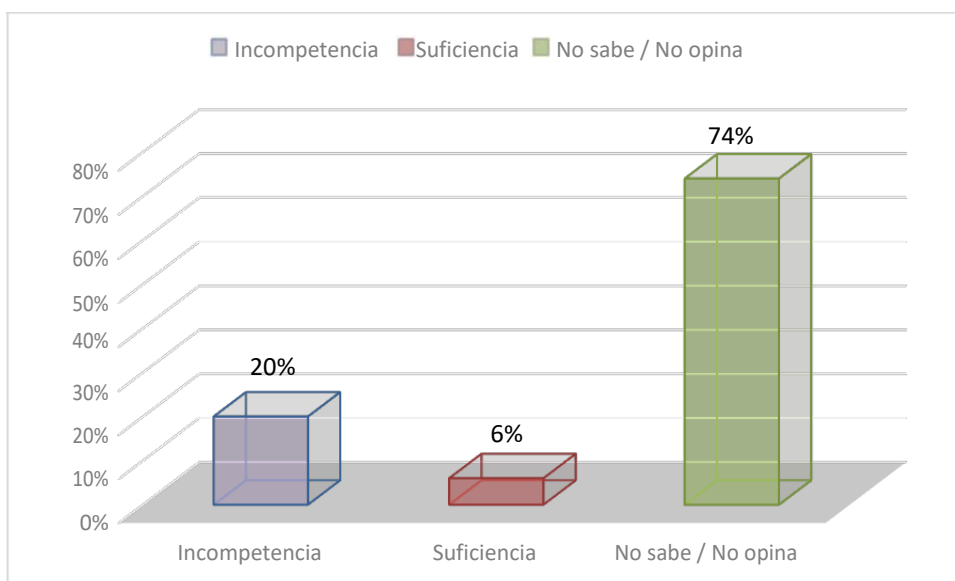


Figura 6. Resultados de la respuesta sobre el significado de idoneidad

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

De la tabla 8 y figura 6 se desprende la siguiente interpretación: El porcentaje diminuto de aquellos consumidores que entiende a la idoneidad como suficiencia, siendo esta la respuesta más cercana a la definición correcta, se refleja en un 6% de la población, que contrastado con la figura 1 y figura 3, refiere que son algunos profesionales independiente que se encuentran dentro del rango de edad de 26 – 48 años que conocen del tema; seguido de aquellos que forman el 20% de la población que cree que idoneidad es incompetencia. Pero muy alto es el porcentaje que no sabe y no opina del tema por desconocerlo totalmente (74%), muchos de ellos de condición variada: unas tantas amas de casa, estudiantes, otros comerciantes y empleados.

Tabla 9.

¿Con que frecuencia adquiere electrodomésticos?

Respuesta	Frec.	%
Siempre	40	80%
De vez en cuando	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

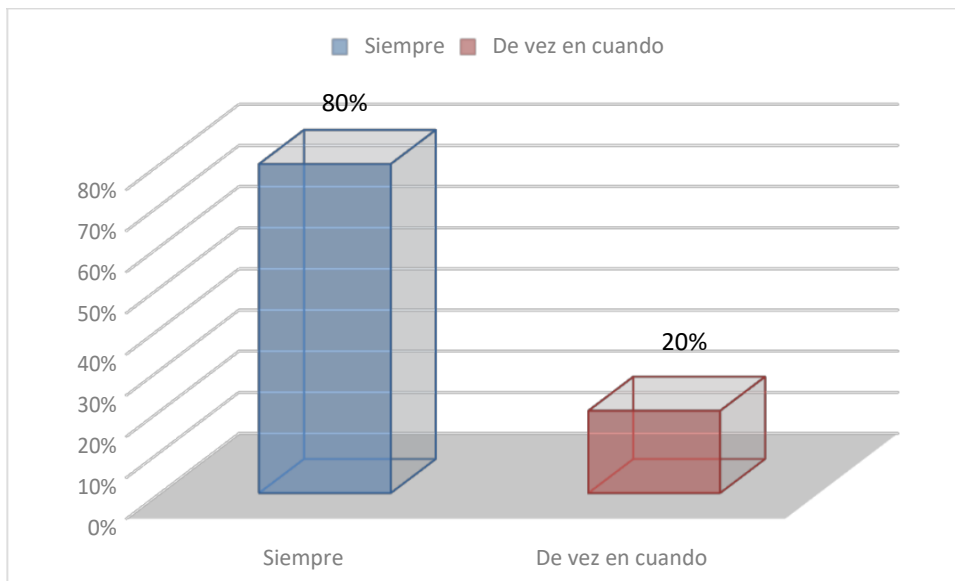


Figura 7. Resultados de la pregunta con qué frecuencia adquiere electrodomésticos

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Come se observa en la tabla 9 y figura 7, la frecuencia con la que adquieren los consumidores, electrodomésticos, es frecuente; plasmándose esta realidad en un porcentaje de 80% los que siempre lo hacen, y 20% lo que sin dejar de adquirir lo hacen de vez en cuando. Lo que nos lleva a la idea de que estando en una sociedad consumista, cuanto más consumamos mayor será el riesgo de protagonizar problemas como los que se estudia en la presente tesis.

Tabla 10.

¿Alguna vez utilizo la Garantía de los Electrodomésticos?

Respuesta	Frec.	%
Si	15	30%
No	35	70%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

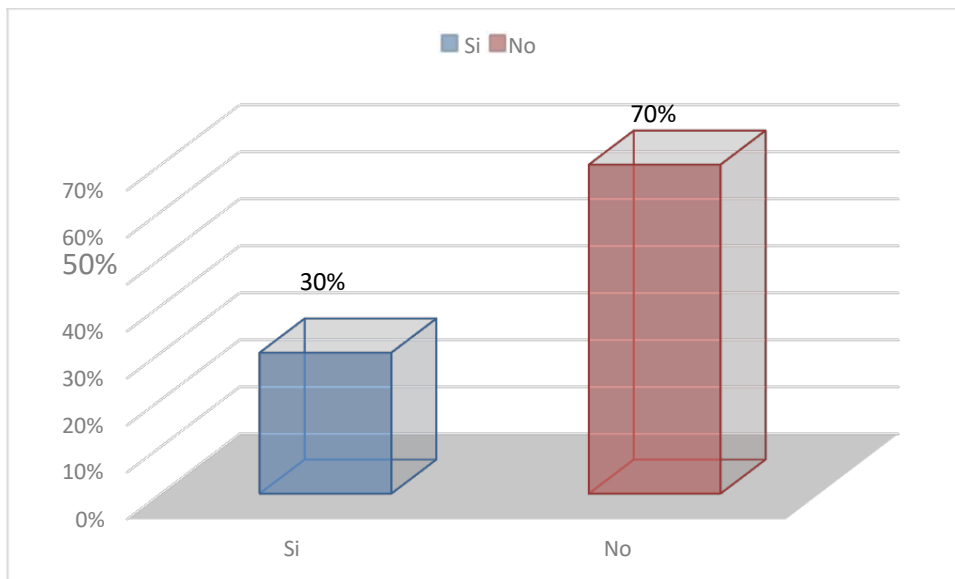


Figura 8. Resultados de la pregunta sobre garantía de los electrodomésticos

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

En relación a tabla 10 y figura 8; como resultados tenemos que el 70% de la población no utilizó la garantía de sus electrodomésticos, y por el contrario los que alguna vez sí lo hicieron encontramos al 30% de la población. Contrastando estos resultados con los de la figura 3 y 5, entendemos que tanto la mayoría de comerciantes como los profesionales independientes por cuestiones de tiempo no han ejecutado dichas garantías, muy por el contrario, a las amas de casa y estudiante que sí lo han hecho.

Tabla 11.

¿Cuál fue el motivo del desperfecto?

Respuesta	Frec.	%
Piezas rotas	11	22%
Fallas en el funcionamiento	34	68%
Duración	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

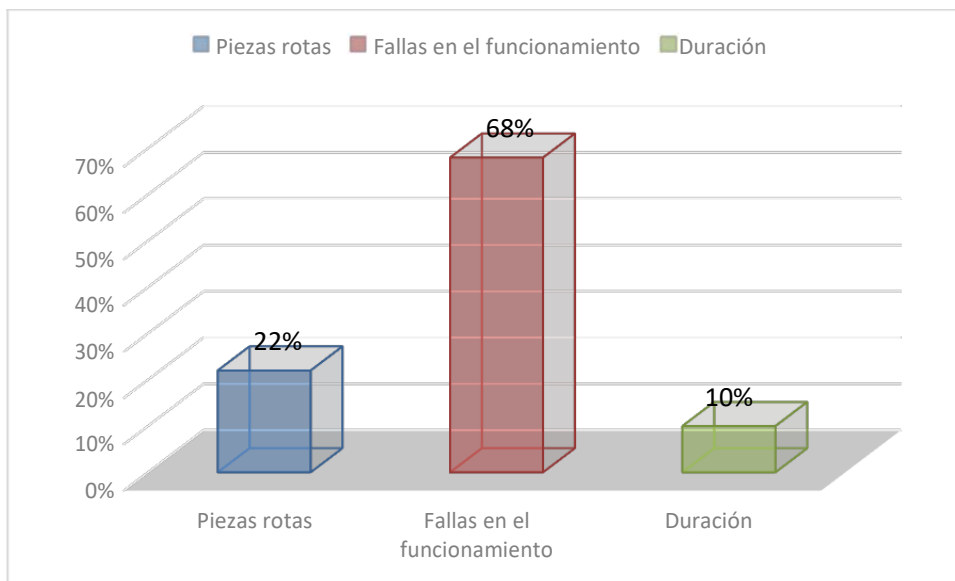


Figura 9. Resultados del motivo de desperfecto

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

De la tabla 11 y figura 9 se desprende la siguiente interpretación: el 68% de la población ha tenido como motivo para la utilización de la garantía al presentarse Fallas en el Funcionamiento del artefacto, seguido del 22% que presenció Piezas Rotas y por último el 10% de la población que presenció Problemas de Duración de los electrodomésticos. Con lo que se demuestra que los consumidores consideran en su mayoría que una FALLA EN EL FUNCIONAMIENTO, es un motivo real para ejecutar una garantía y solicitar el cumplimiento de la misma. Lo que corrobora el desconocimiento de todas y cada una de las faltas por los que podría uno exigir una reparación o cumplimiento de responsabilidad de aquel producto que no llegó a nuestras manos como lo esperamos. O que sus bondades solo duren el día de la compra.

Tabla 12.

¿Qué medidas ha tomado el establecimiento comercial ante la problemática?

Respuesta	Frec.	%
Reponer el electrodoméstico	10	20%
Caso omiso al reclamo	19	38%
Devolución de dinero	3	6%
Servicio técnico	17	34%
Respuestas a y c	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

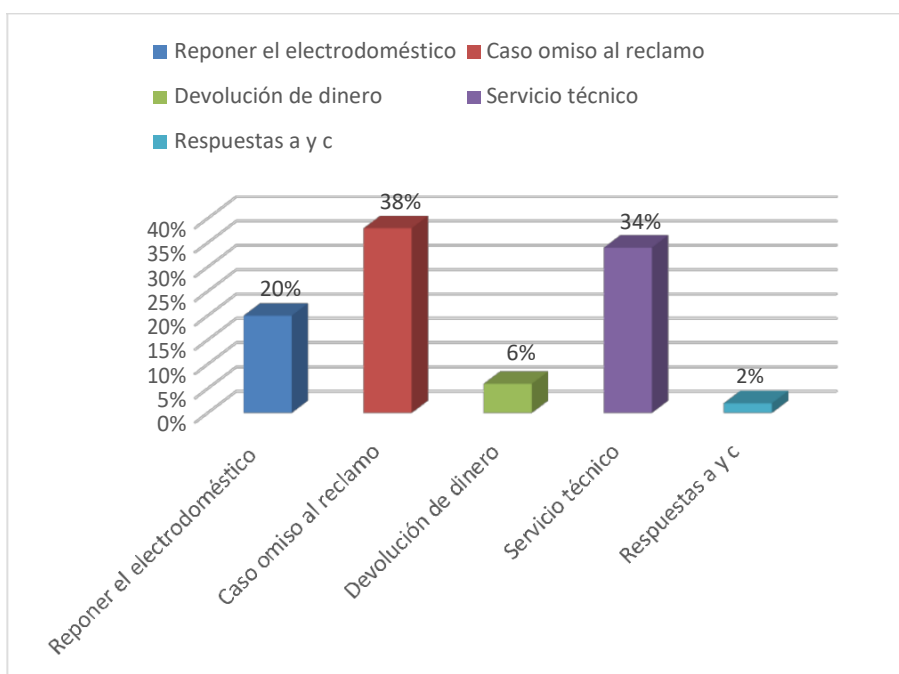


Figura 10. Resultados de la pregunta referente a las medidas que emplea el establecimiento comercial

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Muy claramente se puede verificar que de la tabla 12 y figura 10 existe un porcentaje alarmante de aquellos consumidores que por parte de los establecimientos han experimentado caso omiso al reclamo que pudieron haber presentado, esto representado por un 38 % de la misma. Además de corroborar que lo común en estos casos es el envío a servicio técnico, representado por un 34%, los mismos que se han conformado con la solución, mientras tanto un

pausado 20% de la población ha recibido la reposición del electrodoméstico, seguido del 6% a quienes se les devolvió el dinero. Existiendo un porcentaje del 2% a quienes se les repuso el electrodoméstico y al mismo tiempo se les devolvió el dinero. Los cuatro últimos coincidiendo con aquellos que desconocen por completo el significado de idoneidad.

Tabla 13.

¿Qué medidas ha tomado usted?

Respuesta	Frec.	%
Lo he dejado pasar	6	12%
Presento una queja en libro de reclamaciones	19	38%
Solicito ejecución de la garantía	15	30%
Presento un reclamo a INDECOPI	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

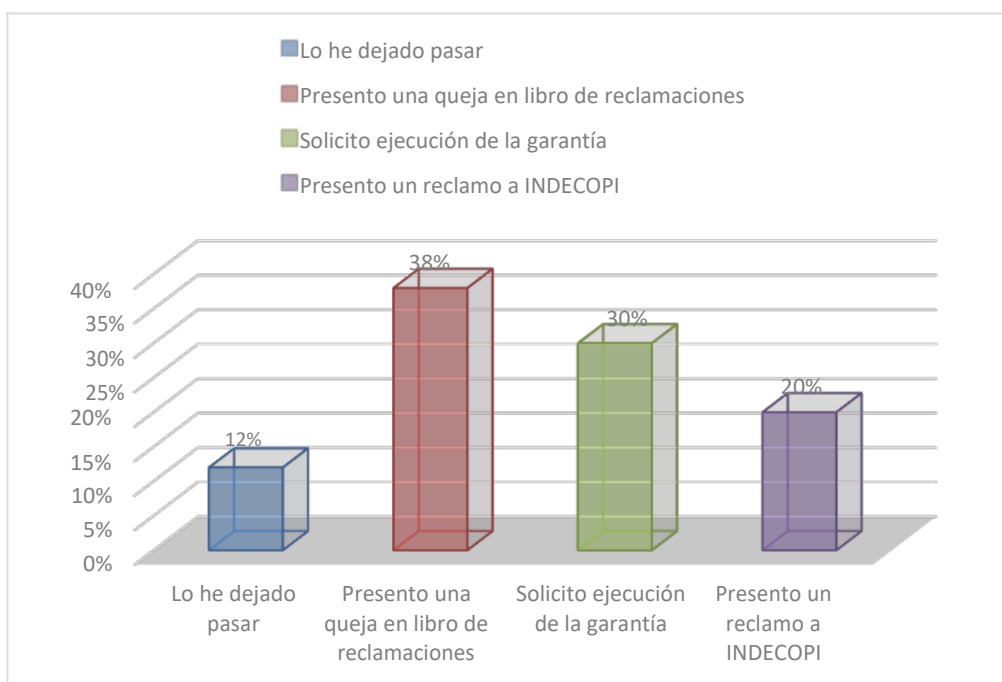


Figura 11. Resultados de las medidas que ha tomado el consumidor

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Según se señala en la tabla y figura 9, respecto de las medidas que han tomado los consumidores, el resultado refleja lo siguiente: un 38% de la población únicamente ha presentado un reclamo en el libro de reclamaciones de la misma

tienda comercial, certificando que esta es la medida más accesible y conocida para la solución de estos casos, seguido de un 30% que solicitó la ejecución de la garantía inmediata, que contrastándolo con la figura 8 a muchos de los cuales se les ha hecho caso omiso. Un mínimo y desalentado 12% de la población ha dejado pasar la situación, compensando estas cifras con un 20% que incluye un contraste de la figura 2 por el nivel de conocimiento, que ha presentado un bien pensado reclamo ante Indecopi.

Tabla 14.

¿Cree Usted que INDECOPI lo protege como consumidor?

Respuesta	Frec.	%
Si	10	20%
No	40	80%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

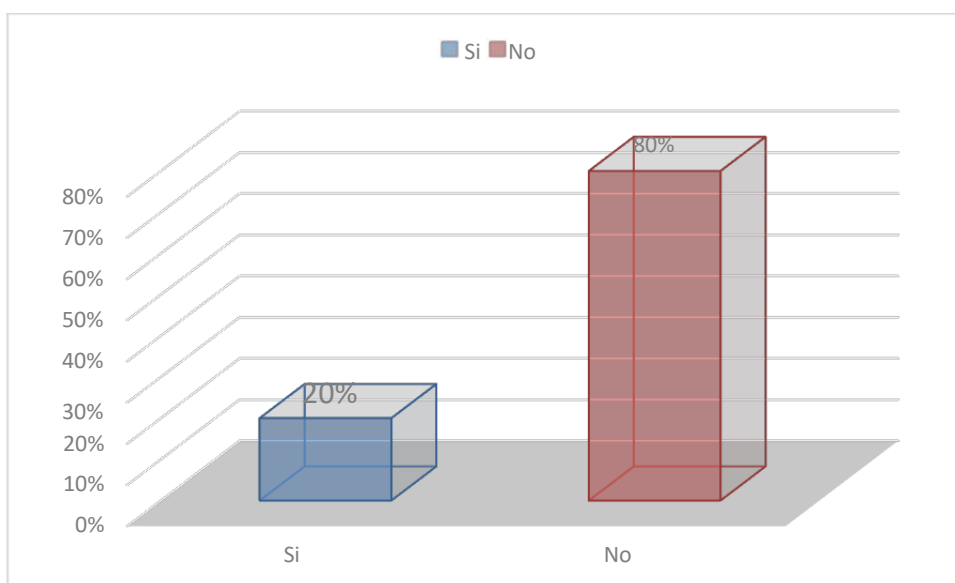


Figura 12. Resultados de la pregunta referente a la protección que le brinda INDECOPI

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla y figura 10, un 80% de la población refiere que INDECOPI no lo protege como consumidor, mientras que el 20% restante sí, contrastándose esto con la figura 9 aquellos que como medida ha presentado un reclamo en INDECOPI.

Yo, **Luis Roberto Cabrera Suárez**, docente de la Facultad de Derecho y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo - Tarapoto, revisora de la tesis titulada **"NIVEL DE EFICACIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR – LEY N° 29571 QUE REGULA EL DEBER DE IDONEIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS DE ACUERDO A LOS RECLAMOS PRESENTADOS EN LA OFICINA DE INDECOPI TARAPOTO, EN LOS AÑOS 2013-2014"** de la estudiante **PAYE SALDAÑA LLANET**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 29 de octubre de 2018



Luis Roberto Cabrera Suárez
 ABOGADO
 I.C.A.L. 5448

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

16% INDICE DE SIMILITUD	16% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	8% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	www.derecho.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	laleyenelperu.blogspot.com Fuente de Internet	1%
4	es.wikipedia.org Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.parthenon.pe Fuente de Internet	1%
7	www.idp.pe Fuente de Internet	1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	1%
9	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 3 de 5

Yo **PAYE SALDAÑA LLANET**, identificada con DNI N° 70378300 egresada de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, autorizo (x). No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **"NIVEL DE EFICACIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY N° 29571 QUE REGULA EL DEBER DE IDONEIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS DE ACUERDO A LOS RECLAMOS PRESENTADOS EN LA OFICINA DE INDECOPI TARAPOTO, EN LOS AÑOS 2013-2014"** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

FRMA

DNI: 70378300

FECHA: 26 de octubre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Llanet Payé Saldaña

INFORME TITULADO:

“Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI Tarapoto, en los años 2013 y 2014”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Abogado

SUSTENTADO EN FECHA: 06 de Julio de 2015

NOTA O MENCIÓN: 18



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **PAYE SALDAÑA LLANET** cuyo título es: **NIVEL DE EFICACIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR – LEY N° 29571 QUE REGULA EL DEBER DE IDONEIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS DE ACUERDO A LOS RECLAMOS PRESENTADOS EN LA OFICINA DE INDECOPI TARAPOTO, EN LOS AÑOS 2013-2014.**

Reunido en la fecha 06 de julio de 2015, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **DIECIOCHO (18).**

Tarapoto, 06 de julio de 2015



Luz A. Saavedra Silva
ABOGADA
Reg. I.C.A.L 3567
PRESIDENTE



Mag. Ciro Saavedra Silva
CAS N° 398
PARTIDO JURIDICO SILVA & ASOCIADOS
SECRETARIO



Mr. Alfo Roberto Mantoya
C.A.L N° 66383
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

A mi familia, por su amor infinito, por su paciencia inagotable y sobre todo por su apoyo incondicional; sin ellos, este peldaño no sería posible.

Agradecimiento

Angel, Rosa, Gabriela; no he conocido amor más sincero, que el que me demuestran cuando me apoyan en la persecución de mis sueños... ¡Gracias!

Giovanni, Gracias por tu paciencia.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Llanet Paye Saldaña**, estudiante del Programa Titulación en Derecho de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 70378300, con la tesis titulada **“Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - ley n° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014”**.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.



Tarapoto, 04 de diciembre de 2018.

.....
LLANET PAYE SALDAÑA
DNI: 70378300

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada **“Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - ley n° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI Tarapoto en los años 2013 y 2014”**, con la finalidad de optar el título de Abogado .

La investigación está dividida en Siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

La Autora

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación Del Problema	31
1.4.1.Problema general.....	31
1.4.2.Problemas específicos.....	31
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Hipótesis	32
1.6.1.Hipótesis general	32
1.6.2.Hipótesis específicas.....	32
1.7. Objetivos.....	33
1.7.1.Objetivo general	33
1.7.2.Objetivos Específicos	33
II. MÉTODO.....	34
2.1. Diseño de Investigación	34
2.2. Variables, Operacionalización	34
2.3. Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.5. Método de Análisis de Datos.....	39

2.6. Aspectos Éticos	39
III.RESULTADOS.....	39
IV.DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES.....	50
VI.RECOMENDACIONES	51
VII.REFERENCIAS	52
ANEXOS	55
Matriz de consistencia.....
Instrumentos de recolección de datos
Validación de instrumento
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación
Resultados descriptivos
Acta de aprobación de originalidad
Acta de aprobación de tesis.....
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....
Autorización de la Version Final del trabajo de Investigación

Índice de tablas

Tabla 1. Reclamos presentados a Indecopi en el periodo 2013.....	39
Tabla 2. <i>Reclamos presentados a INDECOPI en el año 2014</i>	41
Tabla 3. <i>Conciliación según los casos presentados ante Indecopi</i>	43
Tabla 4. Prueba de T – student para muestras relacionadas.....	45
Tabla 5. <i>¿Cuál es la edad de los encuestados?</i>	69
Tabla 6. <i>¿Cuál es el sexo de los consumidores?</i>	69
Tabla 7. <i>¿Cuál es la ocupación del encuestado?</i>	70
Tabla 8. <i>¿Qué significa idoneidad para usted?</i>	72
Tabla 9. <i>¿Con que frecuencia adquiere electrodomésticos?</i>	73
Tabla 10. <i>¿Alguna vez utilizo la Garantía de los Electrodomésticos?</i>	74
Tabla 11. <i>¿Cuál fue el motivo del desperfecto?</i>	75
Tabla 12. <i>¿Qué medidas ha tomado el establecimiento comercial ante la problemática?</i>	76
Tabla 13. <i>¿Qué medidas ha tomado usted?</i>	77
Tabla 14. <i>¿Cree Usted que INDECOPI lo protege como consumidor?</i>	78

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el año 2013.	40
Figura 2. Resultados de la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el año 2014	42
Figura 3. Resultado de la edad de los encuestados.....	69
Figura 4. Resultados del sexo de los consumidores	70
Figura 5. Resultados de ocupación de los encuestados	71
Figura 6. Resultados de la respuesta sobre el significado de idoneidad.....	72
Figura 7. Resultados de la pregunta con qué frecuencia adquiere electrodomésticos... 73	
Figura 8. Resultados de la pregunta sobre garantía de los electrodomésticos	74
Figura 9. Resultados del motivo de desperfecto	75
Figura 10. Resultados de la pregunta referente a las medidas que emplea el establecimiento comercial.....	76
Figura 11. Resultados de las medidas que ha tomado el consumidor	77
Figura 12. Resultados de la pregunta referente a la protección que le brinda INDECOPI	78

Resumen

El trabajo de investigación presentó como problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de eficacia del cód. de protección y defensa del consumidor - ley n° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014? Asimismo, como objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de eficacia del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014. El método de investigación correspondió a un diseño pre experimental, donde la muestra estuvo conformada por 50 personas, además de 10 procesos de reclamos - denuncias ante Indecopi culminados, a quienes se aplicó los instrumentos de entrevista y una guía de análisis documental. En los resultados se obtuvo que en el año 2013 y 2014, evidenció que el número de reclamos fueron mayores en los meses de enero, mayo y agosto, debido a la existencia de promociones y descuentos por fechas navideñas, día de la madre y fiestas patrias, lleva a más consumidores a adquirir más electrodoméstico. Además, que en los 10 casos revisados existentes sobre reclamos presentados por consumidores en contra de las tiendas comerciales por omisión al deber de idoneidad: Principalmente en los casos 2, 7, 8, 9 y 10, teniendo en cuenta los artículos N° 18 y 19 – Ley N° 29571 (Cód de Defensa y Protección al consumidor). Se llegó a devolver el dinero por la compra realizada de un producto. En tanto los casos 3,5 y 6 llegaron a una conciliación en la cual la empresa responsable se haría cargo de la entrega de un nuevo producto. Se llegó a la conclusión de que el nivel de eficacia del Cód. de Protección y Defensa del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014, dado a que la diferencia de medias fue igual a 1,2500 puntos, adicionalmente el valor de sig. bilateral fue 0,006

Palabras clave: Código de Protección y Defensa del Consumidor, Deber De Idoneidad, Electrodomésticos e Indecopi.

Abstract

The research work presented as a research problem: What is the level of effectiveness of the consumer protection and defense code - Law n ° 29571; that regulates the duty of suitability of commercial establishments in relation to the quality of household appliances according to the claims presented in the office of Indecopi Tarapoto in the years 2013 and 2014? Also, as a general objective of the investigation was to determine the level of effectiveness of the Consumer Protection and Defense Code - Law No. 29571, which regulates the duty of suitability of commercial establishments in relation to the quality of household appliances according to the Claims filed in the office of Indecopi Tarapoto in the years 2013 and 2014. The research method corresponded to a pre-experimental design, where the sample consisted of 50 people, in addition to 10 claims processes - complaints filed against Indecopi, who were applied the interview tools and a document analysis guide. In the results it was obtained that in 2013 and 2014, it showed that the number of claims were greater in the months of January, May and August, due to the existence of promotions and discounts for Christmas dates, mother's day and national holidays , leads more consumers to purchase more appliances. In addition to the 10 existing cases reviewed on claims filed by consumers against commercial stores by default on the duty of suitability: Mainly in cases 2, 7, 8, 9 and 10, taking into account articles No. 18 and 19 - Law No. 29571 (Code of Defense and Consumer Protection). It came to return the money for the purchase made of a product. In both the cases 3,5 and 6 came to a conciliation in which the responsible company would be responsible for the delivery of a new product. It was concluded that the level of effectiveness of the Consumer Protection and Defense Code - Law No. 29571 - which regulates the duty of suitability of commercial establishments in relation to the quality of household appliances in accordance with the claims presented in the office of Indecopi Tarapoto in the years 2013 and 2014, given that the difference in means was equal to 1.2500 points, in addition to the value of sig. bilateral was 0.006

Keywords: Consumer Protection and Defense Code, Suitability Duty, Appliances and Indecopi.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años, el consumidor ha pasado por experiencias que han modificado y cambiado su concepto respecto de la protección de su derecho por consecuencias adversas.

El estado en el que se encuentra el consumidor es propio y natural de un individuo y sin mayores restricciones, esto se debe a que el individuo es un sujeto que mantiene necesidades desde su concepción, y por el cuál tiene el derecho de gozar de todas las ventajas que son expuestas bajo el sistema jurídico. Todos los individuos hemos sido considerados usuarios o consumidores de diferentes bienes y servicio y de las diversas actividades que la persona desarrolla (Durand, 2016, p. 94).

Por otro lado, la Direc. Gral. de Defensa y Protección al Consumidor del Gobierno - Buenos Aires, señaló que antes de avanzar en el proceso de compra, observó que le computaron un pago por la suma de \$ 1.700 cuando en virtud del descuento ofrecido: debió haber sido por la suma de \$1.020. Puso de resalto que, al momento de realizar la compra, no leyó la “letra chica” donde se aclaraba que “los Km LanPass no se devuelven y que el descuento sólo es para el socio LanPass cuya cuenta esté asociada al titular de la tarjeta (Redación Diario Judicial, 2018, párr. 1-3).

En España, se observan casos a diarios en las cuales los usuarios ven perjudicados sus derechos como consumidores de determinados servicios, vuelos cancelados, hoteles en mal estado, accidentes de tráfico, problemas con la compañía de teléfono y otros más. Al respecto los clientes que se sienten afectados, disponen de diferentes vías para hacer un reclamo, partiendo desde las hojas de reclamaciones hasta los servicios de atención al cliente (Martínez, 2018, párr. 1)

En el plano nacional se debe rescatar que, gracias al Dec. Leg. N° 716 - Protección al consumidor - promulgada en 1991 y la reformada ley 29571-

Código de Protección y Derecho al Consumidor del año 2010, se percibe una extensa evolución de la protección del consumidor en el país, incluyéndose inclusive nuevas figuras que hacen más simples y asequibles los procedimientos que devienen de esta norma.

La protección del consumidor es un instrumento imprescindible en la economía social. Se encuentra bajo su responsabilidad la libertad de elección y trato imparcial y honesto para que sobresalgan dentro de las relaciones económicas y en el desenvolvimiento del proceso de competitividad (Roca & Céspedes, 2011, p. 486).

En el Perú, a partir de la encuesta realizada por la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales, el mismo que faculta reconocer ciertas particularidades relacionados al consumo dado a nivel nacional. De acuerdo a una encuesta realizada en el año 2016, evidenció que la población urbana de 14 y más años de edad revela que existieron problemas en la adquisición de los productos que oscilan entre los 12 meses el cual representa un 11,4. De acuerdo a la región De la Sierra, evidencia el porcentaje más alto (15,8%), la Selva se encuentra después (10,2%) y por último las Costa (10,0%) (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017, p. 177).

Es así que, buscando una excelente dinámica en el comercio, nuestro ordenamiento jurídico recoge todas y cada una de las inquietudes expuestas y, desde los años 90 comienza estableciendo un nuevo campo normativo con el objeto de proteger a los consumidores por su rol importante en la economía de mercado. Se le reconoce derechos básicos que no sólo deben ser respetados por los proveedores sino por todos los agentes de mercado que participan en las actividades económicas y comerciales.

Por su parte la Oficina de INDECOPI- TARAPOTO señala que en tal sentido el estado ha considerado pertinente proteger al consumidor ante las distintas transacciones comerciales que realiza cotidianamente, como por

ejemplo la compra de electrodomésticos que es uno de los rubros con mayor énfasis en ventas a nivel no solo nacional, sino mundial; ya que son productos indispensables para el día a día, es por ellos que el consumidor cumple un rol importante en esta actividad comercial porque es el agente económico importante ya que por él se genera el tráfico comercial, pero en muchos casos escuchamos a nuestros familiares y amigos indicar que el electrodoméstico que compró se malogró a los pocos días de haberlo adquirido y se sienten que sus derechos a las expectativas del productos son nulas, encontrándose desprotegidos. En consecuencia, se presume que la Ley de Protección y Defensa del Consumidor tiene un efecto en el deber de idoneidad. En tal sentido se busca Determinar el nivel de eficacia del cód. de protec. y def. del consumidor - Ley N° 29571 en el deber de idoneidad

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Sandoval, P. (2012). En su investigación titulado: *El servicio de reparación y garantía de electrodomésticos y la necesidad de que se modifique el reglamento de la ley de protección al consumidor en lo referente al mismo, conforme a la ley de protección al consumidor.* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Llegó a las siguientes conclusiones:

- La poca consideración de aspectos en el Reglamento de la Ley de Protección al consumidor y Usuario vigente que regulan la garantía y sus condiciones, provoca que los consumidores y usuarios de bienes electrodomésticos se encuentren desprotegidos y por lo tanto no tengan un respaldo efectivo al momento de adquirirlos, además la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO) no puede asumir su papel por no tener el instrumento legal adecuado para esto.
- Asimismo, el derecho de consumo establece normas destinadas a la protección del consumidor y usuario, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones. Teniendo estas como referencia, es viable que se notifique el Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario en lo que respecta a la garantía y sus condiciones, con el fin de

proteger al consumidor y usuario de bienes electrodomésticos. Además de que la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (Decreto 006_2003) desarrolla y promueve en la manera mucho más efectiva las obligaciones y derechos de los consumidores, de forma equilibrada con respecto a los abastecedores. Pero no considera de manera específica la garantía y sus condiciones limitándose a conocer al consumidor el derecho de exigir un certificado de garantía, en el cual no se especifica la forma de hacer valer el mismo.

González, S. (2001). En su trabajo de investigación titulado: *La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor*. (Tesis de maestría). Universidad de Valencia, Valencia, España. 2012. Llegó a las siguientes conclusiones:

- El desarrollo económico que se ha producido a finales del siglo XIX y principios del veinte, se produce un cambio fundamental en el mercado. Por primera vez, la figura del consumidor comienza a cobrar importancia, una importancia que con el paso del tiempo irá aumentando, hasta erigirse como el principal motor del mercado. Así, el consumidor va a pasar de desempeñar un papel pasivo a desempeñar un papel activo que será fundamental para el desarrollo económico. Además, este profundo cambio que se produce en la figura del consumidor, inevitablemente va a verse reflejado a todos los niveles.
- Por primera vez, el consumidor va a tomar conciencia de que tiene una situación privilegiada en el sistema económico, va a ser cada vez más consciente de la importancia que para el correcto funcionamiento del mercado van a tener su comportamiento y decisiones y, por ello, consciente de este poder, comienza a exigir un reconocimiento social y un espacio propio en el que hacer válida su influencia.
- Brindada esta importancia, consideraron imprescindible que en los demás países enfatizarán con respecto a la educación sobre el consumo y que se adhiera en los sistemas de educación con el propósito de alcanzar a la formación de un consumidor más integrado, con mayor conocimiento, racional y capacitado para la toma de decisiones más apropiadas. Por esta razón, hacer uso de estas tecnologías innovadoras de información dentro de las instituciones educativas son un

instrumento muy importante, el cual es fundamental para poder lograr una mejor difusión y captación de la educación consumista en los menores y adolescentes el cual contribuya con un adecuado comportamiento futuro ya como consumidores en el momento en que sean adultos. Aunque existan diferentes normativas con respecto a la protección del consumidor actualmente, se puede evidenciar la falta de cumplimiento de estas, en el que también se puede reconocer la ineficacia por parte de las labores de la Administración Pública para que se reduzcan o eliminen estos incumplimientos. Este queda establecido en las diversas transgresiones que se dan contra la normativa identificada en los últimos años es España y a las que se describen detalladamente.

- Se consideró que es sustancial reclamar hacia los poderes públicas una mejor atención e inspección de la vigente legislación para poder conseguir una protección determinante hacia el consumidor en todos sus niveles. Los poderes públicos deberían encaminar nuevos mecanismos para que se cumplan bajo su legalidad y así mismo poner en marcha las sanciones necesarias para erradicar las situaciones de impunidad.

Gómez, L. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia*. (Tesis de pregrado). Universidad de Medellín, Medellín, Antioquia, Colombia. 2010. Concluyó que:

Los derechos del consumidor pertenecen a una rama del derecho que a medida que pasa el tiempo toma más alrededor del planeta; y que los principios y contenidos que fueron desarrollados, respetados y publicitados en países industriales. A pesar de este contexto, en Colombia no existe una verdadera protección al consumidor.

A nivel Nacional

Malpartida, J. (2003). En su trabajo de investigación titulado: *El derecho del consumidor en el Perú y el derecho comparado*". (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Concluye que:

La ligazón indudable que existe con la postura de dominio dentro del mercado y la violación de los derechos del adquirente. En la problemática del derecho del consumidor no hay solo una asimetría informativa, también hablamos principalmente que contemplar la asimetría dentro del poder económico entre estos polos o sujetos. Los rubros más demandados cuentan con una vinculación condicionada a la posición de dominio dentro del mercado o circunstancia de concentración en el mercado. Estando siempre en altos niveles, no habiendo propósito de rectificación en muchos de los casos.

Becerra, Cavero, De la Cruz, Mejía, Valdivia, María; Valdiviezo, Vásquez (2011). En su trabajo de investigación titulado: *“Proyecciones y retos del Código de Protección y Defensa del Consumidor en materia de productos defectuosos”*. 2011. Llegaron a la siguiente conclusión:

Las responsabilidades civiles por defectuosos productos vienen de introducir dentro del mercado un producto que se omite ante la seguridad del usuario. En el que la obligación supera la vinculación contractual la cual deriva de la adquisición o compraventa de bienes, entre otros porque brinda una relación de consumo regulada en especial por la orden y vinculación de individuos que, incluso, no gozan de contrato, como podría darse con el productor y el usuario final, o en el caso de que la víctima es un usuario que no adquiere (por ejemplo, al igual que los compañeros o parientes del mismo).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Derecho del consumidor (Ley N° 29571 - Código de protección y defensa del consumidor)

El 02.10.2010 se inició la vigencia del Cód. de Protec. y Def. del Consumidor (Ley N° 29571), con las excepciones previstas en la cuarta disposición complementaria final, el mismo que regula en términos generales la protección y defensa del consumidor, y específicamente la

idoneidad en los productos y servicios; figuras que se encuentran subsistas en el derecho del consumidor.

En el plano nacional se debe rescatar que, gracias al D. L. N° 716 de Protección al consumidor promulgada en el año 1991 y la reformada ley 29571- Código de Protección y Derecho al Consumidor del año 2010, se percibe una amplia evolución de la protección del consumidor en el país, incorporándose inclusive nuevas figuras que hacen más simples y asequibles los procedimientos que devienen de esta norma.

Según el Código Civil de 1984, destinó parte de su estructura a la concentración en cantidad y, considerablemente dentro a esta, a un cuidado al adquirente. Por consiguiente, congruentemente como consecuencia surge una nueva normatividad. Para lo que mantienen esta opinión, el modelo del consumidor estuvo presente al formarse de acuerdo a la modalidad de su forma contractual, como por ejemplo el contrato por aprobación y las disposiciones generales de contratación.

Tomando en cuenta, la aclaración en el que se sostiene la sustentación de razón de libro “principios de las obligaciones”, en el que consigna al convenio por aprobación (indicando, las modalidades iniciales de la denominada convenios en cantidad), realizada por el maestro Max Arias-Schreiber Pezet, no lo logra exhortar una mención a que la finalidad sea la seguridad al usuario.

Es así que en 1979 mediante una carta nuestro país fue el primero en mantener un trato sistemático en lo constitucional, la materia económica. En esta Materia, se puede explicar la existencia de la seguridad al consumidor, el cual no es ajeno al tema a esta constitución. Con la constitución de 1993 se pudo alcanzar de esta forma constitucional y clara, lo que en leyes especiales ya se había normalizado acerca de la seguridad al adquirente y el Derecho de la competencia.

1.3.1.1. Legislación comparada sobre Derechos del consumidor

- Carta europea de seguridad de los derechos de los consumidores: En 1973 la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa aprobó la resolución 543/73 por la que se aprobaba la Carta Europea de Protección de los Consumidores.
- **Legislación española:** En España, el Real Dec. Leg. 1/2007 alude específicamente al usuario en su art. 3: *“a consecuencia de esta regla y sin perjuicio de lo previsto claramente en sus libros 3 y 4, son usuarios o consumidores los sujetos físicos o jurídicos que ejecutan en un entorno lejano a una función empresarial o profesional”*

Por tanto, no se toma en cuenta a aquellos consumidores que obtengan servicios y bienes para incluir a un proceso productivo o a una labor mercantil. En este sentido, el consumidor es de alguna u otra forma el consumidor final del bien.

Esencialmente son dos las normas que regulan el derecho del consumidor en este país:

- Ley de las Condiciones Generales de la Contratación: es el Real Decreto Legislativo 1/2007,
 - Ley de Crédito al Consumo: es la Ley 16/2011, de 24 de junio de ese año.
-
- Legislación chilena: Teniendo como norma primordial, La ley 19.496, que establece tanto deberes y derechos que tienen mutuamente productores y/o consumidores.
 - Legislación Colombiana: Gracias a la implementación de la nueva Ley 1480 de 2011, del 12 de abril de 2012; se estipuló la

regulación en respecto de la calidad de bienes y/o servicios prestados a favor de la comunidad.

- Legislación Guatemala: La Ley de Protec. al Consumidor y Usuario, promulgada en 2003, señala el deber general del Estado de "fomentar, impulsar y amparar los derechos de los consumidores y usuarios, estableciendo las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables" a las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores (art. 1).
- Legislación peruana: El artículo 65° de la Constitución Política establece: "el gobierno protege el interés de los usuarios y adquirentes. De tal modo avala el derecho a los datos sobre los servicios que se están dentro de la disponibilidad en el mercado". Del mismo modo, protege, en específico, por la salud y la protección de la población".

De conformidad con el articulado 58° y 59° de nuestra Constitución, el Estado orienta el desarrollo del país privilegiando la iniciativa privada ejercida en una economía social de mercado, garantiza así, la libertad de empresa, comercio e industria. Debemos precisar que el consumidor es el fin de toda actividad económica y cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de los productos o servicio. De aquí la existencia de los organismos reguladores como OSINERG, OSITRAN, OSIPTTEL, INDECOPI, entre otros.

Evaluación de la variable código de protección y defensa del consumidor

La Ley N° 29571, CODECO consagra el derecho de todo consumidor a adquirir y contar con productos idóneos. A estos efectos, se entiende por idoneidad la correspondencia que se genera con lo que el que consume espera y lo que realmente

obtiene, tomando en cuenta a lo que se le había mencionado, los datos transmitidos, las características y esencia del producto y a su capacidad para satisfacer el objetivo para el cual ha sido colocado en el mercado, entre otros factores. En tal sentido la variable será considerada unidimensional, ya que la única dimensión es la conciliación. Del cual se desprende los indicadores; devolución del dinero, reposición del producto, cumplimiento de garantías y entrega de nuevo producto.

Conciliación

La conciliación es el hecho por la cual dos partes implicadas en un conflicto o problema llegan a un acuerdo mutuo en el que todos salgan beneficiados. Esta conciliación se puede ser prejudicial o judicial, es decir antes del juicio y durante el acto del juicio cuando se dicta una resolución como tal.

Devolución del dinero

La devolución de dinero se realiza como una manera de llegar a la conciliación entre un cliente y el vendedor de un producto o servicio por el mismo hecho de que un cliente no quedo satisfecho o que el bien adquirido no era el esperado.

Reposición del producto

La reposición es otra forma de llegar a una conciliación, esto se da cuando el bien o servicio vendido suele tener algunas fallas o no se encuentra con todas las piezas completas.

Cumplimiento de garantías

El vendedor de un producto o servicio debe cumplir con todos los respaldos necesarios y en conformidad a lo que ha vendido al cliente cuando presente algún problema o desperfecto que pueda sufrir en el poco tiempo que lleva de uso.

Entrega de nuevo producto

La entrega de un nuevo producto se da en casos que el producto se venda en condiciones inapropiadas para su uso.

1.3.2. Deber De Idoneidad

1.3.2.1. Concepto

Se entiende como la obligación que tienen los proveedores de bienes y servicios, respecto de cumplir los ofrecimientos o las expectativas acordadas con su consumidor; tanto en la calidad, el uso, o demás características de dichos servicios y productos contratados.

Correspondiendo el deber de Idoneidad, a la etapa de ejecución de la relación de consumo, tratándose de la comercialización de cada producto o de los servicios que brinda.

1.3.2.2. Legalidad

En generales términos, el objeto del derecho de los consumidores pueden ser bienes (productos) o servicios. La denominación se ha variado de bien por producto esto debido a los cambios económicos que se han ido generando.

Sobre ello, el articulado 18° del CODECO – Ley 29571; expone a la idoneidad, como la correspondencia generada por lo que los consumidores esperan y lo que recibe realmente, en vinculación a los que se le hubiese propuesto, la información o publicidad emitida, con los requisitos, y situaciones de la transacción, las circunstancias, las particularidades y el origen del producto el costo y otros elementos más, esta será indagada con relación a la naturaleza misma del producto o servicio y su capacidad de poder satisfacer el objetivo para la que ha sido integrada en el mercado.

Este razonamiento puede apreciarse en la Resolución 2221-2012/SPC-INDECOPI del 19 de julio de 2012 (TRIBUNAL DE

INDECOPI . Sala de Defensa de la Competencia N° 2.. EXPEDIENTE 501-2011/ILN-PS0. Procedimiento de Revisión. Materia: RECURSO De Revisión Idoneidad Del Producto).

Sin embargo, la Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI (TRIBUNAL DE INDECOPI. Sala Especializada en Protección al Consumidor. EXPEDIENTE 1343-2011/PS3. Procedimiento de Revisión. Materia: RECURSO De Revisión), modifica estos criterios, estableciendo que además de las medidas resarcitorias que pudieran tomar los proveedores ante la presentación de desperfectos en el producto, lo relevante es que la existencia de dichos, ya ha infringido de primer orden el deber de idoneidad.

Existiendo una diferencia notable entre los dos criterios. El Primero anterior (emitido el 19 de Julio del 2012 -Resolución 2221-2012/SPC-INDECOPI) reconocía que “en los bienes de fabricación masiva, que son los que ordinariamente se destinan al consumo en el mercado, no puede llegar a asegurarse la infalibilidad de los procesos productivos, de allí que en muchos casos existan márgenes de error regularizados”; y el segundo actual (emitido el 25 de Abril del 2013 - Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI) se dispone que: “el deber de idoneidad debe responder estrictamente al análisis respecto de si el producto adquirido o servicio prestado corresponde a lo esperado por el consumidor”.

Cuando se habla de un producto o servicio idóneo, El CODECO en su art. 20: señala que dicha idoneidad debe basarse en 3 supuestos o bases esenciales: un aval comprendido, garantía legal y garantía expresa. a) aval comprendido: responsabilidad del abastecedor de argumentar por el servicio de manera que no sea lo esperado para complacer las perspectivas de los adquirientes justos, en otras palabras, para objeto y utilización probable para los que usualmente obtienen o estipular en el mercado. La calidad del producto, no está involucrada necesariamente en este concepto.

Tratando de delimitar el alcance de esta concepción de idoneidad y a sí mismo investigando de manera exhaustiva los procedimientos de tutela los cuales se inician a través del bien o servicio que se brinda al consumidor no es el esperado. Es así que se conceptualiza, quizá el principal instrumento jurídico que se encuentre relacionada de manera directa o indirecta a los términos de convención de vista con respecto a la Compraventa internacional de mercancías de 1980. Del cual se ha hecho uso y aplicación de un test de conformidad que permita reconocer si el producto que se adquirió se encuentra de acuerdo a lo que se estipula en el contrato. La asamblea de Viena sirvió como causa para la dirección comunitaria acerca “Algunas apariencias de la venta y fianza de bienes de consumo”, la cual se relaciona juntamente con el término de “conformidad con el contrato” (*conformity*), de esta forma se fabrica un presunto en la que las leyes internacionales puestas en la asamblea de Viena – texto sugerido para realizarse a las relaciones de carácter comercial entre empresarios- es útil de figura para el vínculo nacional y regional de convenios de compra-venta en el que se dirige a los usuarios. Se menciona que mediante esta directiva se intenta una aproximación mínima con respecto a la materia, considerándose un avance en afinidad de los sistemas considerables jurídicos del continente europeo: el de la commonlaw y el continental como también, el propósito de la Directiva es ejecutar una seguridad particular al consumidor reconocido como el lado débil de la vinculación de consumo, y garantizar de este modo un mayor nivel de tutela, y a su vez, minimizar los aspectos de más usual problema y descartar las alteraciones provocadas en la competitividad mercantil producidas de reconstrucciones virtuales de fronteras que reducirán la confianza del usuario en las compras nacionales interiores de la UE.

El Perú en 1991, contaba con una Ley de Protección al Consumidor (LPC) (Decreto Legislativo N° 716), que regulaba únicamente algunas acciones, excluyendo el tratamiento de las cláusulas vejatorias, o convenios particulares o herramientas que ampararan al

consumidor (compraventa online, o en sucursales o tiendas particulares autorizadas), la publicidad, etc. Lo que sí regulaba la citada Ley es la conceptualización de idoneidad de los bienes y de los servicios, el cual se hacía en ámbito bastante general:

“Art. 8.- los proveedores se encuentran bajo la responsabilidad, disponibilidad y calidad productos y servicios...” puesto a ello, los artículos 29, 30 y 31 regularizan los diversos medios de amparo del bien o servicio, como lo es con el deber de recuperación, restitución, reparación y devolución:

TITULO SEXTO DE LAS RESPONSABILIDADES FRENTE A LOS CONSUMIDORES Artículo 29.- Los pagos ejecutados en atropello del precio comprendido son restituidos por el adquirente y se podrá percibir hasta su retorno el interés máximo compensatorio y con retrasos que se han realizado, y en su defecto el interés legal. La acción de convenir la devolución de estos pagos es entendida dentro del año que se empieza a contar iniciando de la fecha en que se obtuvo lugar el pago.

Artículo 30.- Los usuarios podrán gozar del derecho a la restitución del producto o al reembolso de la cantidad convenida en exceso, en el siguiente caso; 1.- En el momento que se consideren los límites de tolerancia establecidos, la capacidad neta de un producto de ser mínimo y al que se haya señalado en el avance o empaque; y, 2.- En el momento en el que el usuario mencione que una herramienta que se está utilizando para medir se ejecuta o se hace uso en su defecto, fuera de los lineamientos ya establecidos ante las autoridades competentes para el tipo de herramientas. Los reclamos de los derechos señalados en los párrafos precitados deberán presentarse a los proveedores en un periodo de 10 días hábiles seguidos a la fecha en que se anuncie la deficiencia en medir o la herramienta empleada para ello. Los proveedores deben de incurrir en mora si no ha sido satisfecho el reclamo dentro de un periodo de quince días útiles.

Artículo 31.- Los consumidores podrán tener el derecho a la restauración gratuita del producto; y, de no ser posible a su restauración; o, de no ser posible, al reembolso de la cantidad pagada, en los casos siguientes: 1.- Cuando se posee un certificado de calidad y que no se haya cumplido con las especificaciones respectivas; 2.- En el momento que los componentes, elementos e ingredientes que conformen o configuren dichos productos no sean correspondientes a lo que se especifique; 3.- En el momento en el que la ley de los metales de los accesorios de joyería u orfebrería sea ínfimos a lo que en ellos se establezca; 4.- Cuando un producto se puede adquirir con una cierta garantía estipulada y dentro de su vigencia de esta misma, se pueda manifestar el defecto en cualidad o propiedad garantizada. 5.- Cuando un producto, por sus insuficiencias de producción, confección, estructuración, calidad o condiciones sanitarias, no sean aceptables ante el uso al cual ha sido proyectado; y, 6.- Cuando el producto o servicio no se encuentra adecuado a los términos de la oferta, promoción o publicidad.

Así se explica la distinción significativa que se da entre las definiciones de idoneidad y conformidad el cual es el alcance de los mismos. Tomándose también en cuenta, que la LPC surge en un momento histórico-social en el que el Perú experimentaba cambios extremos en su estructura financiera, direccionándose principalmente a una expansión radical al mercado.

Teniendo como premisa fundamental de mercado: “Para el desarrollo del mercado libre, es imprescindible adoptar las determinaciones de adquisición más reales que nos dirijan un elevado progreso competitivo. De esta manera se vuelve necesario desarrollar un modelo de adquirente efectivo cumpliendo con esta función que te es perteneciente jugando en el sistema”. En casos como este la directiva Comunitaria 1999/44, CE se observa una semejante dirección ya que la finalidad es la concordancia de las normas de seguridad al adquirente como objetivo primordial de

posibilitar la incorporación de los mercados y también el cambio económico. La seguridad al adquirente no es un propósito en sí mismo sino un medio.

Así mismo, la verificación e idoneidad mantienen relación en los mecanismos más que todo de amparo que se incitan para su forzamiento. Como consecuencia, se señala: “los distintos remedios mencionados por la Directiva se encuentran a disponibilidad de las partes. Estas elecciones y designaciones de remedios tiene como repercusiones inmediatas a la minimización de los costos judiciales”; suscitándose conforme a los arreglos en la LPC, que en realidad son mecanismos de tutela extrajudiciales, el cual mantiene diversas similitudes en su estructura, pero también, diferencias sustanciales.

Se contraria la posición que bica dicho acto como una obligación, determinándola: “el amparo del usuario con vinculación a la disposición en el convenio a percibir una cosa no degenerada no puede, en consecuencia, conseguirse sobre el plano obligatorio, de modo que sale de las condiciones del deber, sino esta debe de ser buscada en el plano contractual. En particular, la obligación es un deber de conducta y se toma en cuenta por objeto una prestación del deudor, o sea una acción con dirección a lograr un resultado adecuado, mientras la conformidad del bien, la manera de hacer las cosas, el cual no constituye un objeto de comportamiento humano y sino de una obligatoriedad. Y como consecuencia, cuando un contratante se compromete con algo entendiendo sobre el hecho que aquello se convierta imposible no presenta una imagen de veracidad y propia obligación, sino una garantía. Caso idéntico pasa cuando es la ley que lo implanta custodiar a la contraparte...”.

En consecuencia, se ha considerado que no se encuentra sujeta a una verdadera obligación, sin embargo, menos aún creo que se trate de un aval dichamente de esta, el cual implicaría todas las veces una responsabilización de peligro viniendo del lado del vendedor acerca de un suceso próximo en el que su cumplimiento no sería sino

tratado como un suceso lejano (de acuerdo a la situación de la garantía o del tercer fiador de la hipoteca en donde su responsabilidad del deudor no somete en el fiador).

Es por tal motivo, que se puede visualizar una cualidad, una particularidad significativa del objeto. Es aquí donde se asevera: “el cual no se concibe como una obligación de conformidad del bien con el contrato, debido a que la obligación, por su estructura interna, debe contener bajo requisito como finalidad una prestación, dando a entender una postura del deudor en un índice que busca ante el acreedor un resultado correcto; la inmunidad de vicios de la cosa, siendo una manera de ser de las cosas y no el producto de un comportamiento humano, aquel que no se constituye como finalidad de una obligación”.

Entonces Idoneidad, como el deber de informar, como garantía implícita (y explícita). y Necesidad de una de limitación. Engloba el pensamiento imprescindible establecer el concepto (también muy usado) de garantía sobreentendido. En el precedente de observancia obligatoria expedido en la Resolución N° 085-96-TDC, *Tori Vs. Kourus*, se decreta que la garantía implícita es una “*obligación de respuesta cuando el bien o servicio no se encuentra capacitado para la finalidades y usos señalados en el que convenientemente se obtienen o solicitan en el mercado, tomando en cuenta la situación en el que se encuentran los productos y como fueron obtenidos o servicios contratados*”

Por todo aquello; La idoneidad es una concepción que se ubica por encima de la garantía sea del tipo que sea, ligándose siempre a la responsabilidad del proveedor. De este modo, el artículo 25 del vigente CODECO que regula: *Deber general de seguridad: Los productos o servicios que se oferten en el mercado no se implican, bajo condiciones de aplicación normal o previsible, riesgo no justificado o no avisado para la salud o seguridad de sus usuarios o bienes.*

Podemos decir que Idoneidad Y Calidad, ¿Son Lo Mismo?: con el cambio de criterio, la Sala de Protección al Consumidor ha modificado los estándares de idoneidad de los productos, asimilando actualmente el concepto de idoneidad hacia uno de calidad, en el que lo relevante es que el producto satisfaga de una mejor manera las necesidades de los consumidores. Es decir, un producto será de mayor calidad cuanto mejor se desempeñe para las funciones para las que fue adquirido conforme lo establece la [Norma ISO 9000](#) (normativa de calidad de los Productos).

La Ley N° 29571, CODECO consagra el derecho de todo consumidor a adquirir y contar con productos idóneos. A estos efectos, se comprende por aptitud la reciprocidad entre el adquiriente aguarda y lo que claramente obtiene, en actividad lo que se estuviera presentando, el conocimiento otorgado, las particularidades y origen del producto y su capacidad para complacer el fin para el que es ubicado en los mercados, entre otros factores.

Evaluación del deber de idoneidad

Para evaluar la variable deber de idoneidad, se tendrá en consideración al artículo 19° del CODECO, el mismo que hace referencia a:

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor se responsabiliza por la idoneidad y condición de servicios y productos ofertados; por la particularidad de las leyendas y marcas que dan a conocer sus productos o del signo que resguardan a la persona quien presta el servicio, por la falta de concordancia en el tema de publicidad comercial de los servicios y estos, asimismo, la capacidad y el tiempo de vida del producto señalado en el frasco, en lo que indique.

En tanto los indicadores serán la cantidad de reclamos antes y después de la implementación del CODECO.

1.4. Formulación Del Problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuántos fueron los reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571?
- ¿Cuántos fueron los reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571?
- ¿Cuáles son las conciliaciones a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Teórica:

Encuentra la Justificación el trabajo de investigación, Desde el punto de vista teórico, la presente investigación buscará proporcionar información, respecto a los derechos de los consumidores; asimismo, brindará información sobre la actuación de las tiendas comerciales en el mercado y la calidad de los productos que ofrecen; teniendo como base la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Justificación Social:

La realización del presente trabajo de investigación se justifica en la necesidad de orientar a la población respecto a las medidas legales que deben tomar en contra aquellas tiendas comerciales que vulneran los derechos del consumidor al ofrecer en el mercado productos no idóneos. Es por ello que adquiere la característica de relevante porque pretende dar soluciones a estos atropellos por parte de los establecimientos comerciales

Justificación Práctica

El desarrollo de la presente Investigación, será factible y jurídicamente posible, ya que el estudio se centrará en determinar en qué medida cumplen con el deber idoneidad las tiendas comerciales respecto a la calidad de sus artefactos según los reclamos presentados ante la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín durante el periodo 2013 al 2014.

Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico El desarrollo de la presente Investigación, será factible y jurídicamente posible, ya que el estudio se centrará en determinar en qué medida cumplen con el deber idoneidad las tiendas comerciales respecto a la calidad de sus artefactos según los reclamo presentados ante la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín durante el periodo 2013 al 2014. Además esta investigación servirá como precedente para futuras investigaciones sobre temas relacionados a la idoneidad de productos, información, métodos abusivos de cobranza, reportes indebidos en las centrales de riesgos, idoneidad de la información en la dación en pago, entre otros aspectos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hi: El nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto es efectivo, sin embargo el desconocimiento de la norma restringe el accionar de los consumidores que son víctimas de la falta de idoneidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos comerciales en la ciudad de Tarapoto.

1.6.2. Hipótesis específicas

H1: El número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571, es 55 reclamos

H2: La cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571, es 75 reclamos.

H3: las conciliaciones a las que se llegaron en cada uno de los casos presentados ante Indecopi, son la devolución de dinero, reposición del producto y entrega de nuevo producto.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar el número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.
- Establecer la cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.
- Conocer la conciliación a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El actual diseño de investigación es Experimental de pre y post test. De acuerdo con Bernal (2010), esta investigación experimental contiene una particularidad debido a que en esta la persona a investigar mantiene un comportamiento conscientemente sobre el objeto a estudiar, es así que el propósito de este estudio es efectivamente reconocer las consecuencias de los acciones producidas por el mismo investigador como mecanismo o técnica para comprobar sus hipótesis. Asimismo, la pre y post prueba tiene como ventaja y es que existe un punto de referencia inicial para ver el nivel que tiene en el grupo en las variables dependientes.

$$G \quad O_1 \quad X \quad O_2$$

En donde:

GE : Grupo Experimental.

X : Eficacia del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

O₁ y O₂: Pre y Post test

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: LEY N° 29571

Variable 2: Deber de idoneidad

Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Deber de idoneidad	La obligación que tiene el proveedor de ofrecer un producto idóneo y de ejecutar la garantía en el mercado	Se determinará con el análisis del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la misma que se medirá con la guía de revisión de los reclamos presentados ante INDECOPI.	Reclamos antes Reclamos después	Nominal
Código de protección y defensa del consumidor	Ley N° 29571 – 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	Se determinará con el análisis del artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que medirá en el nivel de entendimiento de la norma respecto de los consumidores. Así	Devolución del dinero Reposición del producto Cumplimiento de garantías	Nominal

respalda al prestador como las
del servicio, por la extensiones de la
falta de conformidad aplicación de la
entre la publicidad norma.
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.

Entrega de
nuevo
producto

Fuente: Marco teórico de las variables

2.3. Población y muestra

Población

Un término imprescindible, es poder determinar claramente y de manera específica la población objetiva manejada por la investigación. Por el cual se tiene que determinar los atributos de los elementos que faculten el reconocimiento de la pertenencia o no a la población objetivo. (Hernández, 2006).

Por tal motivo la población estuvo conformada por 10 procesos de reclamos – denuncias ante INDECOPI y 50 consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Muestra

Para la muestra de la investigación se consideró el número total de la población, es decir los 10 procesos de reclamos - denuncias presentadas ante INDECOPI - Tarapoto y 50 consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Criterios de inclusión

- Los procesos de reclamos – denuncias presentadas ante la entidad INDECOPI que hayan sido culminados.

Criterios de exclusión

- Todos los procesos de reclamos – denuncias presentadas ante INDECOPI independientemente sea el caso.

Muestreo

Aplicando el tipo no probabilístico, intencional según convenga, ya que la población al ser un número manejable para el investigador no es necesario determinar una cantidad menor con la cual trabajar. (Tamayo, 1995).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para la presente se tendrá en cuenta la entrevista y el análisis documental con el propósito de determinar el nivel de eficacia del CODECO Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la

calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014.

Instrumentos

Al respecto, Arias (2016) define a los instrumentos como cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información (p. 68).

El instrumento empleado en la variable Código de Protección y Defensa del Consumidor, presento como objetivo identificar el número de reclamos presentados en Indecopi antes y después de la implementación del CODECO - Ley N° 29571. El mismo que fue una guía de análisis documental y como refuerzo fue la guía de entrevista la misma que se aplicó a los comerciantes.

De igual para el variable deber de idoneidad se empleó una guía de análisis documental con el fin de determinar el nivel de eficacia en torno a los reclamos en dos tiempos un antes y un después.

Validez

La validación de los instrumentos estuvo dada por el juicio de tres profesionales expertos, los mismos que darán su visto bueno a los instrumentos previamente elaborados evaluando la claridad, si es entendible, comprensible para las personas a las cuales se va a encuestar. Los jueces expertos los siguientes:

Mg. Renzo Carranza Esteban, Metodólogo.

Mg. Karla Patricia Martell Alfaro, Administradora,

Mg. Erick Pezo Arteaga, Administrador.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó para ambos cuestionarios por medio de la prueba de Alfa de Cronbach, la misma que se maneja en base a los siguientes criterios:

Criterios de confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

2.5. Método de Análisis de Datos

En cuanto al método o forma en la que se realizó el análisis de los datos fue a través de la tabulación de la información obtenida de la aplicación de los instrumentos en el programa Microsoft Excel, donde también se elaboró las tablas y figuras que fueron presentadas en el capítulo de resultados. Posteriormente se utilizó el sistema SPSS con el fin de aplicar la prueba de t - student para muestras relacionadas con el fin de comparar los reclamos antes y después.

2.6. Aspectos Éticos

La investigadora decidió por voluntad propia realizar el estudio, donde fue conveniente realizarlo por autoría propia. Toda la información concerniente al desarrollo es verídica en cuanto a su utilidad en la investigación; ya que fue obtenida de la misma entidad.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar el número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código de Protección y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.

Tabla 1. *Reclamos presentados a Indecopi en el periodo 2013*

AÑO	MES	N° DE RECLAMOS	%
2013	Enero	9	16%
	Febrero	4	7%
	Marzo	5	9%
	Abril	3	5%
	Mayo	7	13%
	Junio	5	9%
	Julio	3	5%
	Agosto	8	15%
	Septiembre	2	4%
	Octubre	1	2%
	Noviembre	4	7%
	Diciembre	4	7%
Total de reclamos		55	100%

Fuente: Guía de análisis documental referente a los reclamos presentados ante INDECOPI

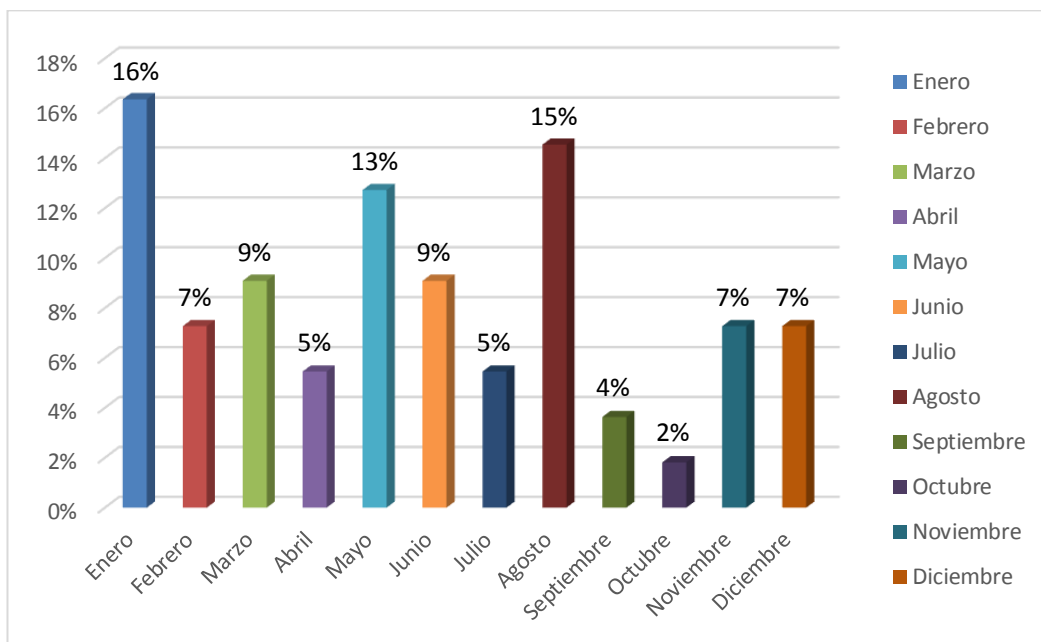


Figura 1. Resultados de la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el año 2013.

Fuente: Tabla 1

Interpretación

Según la tabla y figura 1, se muestra los resultados obtenidos en base a la cantidad de reclamos presentados a Indecopi durante el año 2013 que ascendió a

55 reclamos. Del total de reclamos de ese año se pudo evidenciar que en los meses de enero, mayo y agosto fue donde hubo mayor reclamo por parte de los compradores de productos, pues fueron 9 personas presentaron una solicitud de reclamo ante la entidad en el mes de Enero (16%), mientras que en el mes de Mayo fueron 7 personas (13%) y en el mes de Agosto, la cifra de reclamos subió a 8 personas (15%). Esto se debió principalmente por el mismo hecho de que existían promociones y/o descuentos en fechas particulares como el Día de la Madre, Fiestas Patrias y por Navidad y donde hubo mayor compra de productos electrodomésticos.

3.2. Establecer la cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.

Tabla 2.

Reclamos presentados a INDECOPI en el año 2014

AÑO	MES	N° DE RECLAMOS	%
2014	Enero	11	16%
	Febrero	5	7%
	Marzo	6	9%
	Abril	3	4%
	Mayo	9	13%
	Junio	5	7%
	Julio	6	9%
	Agosto	10	14%
	Septiembre	2	3%
	Octubre	4	6%
	Noviembre	6	9%
	Diciembre	3	4%
Total de reclamos		70	100%

Fuente: *Guía de análisis documental referente a los reclamos presentados ante INDECOPI.*

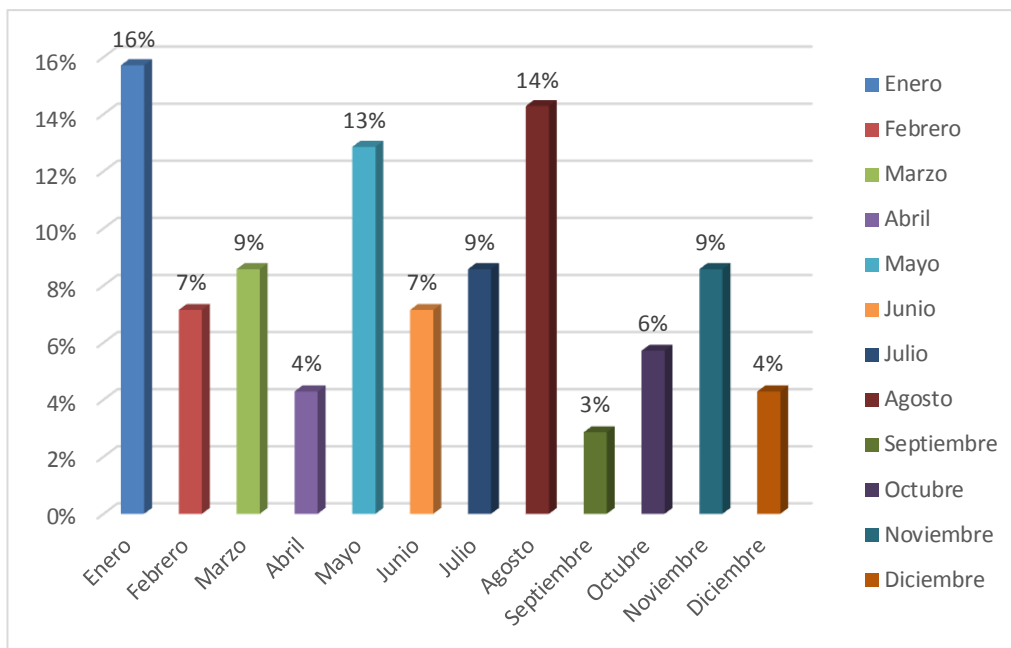


Figura 2. Resultados de la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el año 2014

Fuente: Tabla 2

Interpretación

De la tabla y figura 2, se evidencia la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el periodo 2014 el mismo que fue mayor a comparación del año 2013 y es que el número de reclamos en ese año fue de 70 reclamos, del mismo se desprende que en el mes de enero el número de reclamos subió a 11 (16%), mientras que en el mes de mayo fue mayor al año 2013, es decir subió a 9 reclamos presentados (13%), de igual manera en el mes de agosto se incrementó a 10 el número de reclamos (14%). Adicionalmente a esto se evidenció que los meses de marzo, julio y diciembre la cantidad de reclamos fueron 6 en cada uno de ellos (9%).

3.3. Conocer la conciliación a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi

Tabla 3.

Conciliación según los casos presentados ante Indecopi

N°	RECLAMO N°	MOTIVO DEL RECLAMO	BASE LEGAL	CRITERIOS DE INDECOPI	DECISIÓN FINAL
1	N°098-2013/SAC-INDECOPI-SAM	Las Piezas de la licuadora estaban rotas (cuchillas).	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	El electrodoméstico tenía recién tres días de adquirido. La tienda comercial no cumplió con ejecutar la garantía del producto.	Conciliación. Indecopi exige el cumplimiento de la garantía más la devolución del costo del artefacto, solicitada por el consumidor.
2	N°164-2013/SAC-INDECOPI-SAM	Laptop no encendió luego de ser cargada las 4 hrs recomendadas.	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	La tienda comercial no cumplió con entregarle el producto en buenas condiciones.	Conciliación. Que la tienda comercial devuelva el costo que pago el consumidor por dicho producto.
3	N°035-2013/SAC-INDECOPI-SAM	Hervidor de Agua sufrió cortocircuito a los dos meses de comprado	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	El artefacto aun contaba con la garantía, y se verifico que no existiera alguna falla en las conexiones eléctricas de la casa del consumidor.	Conciliación. Reposición del artefacto.
4	N°046-2013/SAC-INDECOPI-SAM	Play Station no contaba con todos los accesorios que indicaban el manual de instrucciones.	Articulo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	Mala información al cliente. Crear falsas expectativas en el consumidor. Expedición incompleta de productos.	Conciliación. Cumplir con entregarle al consumidor todos los accesorios del producto. Adicional a ello dos juegos gratis.
5	N°067-2013/SAC-	Lavadora no centrifugaba.	Articulo N° 18 y 19 – Ley	Expedición de electrodomésticos	Conciliación. Entrega de un nuevo producto en

6	INDECOPI-SAM N°0111-2013/SAC-INDECOPI-SAM	Impresora presentaba fallas al realizar las impresiones, derraba tinta sobre las hojas	N° 29571 Artículo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	condiciones no aptas para la venta. La tienda comercial no cumplió con entregarle el producto en buenas condiciones.	misma marca y modelo que el averiado. Conciliación. Entrega de una nueva impresora en el mismo modelo y marca, además ello un scanner.
7	N°084-2014/SAC-INDECOPI-SAM	Televisor presenciaba distorsiones en la imagen, debido a fallas en el led.	Artículo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	Expedición de electrodomésticos que no han pasado el control de calidad antes de registrar su salida de la tienda.	Conciliación. Devolución de dinero. Y pago por conceptos de traslado. Cliente era de Chazuta.
8	N°107-2014/SAC-INDECOPI-SAM	Bandeja giratoria del Horno microondas no daba vueltas	Artículo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	Expedición de electrodomésticos que no han pasado el control de calidad antes de registrar su salida de la tienda.	Conciliación. Devolución de costo del producto.
9	N°158-2014/SAC-INDECOPI-SAM	Problemas con estática de la cafetera.	Artículo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	Expedición de electrodomésticos en condiciones no aptas para la venta. Y peligroso para la integridad y la vida.	Conciliación. Devolución de dinero y pago por atención médica, por haberse generado electrocución.
10	N°217-2014/SAC-INDECOPI-SAM	Tiempo de vida de la batería de celular finalizó en dos meses	Artículo N° 18 y 19 – Ley N° 29571	El artefacto aun contaba con la garantía, y se verifico que no existiera alguna falla con el equipo.	Conciliación. Devolución del costo del producto.

Fuente: Guía de análisis documental referente a los reclamos presentados ante INDECOPI

Interpretación

De la tabla anterior, se observa de los datos obtenidos mediante la guía de análisis documental, que en los 10 casos revisados existentes sobre reclamos presentados por consumidores en contra de las tiendas comerciales por omisión al deber de idoneidad: se llegó a una conciliación entre los compradores y vendedores de los productos, defectuosos o en malas condiciones de una u otra manera. Principalmente en los casos 2, 7, 8, 9 y 10, teniendo en cuenta los artículos N° 18 y 19 – Ley N° 29571 (Código de Defensa y Protección al consumidor). Se llegó a devolver el dinero por la compra realizada de un producto. En tanto los casos 3,5 y 6 llegaron a una conciliación en la cual la empresa responsable se haría cargo de la entrega de un nuevo producto. El resto de casos se llegó a cumplir con las garantías del producto y el cumplimiento de los accesorios de un producto que se otorgó en forma incompleta.

3.4. Determinar el nivel de eficacia del Código De Protección y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014.

Tabla 4.

Prueba de T – student para muestras relacionadas

		Diferencias relacionadas						
Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)	
			Inferior	Superior				
Reclamos_en_el_año_2014 - Reclamos_en_el_año_2013	1,2500	1,28806	,37183	,43161	2,06839	3,362	11	,006

Fuente: Sistema SPSS V. 21

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4, se observa que después de haberse aplicado la prueba T – student para muestras relacionadas, para el pre y post prueba del nivel de eficacia del CODECO en torno a los reclamos presentados a Indecopi en los periodos 2013-2014, se evidenciar que la diferencia de medias es de 1,25000 puntos, posteriormente luego de realizar el análisis de igualdad de medias se muestra que con una probabilidad de error del 0%, corroborando la hipótesis que afirma: El nivel de eficacia del Cód. De Protec. Y Def. Del Consumidor - Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto es efectivo, sin embargo el desconocimiento de la norma restringe el accionar de los consumidores que son víctimas de la ausencia de idoneidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos comerciales en la ciudad de Tarapoto.

IV. DISCUSIÓN

Identificar el número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.

El derecho del consumidor en nuestro país nace ante la dación de la norma anterior a la mencionada - el Decreto legislativo Número 716 en 1991-, aunque desde mucho tiempo antes se planteara doctrinariamente la preocupación por la protección de sus intereses. En la investigación para cumplir con el primer objetivo específico se empleó una guía de análisis documental. Los resultados obtenidos en base a la cantidad de reclamos presentados a Indecopi durante el año 2013 que ascendió a 55 reclamos. Del total de reclamos de ese año se pudo evidenciar que en los meses de enero, mayo y agosto fue donde hubo mayor reclamo por parte de los compradores de productos, pues fueron 9 personas presentaron una solicitud de reclamo ante la entidad en el mes de Enero (16%), mientras que en el mes de mayo fueron 7 personas (13%) y en el mes de Agosto, la cifra de reclamos subió a 8 personas (15%). Esto se debió principalmente por el mismo hecho de que existían promociones y/o descuentos en fechas particulares como el Día de la Madre, Fiestas Patrias y por Navidad y donde hubo mayor compra de productos electrodomésticos. Estos resultados concuerdan con la investigación de Becerra, Cavero, De la Cruz, Mejía, Valdivia, María; Valdiviezo, Vásquez (2011), quienes concluyeron que la asimetría es la homologación esperada entre lo que ofrece el proveedor y lo que percibe el consumidor, siendo que cualquier falta de estas formalidades en dicho contrato, tantas veces imperceptible en el momento de la ejecución, exige del Estado mucha protección a la unidad consumidora, mas aun, considerando todos y cada uno de los cambios que engloban la actividad del consumo en tiempos posmodernos.

Establecer la cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571.

El derecho del consumidor en nuestro país se inicia ante la dación de la norma anterior a la mencionada - el Decreto legislativo Número 716 en 1991-, aunque desde mucho tiempo antes se planteara doctrinariamente la preocupación por la

protección de sus intereses. Con el fin de cumplir con el segundo objetivo específico, se aplicó de igual manera una guía de análisis documental, llegando a determinar la cantidad de reclamos presentados a Indecopi en el periodo 2014 el mismo que fue mayor a comparación del año 2013 y es que el número de reclamos en ese año fue de 70 reclamos, del mismo se desprende que en el mes de Enero el número de reclamos subió a 11 (16%), mientras que en el mes de Mayo fue mayor al año 2013, es decir subió a 9 reclamos presentados (13%), de igual manera en el mes de agosto se incrementó a 10 el número de reclamos (14%). Adicionalmente a esto se evidenció que los meses de marzo, julio y diciembre la cantidad de reclamos fueron 6 en cada uno de ellos (9%). Estos resultados se contrastan con lo realizado por Malpartida (2003), quien llegó a concluir en su investigación que en cuanto a la problemática del derecho del consumidor no existe solo una asimetría informativa, sino que también debemos de contemplar primordialmente la irregularidad que existe dentro del poder económico.

Conocer la conciliación a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi.

De acuerdo a la legislación vigente del CODECO, el deber de idoneidad constituye una obligación por parte de los abastecedores de bienes y servicios, de cumplir con los ofrecimientos y expectativas pactadas con el consumidor como la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los servicios o productos contratados. Asimismo, el deber de idoneidad corresponde a la etapa de ejecución de la relación de consumo, ya sea en la comercialización de productos o la prestación de servicios. Para cumplir con el tercer objetivo específico se empleó también una guía de análisis documental para analizar los 10 casos. Se llegó a una conciliación entre los compradores y vendedores de los productos, defectuosos o en malas condiciones de una u otra manera. Principalmente en los casos 2, 7, 8, 9 y 10, teniendo en cuenta los artículos N° 18 y 19 – Ley N° 29571. Se llegó a devolver el dinero por la compra realizada de un producto. En tanto los casos 3,5 y 6 llegaron a una conciliación en la cual la empresa responsable se haría cargo de la entrega de un nuevo producto. El resto de casos se llegó a cumplir con las garantías del producto y el cumplimiento de los accesorios de un producto que se otorgó en forma

incompleta. Estos resultados concuerdan en cierto punto con la investigación de Gómez (2010) quien concluyó que los derechos del consumidor siendo una rama importante del derecho comercial y que día a día adquiere protagonismo en el mundo; y que tiene principios e interpretaciones ampliamente desarrollados, respetados y publicitados en los países industrializados. Sin embargo, en nuestro país no existe un verdadero conocimiento de todos estos beneficios y por ende la exigibilidad de ello para aminorar las consecuencias son mínimas.

Determinar el nivel de eficacia del Código De Protección y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014.

Para cumplir con el objetivo general de investigación se utilizó la prueba T – student para muestras relacionadas, en base a un pre y post prueba del nivel de eficacia del Cód. de Protec. y Defen. del Consumidor en torno a los reclamos presentados a Indecopi en los periodos 2013-2014, se evidenciar que la diferencia de medias es de 1,25000 puntos, posteriormente luego de realizar el análisis de igualdad de medias se muestra que con una probabilidad de error del 0%, se acepta la hipótesis de investigación que afirma: El nivel de eficacia del CODECO - Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto es efectivo, sin embargo el desconocimiento de la norma restringe el accionar de los consumidores que son víctimas de la ausencia en la idoneidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos comerciales en la ciudad de Tarapoto.

V. CONCLUSIONES

- 5.1 Se determinó el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014, dado a que la diferencia de medias fue igual a 1,2500 puntos, adicionalmente el valor de sig. bilateral fue 0,006, dando a entender que la existencia una diferencia significativa entre los años 2013 y 2014 respecto a la cantidad de reclamos.
- 5.2 Se identificó el número de reclamos presentados en Indecopi para el periodo 2013, donde los meses que hubo mayor número fueron en enero, mayo y agosto con 9, 7 y 8 reclamos respectivamente. Dado a que existían promociones y/o descuentos en fechas particulares como el Día de la Madre, Celebraciones Patrias y por Navidad y donde hubo mayor compra de productos electrodomésticos.
- 5.3 Se estableció la cantidad de reclamos presentados a Indecopi para el periodo 2014, donde igualmente se evidenció que el número de reclamos presentados fueron también enero, mayo y agosto, sin embargo, en cuanto a la cantidad aumento a 11, 9 y 10 respectivamente.
- 5.4 Se conoció las conciliaciones a las que se llegó en los casos presentados ante Indecopi, en dónde se observó que la mayor conciliación a la que llegaron tanto vendedor como comprador fue la devolución de dinero o costo del producto, seguido de la entrega de un nuevo producto, el resto fueron las garantías del producto y el cumplimiento con la entrega de los accesorios del producto incompleto.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. A los futuros investigadores a realizar más estudios referentes a los derechos del consumidor, pues es importante conocer el estado actual del cumplimiento de estos derechos por parte de las empresas comerciales y de servicios.
- 6.2. A los empresarios del rubro comercial y de servicios de la ciudad de Tarapoto, cumplir con la normativa vigente del Código de Protección y Defensa del Consumidor para que el número de reclamos presentados por los clientes disminuya y no les genere mayores consecuencias legales.
- 6.3. A los diferentes empresarios del sector comercial y de servicios de la ciudad de Tarapoto, respetar los derechos del consumidor establecidos en la Ley N° 29571 buscando que el cliente quede contento y a gusto con el producto y servicio que adquiere.
- 6.4. A los empresarios de la ciudad de Tarapoto identificar los motivos de reclamo más frecuentes para darle una pronta solución al problema originado y evitar llegar a un proceso judicial en el que se pase a una etapa de conciliación.

VII. REFERENCIAS

- Agustinho, M. (2013). *Consumo, derecho y moralidad en la cultura de la globalización*. Argentina.
- Alonso, L. (2007). La globalización y el consumidor: Reflexiones generales desde la sociología del consumo. *Revista Mediterraneo Economico*, I(11), 1-20. Obtenido de <http://www.publicacionescajamar.es/pdf/publicaciones-periodicas/mediterraneo-economico/11/11-162.pdf>
- Becerra, L., Cavero, I., De la Cruz, C., Mejía, R., Valdivia, M., Valdiviezo, D., & Vásquez, R. (2011). *Proyecciones y retos del Código de Protección y Defensa del Consumidor en materia de productos defectuosos*. Tesis de doctorado, Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de http://www.derecho.usmp.edu.pe/postgrado/doctorado/trabajo_de_investigacion/2011/10_Proyecciones_y_retos_del_codigo_de_proteccion_y_defensa_del_consumidor_en_materia_de_productos_defectuosos.pdf
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. (2011). *Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías* (1ra ed.). New York: Organización de las Naciones Unidas. Obtenido de <https://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/sales/cisg/V1057000-CISG-s.pdf>
- Constitución Política del Perú. (12 de julio de 1979). Obtenido de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/simplificacion/const/1979.htm>
- Constitución Política del Perú. (31 de octubre de 1993). Obtenido de <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Peru/Leyes/constitucion.pdf>
- Decreto legislativo N° 716. (7 de noviembre de 1991). Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Decreto+Supremo+N%C2%BA+039-2000-ITINCI.pdf/e9551abc-1352-492e-a948-2b4ceb531737>
- Directiva 1999/44/CE. (25 de mayo de 1999). Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A31999L0044>

- Gómez, D. (2010). Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. *Facultad de derecho y ciencias políticas*, XXXX(112), 203-239. Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/viewFile/1036/934>
- González, M. (2001). *La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor*. Tesis de doctor, Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/4855/1/T25314.pdf>
- Ley 1480 de 2011 de Colombia. (12 de octubre de 2011). Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html
- Ley 16/2011. (25 de junio de 2011). *Ley de crédito al consumo*. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-10970-consolidado.pdf>
- Ley de protección al consumidor y usuario. (17 de mayo de 1995). Obtenido de http://www.ventanalegal.com/leyes/ley_proteccion_consumidor_usuario.html
- Ley N° 24.430. (15 de diciembre de 1994). *Constitución de la Nación Argentina*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>
- Ley N° 29571. (1 de setiembre de 2010). *Código de protección y defensa del consumidor*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>
- Ley N° 45 de Panama. (7 de noviembre de 2007). *Ley de protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición*. Obtenido de http://www.wipo.int/wipolex/en/text.jsp?file_id=438662
- Macedo, R. (2010). *La globalización, la regulación y el derecho del consumidor*. Islandia.
- Malpartida, V. (2003). *El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/650/Malpartida_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Merino, R. (2008). El sistema de desprotección al consumidor. Apuntes críticos desde la comparación jurídica. *Actualidad jurídica*(186), 63-73. Obtenido de https://www.academia.edu/1079618/El_sistema_de_desprotecci%C3%B3n_al_consumidor
- Micele, M. (2006). *Le ley de defensa del consumidor. (Antecedentes, técnica legislativa y viabilidad)*.
- Real Decreto Legislativo 1/2007. (30 de noviembre de 2007). Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-20555-consolidado.pdf>
- Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI. (25 de abril de 2013). Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/165724/Re1008.pdf/7ae5d5c8-2293-4bc2-930e-ac66ab150de1>
- Resolución 2221-2012/SPC-INDECOPI. (19 de julio de 2012). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/232628493/Resolucion-N-2221-2012-SPC-INDECOPI#>
- Sandoval, L. (2012). *El servicio de reparación y garantía de electrodomésticos y la necesidad de que se modifique el reglamento de la ley de protección al consumidor en lo referente al mismo, conforme a la ley de protección al consumidor*. Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de <http://biblioteca.oj.gob.gt/digitales/43287.pdf>
- Tafur, K. (2012). *La desprotección del consumidor frente a las ventas agrevadas. La imitación insuficiente de la normativa europea*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4452/TA_FUR_ASENJO_KARINA_CONSUMIDOR_EUROPEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO

Matriz de consistencia

Titulo: Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI, Tarapoto en los años 2013 y 2014.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuántos fueron los reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571? ¿Cuántos fueron los reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código De</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor -Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto en los años 2013 y 2014.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código de Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571. Establecer la cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del Código de</p>	<p>Hipótesis general Hi: El nivel de eficacia del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de Indecopi Tarapoto es efectivo, sin embargo el desconocimiento de la norma restringe el accionar de los consumidores que son víctimas de la falta de idoneidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos comerciales en la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El número de reclamos presentados en Indecopi antes de la implementación del Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571, es 55 reclamos. H2: La cantidad de reclamos presentados a Indecopi después de la implementación del</p>	<p>Técnica Entrevista Análisis documental</p> <p>Instrumentos Guía de entrevista Guía de análisis documental</p>

<p>Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571? ¿Cuáles son las conciliaciones a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi?</p>	<p>Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571. Conocer la conciliación a la que se llegó en cada uno de los casos presentados ante Indecopi.</p>	<p>Código De Protección Y Defensa Del Consumidor - Ley N° 29571, es 70 reclamos. H3: las conciliaciones a las que se llegaron en cada uno de los casos presentados ante Indecopi, son la devolución de dinero, reposición del producto y entrega de nuevo producto.</p>											
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>											
<p>No experimental - descriptiva</p>	<p>Población Por tal motivo la población estará conformada por 10 procesos de reclamos – denuncias ante INDECOPI y 50 consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.</p> <p>Muestra Para la muestra de la investigación se considerará el número total de la población, es decir los 10 procesos de reclamos - denuncias presentadas ante INDECOPI - Tarapoto y 50 consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1160 501 1326 539">Variables</th> <th data-bbox="1326 501 1664 539">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1160 539 1326 724" rowspan="2">Deber de idoneidad</td> <td data-bbox="1326 539 1664 652">Reclamos antes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1326 652 1664 724">Reclamos después</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1160 724 1326 979" rowspan="4">Código de protección y defensa del consumidor</td> <td data-bbox="1326 724 1664 780">Devolución del dinero</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1326 780 1664 836">Reposición del producto</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1326 836 1664 908">Cumplimiento de garantías</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1326 908 1664 979">Entrega de nuevo producto</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Indicadores	Deber de idoneidad	Reclamos antes	Reclamos después	Código de protección y defensa del consumidor	Devolución del dinero	Reposición del producto	Cumplimiento de garantías	Entrega de nuevo producto	
Variables	Indicadores												
Deber de idoneidad	Reclamos antes												
	Reclamos después												
Código de protección y defensa del consumidor	Devolución del dinero												
	Reposición del producto												
	Cumplimiento de garantías												
	Entrega de nuevo producto												

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN- ENTREVISTA

Dirigido a los consumidores de los establecimientos comerciales

Buenos días:

Soy estudiante del Programa de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo, me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado: Nivel de eficacia de la ley n° 29571 – que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina regional de Indecopi de San Martín en los años 2013 y 2014. Por ello pido a usted su colaboración en esta encuesta de opinión, la cual es anónima.

Agradeceré a usted se sirva contestar las preguntas planteadas con sinceridad posible. Gracias por su amabilidad...

EDAD

SEXO M F

Formulación de Preguntas:

1. ¿Cuál es su ocupación?

- a.- Ama de casa
- B.-Estudiante
- c.- Profesional Independiente
- d.- Comerciante
- e.- Estudiante

2. ¿Qué entiende por Idoneidad?

- a.- Suficiencia.
- b.- Incompetencia.
- c.- No sabe, no opina.

3. ¿Con que frecuencia adquiere usted electrodomésticos?

a.- Siempre.

b.- De vez en cuando

4. En alguna ocasión utilizo la garantía que viene detallada en el electrodomestico que adquirio?

1.-Si

2.-No

5. ¿Cuál ha sido el motivo del desperfecto?

1.-Piezas Rotas

2.-Fallas en el funcionamiento

3.- Duración

6. ¿Qué medidas ha tomado el establecimiento comercial respecto de este problema?

a.- Reponer el electrodoméstico.

b.- Ha hecho caso omiso al reclamo.

c.- Ha realizado la devolución del dinero

d.-Envio a Servicio Técnico

e.- A y C.

7. ¿Qué medidas ha tomado usted frente al establecimiento comercial respecto de este problema?

a. Lo he dejado pasar

b. Presente una queja en el libro de reclamaciones de la tienda comercial.

c. Solicite el cumplimiento de la garantía

d. He presentado un reclamo ante INDECOPI.

8. ¿Cree usted que INDECOPI lo protege como consumidor?

a.- Sí

b.- No

Validación de instrumentos

Anexo 03. Validación de instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pezo Arteaga Erik
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Llanet Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:


Mg. Lic Erik Pezo Arteaga
CLAD - 21840

Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pezo Arteaga Erik
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Llanel Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Deber de idoneidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Deber de idoneidad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Deber de idoneidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Deber de idoneidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

 Mg. Lic Erik Pezo Arteaga
 CLAD 2184

Anexo 03. Validación de instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Carraga Esteban Renzo
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Llanet Pave Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

E. Carraga
 Mg. Investigadora - Docencia Investigadora
 Ex. Área de Investigación
 Universidad César Vallejo

Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Carranza Esteban Renzo*
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Lilian Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Deber de idoneidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Deber de idoneidad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Deber de idoneidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Deber de idoneidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Liliana Paye Saldaña
 Investigadora Titular
 Fc. Pedro Cevallos Echevarría
 C.P. 20112

Firma

Anexo 03. Validación de Instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s) : Llane: Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan <i>organicidad</i> lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Código de Protección y Defensa del Consumidor					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49


Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 CLAP N° 03180
 Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : *Karla Patricia Martell Alfaro*
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental
 Autor (s) del instrumento (s) : Llanet Paye Saldaña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Deber de idoneidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Deber de idoneidad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Deber de idoneidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Deber de idoneidad					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considerara al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49



 Lic. MSc. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 Piérola N° 97119

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

CONSTANCIA

La Jefatura de la Oficina Regional del INDECOPI San Martín – Tarapoto,

HACE CONSTAR:

Que la estudiante de la Escuela Académica Profesional de Derecho y Ciencias Políticas, Br. Llanet Paye Saldaña, realizó en las instalaciones de la institución, la investigación titulada "NIVEL DE EFICACIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY N° 29571; QUE REGULA EL DEBER DE IDONEIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS DE ACUERDO A LOS RECLAMOS PRESENTADOS EN LA OFICINA DE INDECOPI TARAPOTO, EN LOS AÑOS 2013 Y 2014"; brindándole para tal efecto, todas las herramientas y medios que necesitara y estuvieran a nuestro alcance.

Se expide la presente constancia, para los fines que la interesada considere conveniente.

Tarapoto, 25 Mayo Del 2015



GENIA CHÁVEZ RODRÍGUEZ
JEFA

OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI SAN MARTIN

Resultados descriptivos

Resultados descriptivos

A continuación, se presenta los resultados descriptivos por pregunta obtenidos de la aplicación del cuestionario dirigido a los consumidores en la ciudad de Tarapoto, San Martín.

Tabla 5.

¿Cuál es la edad de los encuestados?

Edades	Frec.	%
18 – 25	10	20%
26 – 48	20	40%
49 – a mas	20	40%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

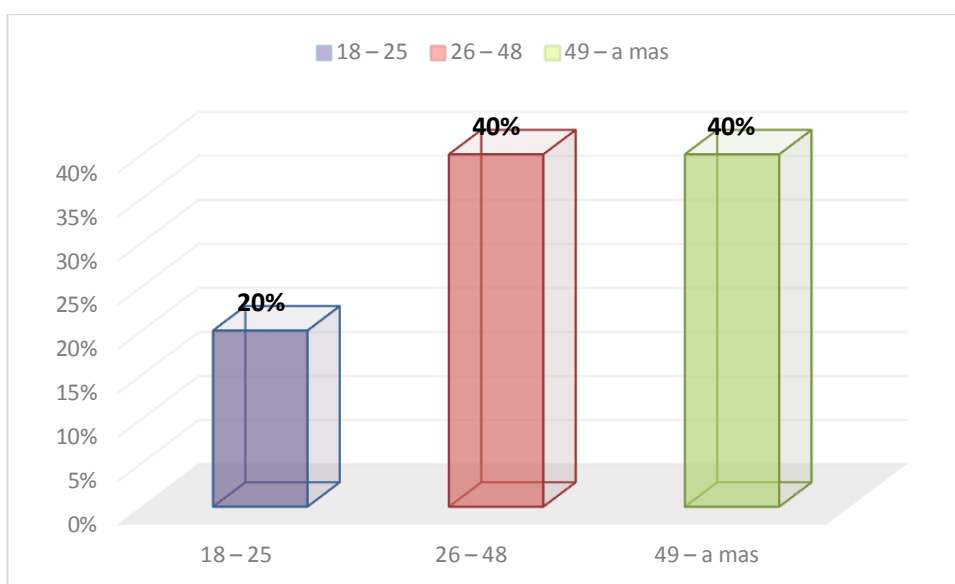


Figura 3. Resultado de la edad de los encuestados

Fuente: Cuestionario aplicado a los consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Según la presente tabla 5 y figura 3 podemos visualizar el rango de edades de los consumidores a los que se les aplico la encuesta, obteniendo como resultado que el rango de edades que más consume son aquellos que se encuentran entre los de 26 – 48 años (40%) y las personas de 49 años a mas (40%). Rangos que se caracterizan por la necesidad de consumo, por la condición, el estilo o calidad de vida en el que se desenvuelven. Muy por el contrario que los consumidores dentro del rango de edad 18 – 25 años que se representa por un 20%.

Tabla 6.

¿Cuál es el sexo de los consumidores?

Sexo	Frec.	%
Femenino	35	70%
Masculino	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

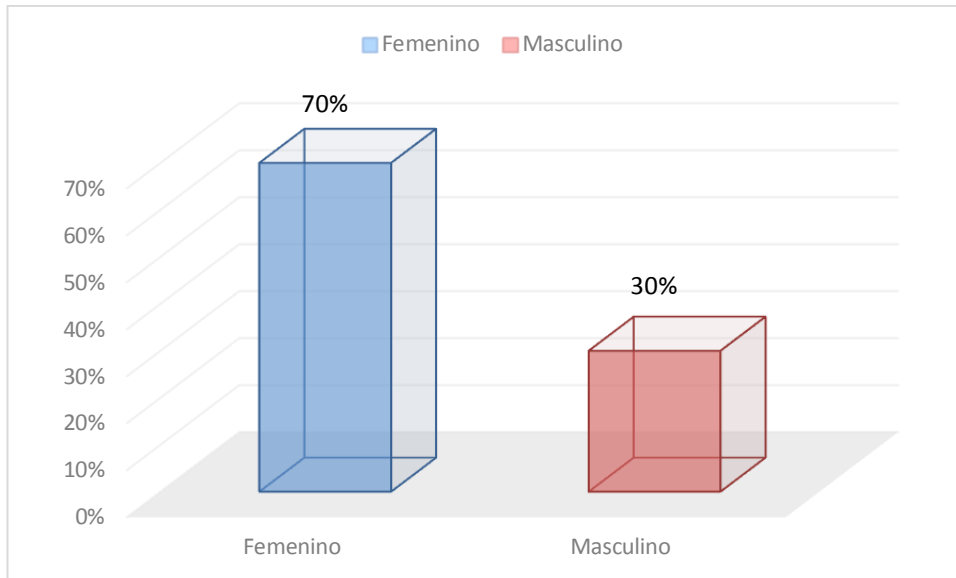


Figura 4. Resultados del sexo de los consumidores

Fuente: Cuestionario aplicado a los consumidores de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

De la tabla 6 y figura 4, se obtuvo que el porcentaje más alto de consumidores pertenece al género Femenino, representado por un 70% de la población, dejando al género Masculino con un 30%, lo cual indica que la población con más consumo es la femenina, considerándose por ende la más vulnerable de la sociedad consumista.

Tabla 7.

¿Cuál es la ocupación del encuestado?

Ocupación	Frec.	%
Ama de casa	9	18%
Estudiante	5	10%
Profesional independiente	15	30%
Comerciante	11	22%
Empleado	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

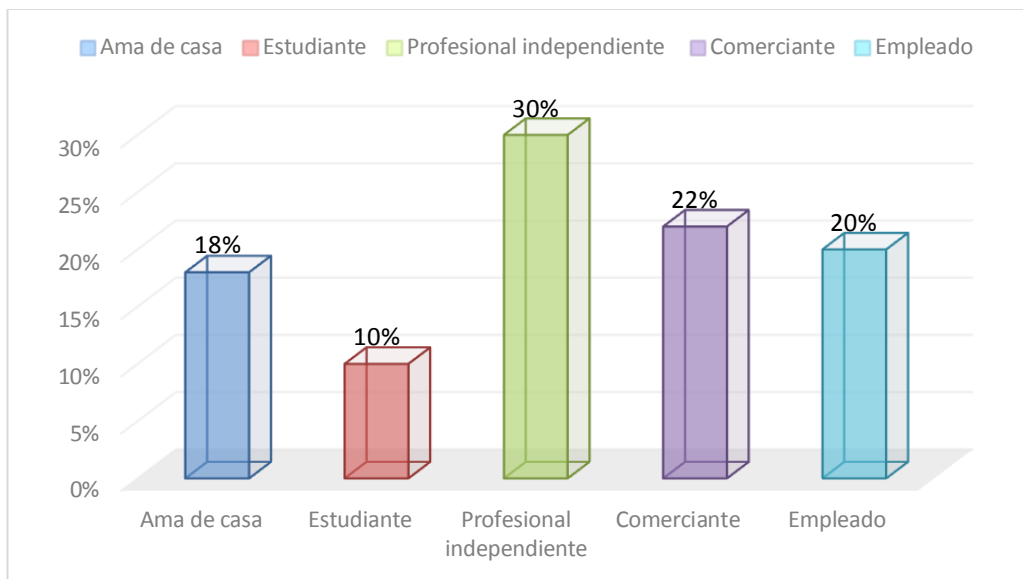


Figura 5. Resultados de ocupación de los encuestados

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 7 y figura 5, la población que se encuentra en condición de profesionales independientes figura con mayor porcentaje (30%), por la misma razón que al tener mayores ingresos, mayores serán sus egresos, muchos de ellos representados en compras de electrodomésticos. Seguido de dicho rubro, se encuentran los comerciantes, que muy acomodadamente logran acceder al consumo con un porcentaje de 22%; además de los consumidores de condición empleados que siguen en el reporte con un 20%; minoritariamente seguido por amas de casa representados por un 18% y finalmente 10% son estudiantes.

Tabla 8.

¿Qué significa idoneidad para usted?

Respuesta	Frec.	%
Incompetencia	10	20%
Suficiencia	3	6%
No sabe / No opina	37	74%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

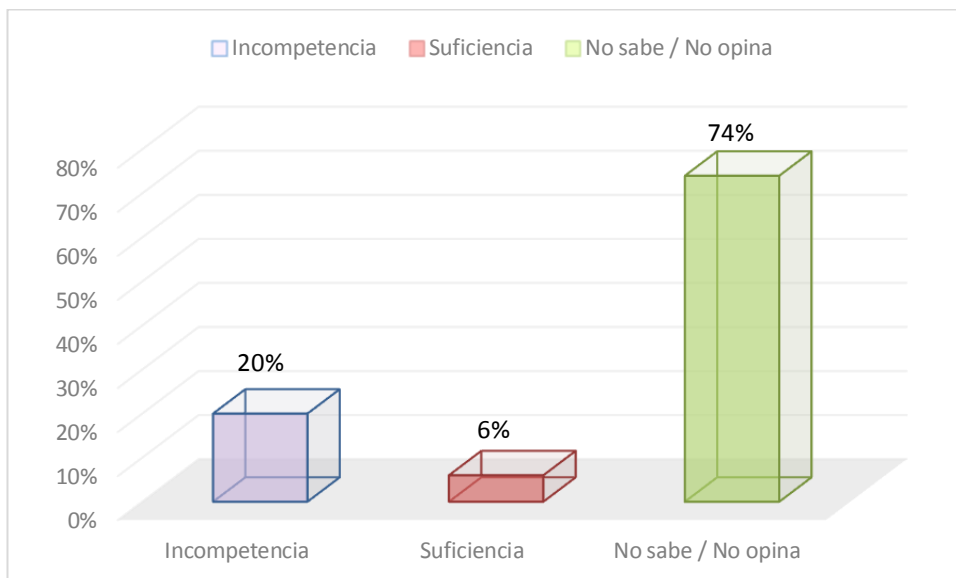


Figura 6. Resultados de la respuesta sobre el significado de idoneidad

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

De la tabla 8 y figura 6 se desprende la siguiente interpretación: El porcentaje diminuto de aquellos consumidores que entiende a la idoneidad como suficiencia, siendo esta la respuesta más cercana a la definición correcta, se refleja en un 6% de la población, que contrastado con la figura 1 y figura 3, refiere que son algunos profesionales independiente que se encuentran dentro del rango de edad de 26 – 48 años que conocen del tema; seguido de aquellos que forman el 20% de la población que cree que idoneidad es incompetencia. Pero muy alto es el porcentaje que no sabe y no opina del tema por desconocerlo totalmente (74%), muchos de ellos de condición variada: unas tantas amas de casa, estudiantes, otros comerciantes y empleados.

Tabla 9.

¿Con que frecuencia adquiere electrodomésticos?

Respuesta	Frec.	%
Siempre	40	80%
De vez en cuando	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

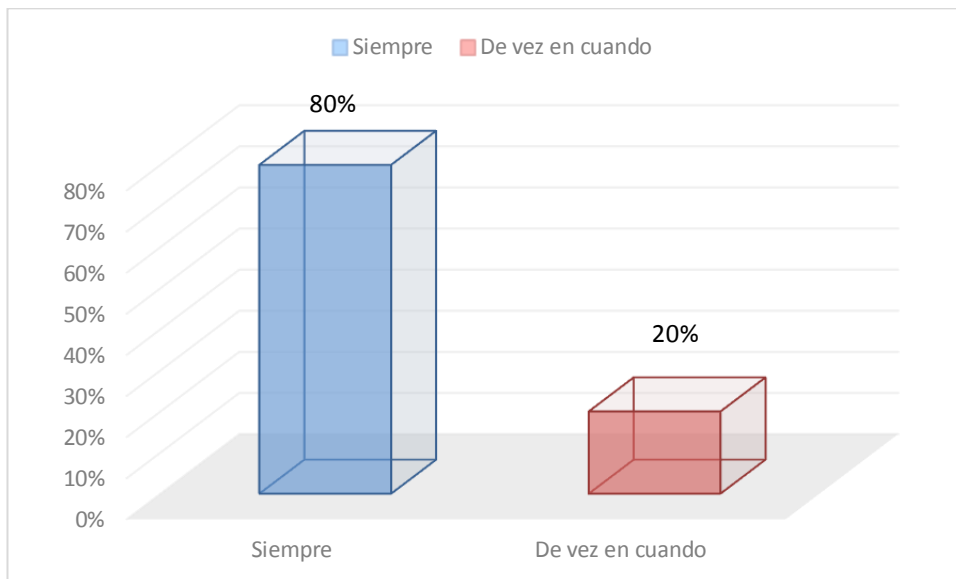


Figura 7. Resultados de la pregunta con qué frecuencia adquiere electrodomésticos

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Come se observa en la tabla 9 y figura 7, la frecuencia con la que adquieren los consumidores, electrodomésticos, es frecuente; plasmándose esta realidad en un porcentaje de 80% los que siempre lo hacen, y 20% lo que sin dejar de adquirir lo hacen de vez en cuando. Lo que nos lleva a la idea de que estando en una sociedad consumista, cuanto más consumamos mayor será el riesgo de protagonizar problemas como los que se estudia en la presente tesis.

Tabla 10.

¿Alguna vez utilizo la Garantía de los Electrodomésticos?

Respuesta	Frec.	%
Si	15	30%
No	35	70%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

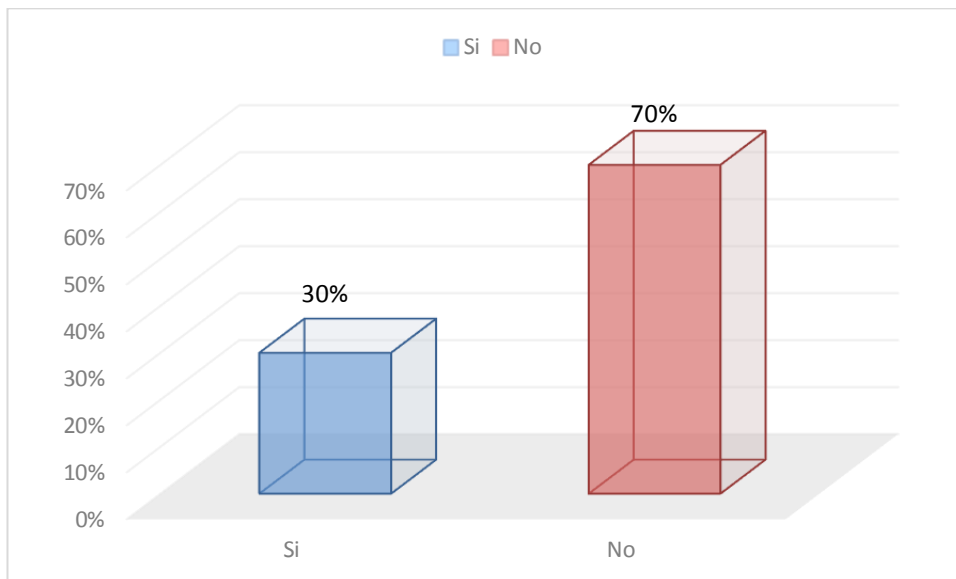


Figura 8. Resultados de la pregunta sobre garantía de los electrodomésticos

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

En relación a tabla 10 y figura 8; como resultados tenemos que el 70% de la población no utilizó la garantía de sus electrodomésticos, y por el contrario los que alguna vez sí lo hicieron encontramos al 30% de la población. Contrastando estos resultados con los de la figura 3 y 5, entendemos que tanto la mayoría de comerciantes como los profesionales independientes por cuestiones de tiempo no han ejecutado dichas garantías, muy por el contrario, a las amas de casa y estudiante que sí lo han hecho.

Tabla 11.

¿Cuál fue el motivo del desperfecto?

Respuesta	Frec.	%
Piezas rotas	11	22%
Fallas en el funcionamiento	34	68%
Duración	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

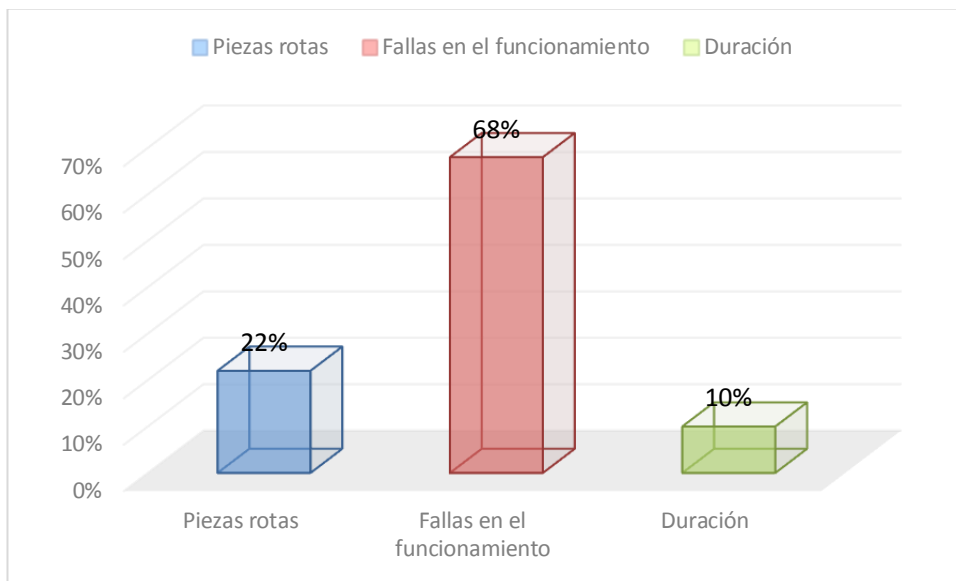


Figura 9. Resultados del motivo de desperfecto

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

De la tabla 11 y figura 9 se desprende la siguiente interpretación: el 68% de la población ha tenido como motivo para la utilización de la garantía al presentarse Fallas en el Funcionamiento del artefacto, seguido del 22% que presenció Piezas Rotas y por último el 10% de la población que presenció Problemas de Duración de los electrodomésticos. Con lo que se demuestra que los consumidores consideran en su mayoría que una FALLA EN EL FUNCIONAMIENTO, es un motivo real para ejecutar una garantía y solicitar el cumplimiento de la misma. Lo que corrobora el desconocimiento de todas y cada una de las faltas por los que podría uno exigir una reparación o cumplimiento de responsabilidad de aquel producto que no llegó a nuestras manos como lo esperamos. O que sus bondades solo duren el día de la compra.

Tabla 12.

¿Qué medidas ha tomado el establecimiento comercial ante la problemática?

Respuesta	Frec.	%
Reponer el electrodoméstico	10	20%
Caso omiso al reclamo	19	38%
Devolución de dinero	3	6%
Servicio técnico	17	34%
Respuestas a y c	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

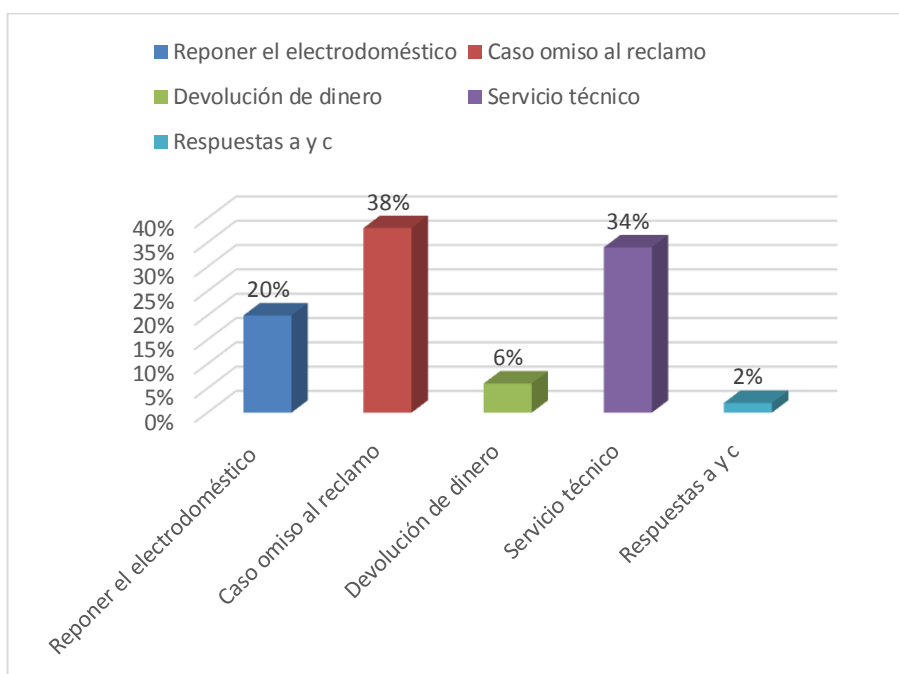


Figura 10. Resultados de la pregunta referente a las medidas que emplea el establecimiento comercial

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Muy claramente se puede verificar que de la tabla 12 y figura 10 existe un porcentaje alarmante de aquellos consumidores que por parte de los establecimientos han experimentado caso omiso al reclamo que pudieron haber presentado, esto representado por un 38 % de la misma. Además de corroborar que lo común en estos casos es el envío a servicio técnico, representado por un 34%, los mismos que se han conformado con la solución, mientras tanto un

pausado 20% de la población ha recibido la reposición del electrodoméstico, seguido del 6% a quienes se les devolvió el dinero. Existiendo un porcentaje del 2% a quienes se les repuso el electrodoméstico y al mismo tiempo se les devolvió el dinero. Los cuatro últimos coincidiendo con aquellos que desconocen por completo el significado de idoneidad.

Tabla 13.
¿Qué medidas ha tomado usted?

Respuesta	Frec.	%
Lo he dejado pasar	6	12%
Presento una queja en libro de reclamaciones	19	38%
Solicito ejecución de la garantía	15	30%
Presento un reclamo a INDECOPI	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

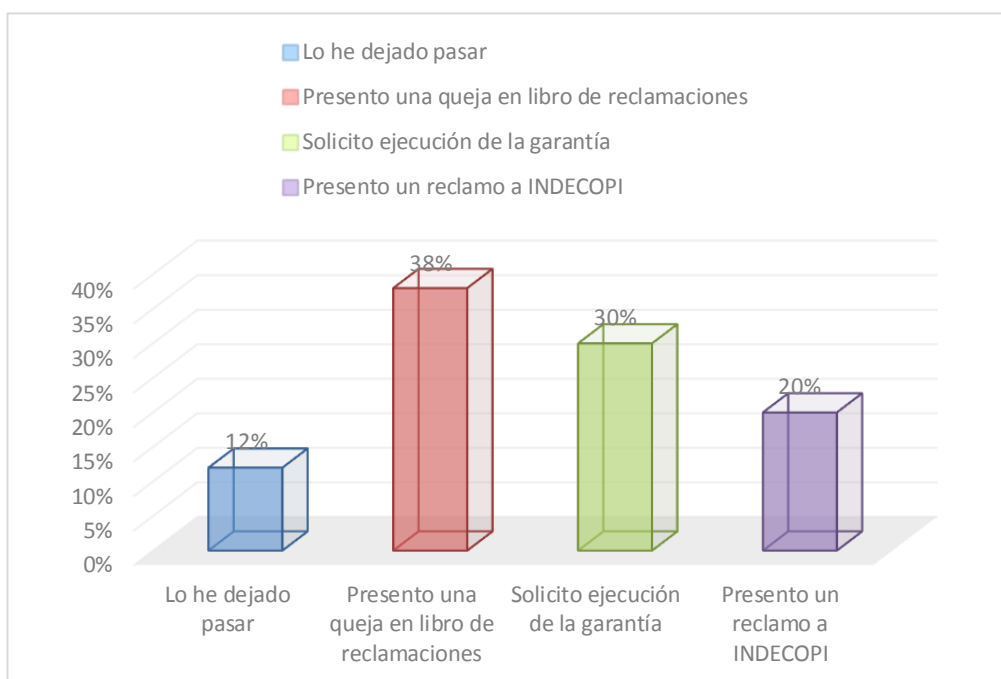


Figura 11. Resultados de las medidas que ha tomado el consumidor

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Según se señala en la tabla y figura 9, respecto de las medidas que han tomado los consumidores, el resultado refleja lo siguiente: un 38% de la población únicamente ha presentado un reclamo en el libro de reclamaciones de la misma

tienda comercial, certificando que esta es la medida más accesible y conocida para la solución de estos casos, seguido de un 30% que solicitó la ejecución de la garantía inmediata, que contrastándolo con la figura 8 a muchos de los cuales se les ha hecho caso omiso. Un mínimo y desalentado 12% de la población ha dejado pasar la situación, compensando estas cifras con un 20% que incluye un contraste de la figura 2 por el nivel de conocimiento, que ha presentado un bien pensado reclamo ante Indecopi.

Tabla 14.

¿Cree Usted que INDECOPI lo protege como consumidor?

Respuesta	Frec.	%
Si	10	20%
No	40	80%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

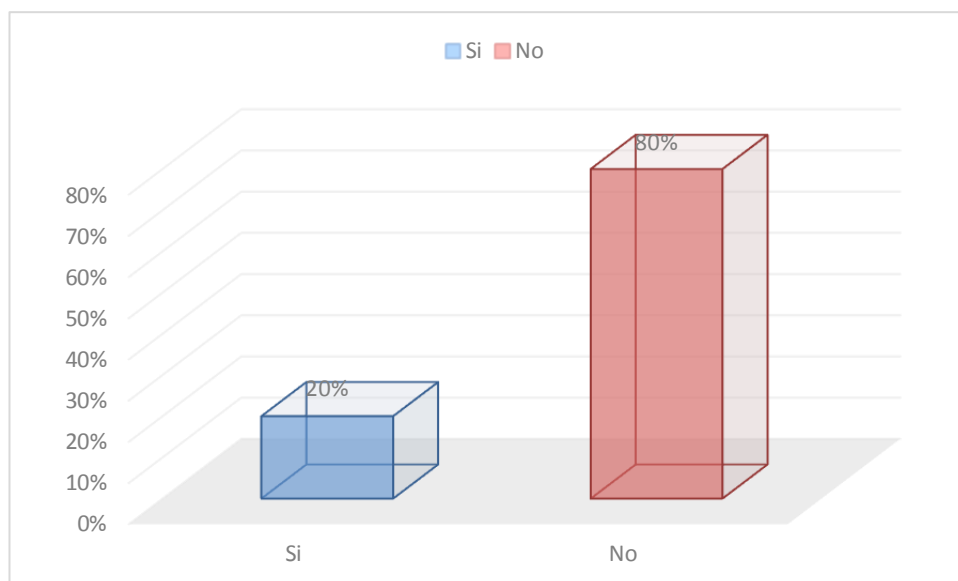


Figura 12. Resultados de la pregunta referente a la protección que le brinda INDECOPI

Fuente: Cuestionario aplicado a los comerciantes de las diferentes tiendas comerciales de Tarapoto.

Interpretación

Como se puede apreciar en la tabla y figura 10, un 80% de la población refiere que INDECOPI no lo protege como consumidor, mientras que el 20% restante sí, contrastándose esto con la figura 9 aquellos que como medida ha presentado un reclamo en INDECOPI.

Yo, **Luis Roberto Cabrera Suárez**, docente de la Facultad de Derecho y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo - Tarapoto, revisora de la tesis titulada **"NIVEL DE EFICACIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY N° 29571 QUE REGULA EL DEBER DE IDONEIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS DE ACUERDO A LOS RECLAMOS PRESENTADOS EN LA OFICINA DE INDECOPI TARAPOTO, EN LOS AÑOS 2013-2014"** de la estudiante **PAYE SALDAÑA LLANET**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnilin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 29 de octubre de 2018



Luis Roberto Cabrera Suárez
ABOGADO
IGAL. 5448

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

16% INDICE DE SIMILITUD	16% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	8% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	www.derecho.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	laleyenelperu.blogspot.com Fuente de Internet	1%
4	es.wikipedia.org Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.parthenon.pe Fuente de Internet	1%
7	www.idp.pe Fuente de Internet	1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	1%
9	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 3 de 5

Yo **PAYE SALDAÑA LLANET**, identificada con DNI N° 70378300 egresada de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, autorizo (x). No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **"NIVEL DE EFICACIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - LEY N° 29571 QUE REGULA EL DEBER DE IDONEIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS DE ACUERDO A LOS RECLAMOS PRESENTADOS EN LA OFICINA DE INDECOPI TARAPOTO, EN LOS AÑOS 2013-2014"** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

FIRMA

DNI: 70378300

FECHA: 26 de octubre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Llanet Payé Saldaña

INFORME TITULADO:

“Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI Tarapoto, en los años 2013 y 2014”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Abogado

SUSTENTADO EN FECHA: 06 de Julio de 2015

NOTA O MENCIÓN: 18



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO