



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO**

**ESCUELA PROFESIONAL DERECHO**

“Acceso de información al libro de reclamaciones”

**TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**AUTORA:**

Vilela Palomino Vanessa Karina

**ASESORA:**

Mg. Palomino Gonzales Lutgarda

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Derecho Administrativo

**Lima - Perú**

**2018**



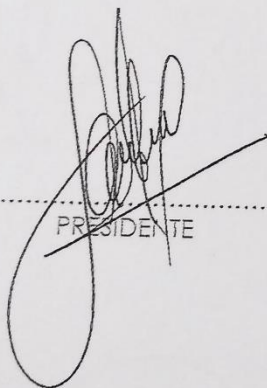
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

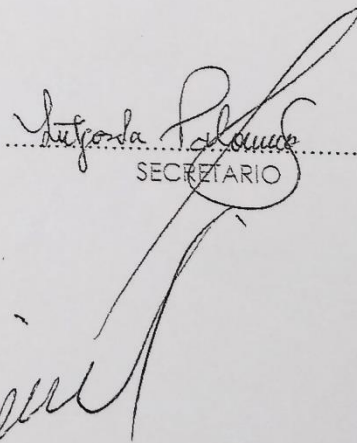
Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

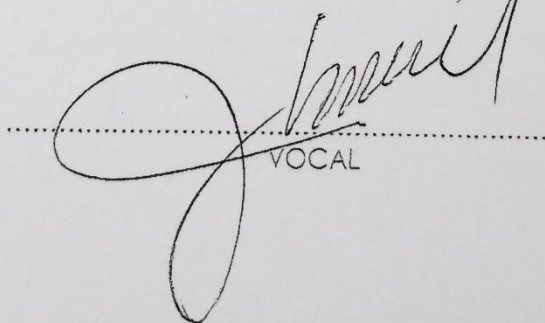
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
(a)..... Vanessa Vilela Palomino.....  
cuyo título es: "Acceso de información al libro de  
Reclamaciones"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15.....(número)  
..... Quin.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 13 de Diciembre del 2018....

  
.....  
PRESIDENTE

  
.....  
SECRETARIO

  
.....  
VOCAL

**Dedicatoria**

A mi padre que a pesar de su ausencia en la tierra me da fuerzas y acompaña en todo lo que realizo.

A mi madre que pesar de todo me ayuda a seguir adelante.

A mi hijo que es mi motor de vida y me incentiva a seguir adelante.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por iluminarme sin desampararme en este largo recorrido.

De igual manera a la Dr. Maribel Chipana Fernández quien me dio una muy acogedora e inolvidable bienvenida en la carrera así mismo la Mg. Lutgarda Palomino, magnífica asesora y excelente persona que me oriento durante este año intensivamente mostrando mis errores y ayudando a mejorarlos, de igual forma a la Ing. Katherinne Vilela Palomino por su cariño, paciencia y amor fraternal el cual nunca se cansa de demostrar.

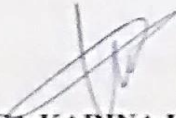
### **Declaración jurada de autenticidad**

Yo Vanessa Karina Vilela Palomino, con DNI N° 42595851, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de derecho, Escuela de Derecho, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la de la universidad Cesar Vallejo.

**Lima, 14 de Diciembre del 2018**



**VANESSA KARINA VILELA PALOMINO**

**DNI N° 42595851**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, me es gratificante presentar la tesis titulada Acceso de información al libro de reclamaciones, con la finalidad de estudiar la problemática del acceso de información al libro de reclamaciones, tratando de descubrir las soluciones alternativas y posibles deficiencias del código de defensa del consumidor, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de nuestra universidad Cesar Vallejo con la finalidad de obtener el título profesional.

La presente investigación se desarrolla sobre el problema de la investigación, justificación del estudio, objetivos planteados y los supuestos, se desarrolla el marco teórico.

El segundo capítulo describe la metodología en el que se sustenta el estudio realizado con enfoque cualitativo. En el tercer capítulo se detallarán los resultados producto de la investigación donde se concluirá con los análisis de la investigación. El cuarto capítulo consta de la discusión donde se contrastan las entrevistas buscando coincidencias, discrepancias y la interpretación de resultados , el quinto capítulo donde se concluye la investigación, después de meses de análisis se enfoca el problema y sus causas más probables , el sexto capítulo se formula las recomendaciones finales, donde se da a conocer las posibles soluciones al fenómeno y finalmente en el séptimo capítulo se muestra las múltiples referencias bibliográficas utilizadas en el estudio y los anexos.

Señores miembros del jurado solicitamos que la investigación presentada sea evaluada y aprobada adecuada al reglamento.

**La autora**

## Índice

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I.-Introducción</b>	12
1.1 Aproximación temática	13
1.2 Marco teórico	19
1.3 Formulación del problema	23
1.4 Justificación del problema	24
1.5 Objetivos	25
<b>II.-Método</b>	26
2.1 Diseño de investigación	27
2.2 Método de muestreo	28
2.3 Rigor científico	30
2.4 Análisis cualitativos de datos	31
2.5 Aspectos éticos	32
<b>III.-Resultados</b>	33
<b>IV.-Discusión</b>	57
<b>V.-Conclusiones</b>	63
<b>VI.-Recomendaciones</b>	65
<b>VII.-Referencias bibliográficas</b>	67
<b>Anexo</b>	71
Anexo 1: Tabla de categorización	72
Anexo 2: Entrevista a expertos	73

Anexo 3: Fotos de entrevista a expertos	81
Anexo 4: Actividades económicas y sanciones relacionadas al libro de reclamaciones	82
Anexo 5: Constancia de participación de la charla del libro de reclamaciones	83
Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis	84
Anexo 7: Porcentaje del programa turnitin	85
Anexo 8: Autorización de publicación en repositorio	86
Anexo 9: Autorización versión final	87
Anexo 10: Artículo científico	88



**Índice de Tablas**

Tabla N°01 Implementación del libro de reclamaciones	15
Tabla N°02 Caracterización de sujetos	28
Tabla N°03 Categorías	32
Tabla N°04 Análisis de la primera pregunta	34
Tabla N°05 Análisis de la segunda pregunta	39
Tabla N°06 Análisis de la tercera pregunta	47
Tabla N°07 Análisis de la cuarta pregunta	50

## Resumen

La presente investigación cualitativa se enfocó en el acceso de información al libro de reclamaciones fenómeno por el cual nosotros los consumidores estamos involucrados a diario. Se realizó para este estudio la técnica de entrevista a profundidad para recaudar o recolectar los datos importantes a expertos en la materia con un total de 6 entrevistas a personal y expertos abogados que brindan sus servicios al Instituto nacional de competencia y de la propiedad intelectual (Indecopi), Asociación Peruana de consumidores (Aspec), Asociación nacional de educación al consumidor (Andeco), unidad de gestión educativa local sede 05 (Ugel) , mediante la entrevista a profundidad realizada a los expertos en el tema mostrándose un adecuado rigor científico verificándose todos los resultados además de las conclusiones por los expertos al plasmar el fenómeno en el cual están involucrados descubriéndose categorías y sub categorías desarrolladas de manera teórica mediante el diseño fenomenológico donde según las experiencias vividas en su área de trabajo y experiencias sus aportes fueron plasmados en las entrevistas discrepando en las preguntas realizadas mostrándose una saturación de expertos con diferentes enfoques.

**Palabras claves:** idoneidad, queja, reclamo, libro de reclamaciones, educación, mecanismo de solución de conflictos.

### **Abstract**

The present investigation qualitative focused on the Access of information to the phenomenom of the book of claims in which consumers participate daily the in depth interview technique was carried out in this study to collect or collet important data from experts in the field, with a total of seven interviews to staff and expert lawyers who provide their services to the national institute of the competition and intelectual property ( Indecopi) , peruvian association of consumers (Aspec) , national association of consumer education (Andeco), headquarters of the local education management unit 05 (Ugel), in depth interviews with experts in the field who show an adequate scientific rigor verification of all the results, in addition to the conclusions of the experts when capturing the phenomenon in which they participate, discovering categories and subcategories developed theoretically through the phenomenological design where, according to the experiences lived in their área of work and their contributions. They were reflected in the interviews, in disagreement with the questions asked, showing saturation of experts with different approaches.

**Keywords:** suitability, complaint, claim, book of claims, education, conflict resolution mechanis

## **I.-Introducción**

### 1.1 Aproximación temática

En el entorno donde convivimos a diario existe y se desarrolla un fenómeno referente a la falta de calidad, muy pobre idoneidad en productos y servicios es así que , los consumidores son protegidos de las malas prácticas comerciales ,la mejor defensa ante esto es siendo primordialmente informado lo que culmina en hacer respetar nuestros derechos como consumidores , se sabe que los empresarios pueden ser despiadados excediendo muchas veces los límites valiéndose de tácticas agresivas las cuales solo tienen el objetivo de asegurar su éxito financiero, es así que el estado tiene la función de proteger al individuo en desventaja , que somos nosotros los consumidores. En el sector educativo vemos serias faltas y deficiencias continuamente, la falta de conocimiento a los derechos, falta de fiscalización por parte de Indecopi permite que estas faltas y atropellos continúen simultáneamente en algunos sectores. Usualmente los padres de familia en la localidad no son notificados debidamente y se les aumentan algunas veces la cuota mensual en las pensiones, son obligados a participar de actividades pro colegio volviéndose en una frustración o lo más común los obligan a adquirir textos escolares en librerías específicas o de alguna editorial a elección del colegio que muchas veces es la más costosa beneficiando a las editoriales y centros educativos, perjudicando a los padres.

Tenemos derechos que deben ser cumplidos y respetados por los empresarios, proveedores que nos brindan productos y servicios los cuales son amparados en el artículo 65 de la constitución política del Perú el cual hace referencia a la protección al consumidor, garantizando el derecho a la información frente a lo que se nos ofrece en el mercado resguardando la seguridad y salud de la población , también siendo regulado en el código de defensa del consumidor ( Ley 29571) recalcando la idoneidad y proponiendo mecanismos los cuales tienen la finalidad de proteger además de reducir la asimetría informativa eliminando conductas y prácticas las cuales afectan directamente los intereses de los consumidores

Uno de los múltiples mecanismos de defensa a los consumidores precisamente es el libro de reclamaciones de ordenanza obligatoria para todo negocio el cual es regulado desde el artículo 150° del código de protección y defensa del consumidor en donde habla del libro de reclamaciones y la obligatoriedad de este en los comercios ya sea de forma física o virtual, el artículo 151° la exhibición del libro , mantenerlo en un lugar visible a todos los consumidores y de fácil acceso, artículo 152° donde se hace referencia al tiempo de entrega del libro a Indecopi, es ahí donde se realiza en forma escrita la queja o reclamo , esta información es

necesitada de forma directa para sancionar a los establecimientos que infrinjan de forma directa con malos productos o servicios.

Antes Indecopi exigía enviar a todas las empresas sus reportes periódicamente, siendo modificado con el decreto supremo N°058-2017-PMC a modificar los lapsos de envío de periódicamente a solo si la institución sancionadora lo requería, sin embargo, a pesar de las facilidades brindadas a los centros que ofrecen servicios educativos estos no cuentan con la implementación de los libros de reclamaciones.

El presente trabajo de investigación se plantea la problemática: ¿Por qué no se da el acceso de información al libro de reclamaciones? , la investigación cuenta con la propuesta de tener el siguiente objetivo principal: describir por que no se da el acceso de información al libro de reclamaciones, contando además con los siguientes objetivos específicos: a) Reconocer por que no se da la protección al consumidor en el acceso a la información al libro de reclamaciones y b) Identificar por qué no se da la idoneidad en el acceso de información al libro de reclamaciones.

Según Indecopi todo local que brinda servicios al público están obligados a contar con su respectivo libro sin excepción, por ello los centros educativos privados los cuales se dedican a la enseñanza de los futuros ciudadanos tienen que dar el ejemplo respecto a la implementación de este.

Se espera con la presente investigación y mediante las entrevistas a profundidad realizada a expertos en el tema recabar datos y verificar la implementación total o necesita mejoras respecto al manejo, promoción y publicación por parte del estado lo cual llevaría a una mejora social, si se cumple la normativa vigente, la situación generada debido a la falta de acceso de información

La problemática del proyecto de investigación, es revisar la implementación del libro de reclamaciones tal como la norma lo exige en los colegios de la urbanización Mariscal Cáceres la cual tiene jurisdicción la Ugel 05, verificar si los padres de familia son informados constantemente ver que tan informados están utilizando el derecho a la información para ejercer sus derechos.

Mencionando cifras de la defensoría del pueblo, en el año 2016 se registraron 4,181 quejas realizadas por padres de familia las cuales se detallan en:

Incumplimiento en la curricular escolar, falta de calidad educativa, maltrato físico o psicológico, insuficiente infraestructura, aumento súbito de la pensión y condicionamiento para el acceso, etc.

Indecopi mediante la ley 29571 de protección y defensa del consumidor exige libro de reclamaciones a las instituciones educativas privadas porque estas brindan servicios indispensables a menores de edad, aun así, continúan en crecimiento los problemas sin obtener respuesta de las autoridades educativas hacia los padres de familia.

La asociación peruana de consumidores y usuarios más conocida como ASPEC en conferencia presento un estudio realizado con una muestra de 1,159 establecimientos comerciales en Lima metropolitana teniendo como temática principal la implementación del libro de reclamaciones para esto, se puede ver el siguiente cuadro:

Tabla N°01

*Implementación del libro de reclamaciones*

<b>01</b> Cuentan con libro de reclamaciones	<b>59%</b>
<b>02</b> No cuentan con el	41%
<b>03</b> Permitieron que este sea revisado	51%
<b>04</b> Se negaron con miles de excusas	49%
<b>05</b> Exhiben el libro	37%
<b>06</b> Lo mantienen en lugares ocultos	63%

Fuente : ASPEC

Años atrás, no se contaba con una cultura de consumo existiendo una total falta al derecho de información el cual era suprimido por el total desconocimiento de la población, sin embargo, aun hoy en día se generan controversias, Indecopi tras realizar miles de esfuerzos tratando de controlar y proteger los derechos de los consumidores sigue sin lograr suprimir esa asimetría que divide a los proveedores de los consumidores realizándose abusos a diario.

Perú es el país con el más alto índice de segregación educativa en toda américa latina, además de contar con un sistema escolar totalmente estratificado por la localidad como también la capacidad adquisitiva de las familias dándose una marcada diferencia en el sector público como en el privado.

En el Perú, se vio tal mafia de los colegios particulares en un aclamado documental del canal Panamericana el programa dominical Panorama en el 2011 titulado la mafia de las editoriales y los colegios que fue la que impulso este trabajo, menciona como los centros educativos realizan tratos turbios con editoriales y así obtener ganancias a costas de los niños y padres de familia Indecopi era timado también al registrar los libros en la página web con el precio ya “modificado”, toda la ganancia recaía en el centro educativo que obligaba a los padres a adquirir los libros y en las editoriales que prácticamente sobornaban a los directores con jugosas ganancias, en ese caso como poder protegerse si se sabe que hacen ese tipo de maniobras abusivas demostrado este acto repudiable y habiendo miles más, que podría hacer Indecopi para protegernos.

En virtud de lo antes mencionado, podemos observar que mundialmente también surgen problemáticas similares las cuales no son atendidas debidamente como ocurre en nuestro país el derecho a la educación tiene que ser exigible sin embargo esto no ocurre en el 45% de los países a nivel mundial.

La Unesco y el ministerio de educación de la Habana elaboraron un informe mundial sobre la educación en el año 2017 y lo que va del presente año titulado:” Rendición de cuentas y logros de objetivos” informándose los seguimientos realizados del presente año, además que el ministerio de educación expuso los avances realizados y los grandes desafíos aun por superar siendo algunos de ellos

El acelerado crecimiento tecnológico se necesita implementar más y proteger a los consumidores de maniobras abusivas, donde las instituciones educativas no son la excepción, y globalmente se sabe que hay una deficiente educación, exorbitantes mensualidades, escasa y mala atención al cliente, pésimas infraestructuras, etc.

El día 15 de Marzo se celebra el día mundial del consumidor fundado por la organización de naciones unidas (ONU) debido al célebre discurso del presidente norteamericano John F. Kennedy en el año 1962 donde afirma que todos los consumidores son pilares primordiales e indispensables en la economía del país , tomando mucha importancia el tema del consumidor, además que dio a conocer los derechos que vienen a ser los de salud, derecho a la información, a la libertad de elección, habiendo transcurrido décadas del memorable discurso se crearon en diferentes países leyes y códigos donde se resguarda los derechos de los consumidores.



El tema referente al libro de reclamaciones en Perú y en el mundo no ha sido tocado a profundidad, solo hay temas similares en derecho al consumidor los cuales podemos mencionar a:

Valverde, Zambrano(2010) Derecho del consumidor- Régimen legal Ecuatoriano Análisis del derecho de acceso a la justicia para obtener el grado de maestría en derecho empresarial, realizo una investigación el cual tiene como base analizar a profundidad el nivel de percepción de los consumidores sobre los mecanismos de protección al consumidor y la viabilidad del acceso a la justicia referente a la materia de consumo en las intendencias policiales , comisarías y defensoría del pueblo ubicados en la capital Guayaquil además de comparadas a múltiples instancias de comisarias , policías y defensorías.

Los derechos básicos de los consumidores mencionando la protección contra los riesgos que pueden afectar su salud, la protección de los sistemas económicos y de los sociales, además de la indemnización por daños y perjuicios, la información exacta de los productos o servicios y el adecuado uso de estos, protección jurídica y administrativa.

Chacc (2016), desarrollo la tesis “Análisis Crítico de la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores en el artículo 3 de la Ley 19496” optando por el grado de licenciado en ciencias jurídicas y sociales teniendo de objetivo enfocar y ayudar a los países a lograr una protección adecuada de sus ciudadanos en calidad de consumidores facilitando las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y deseos de los consumidores, instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios , su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.

Aguirre (2015) La eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva del derecho comparado: Colombia y La Unión Europea, desarrollada para optar al título de abogado analiza en su investigación la eficacia del estatuto del consumidor – Ley 1480 de 2011 intenta realizar una comparación legislativa con la unión europea con el propósito de proteger los intereses de los consumidores colombianos donde se analizan los avances que el vecino país logro en materia jurídica contra el nuevo estatuto del consumidor y la eficacia de solución de problemas comparados con Europa.

Cañas, Menjivar y Rojas (2012), desarrollaron la tesis La eficacia del derecho al acceso a la información en el ordenamiento jurídico salvadoreño, trabajo de investigación para obtener el grado de licenciado en ciencias políticas donde se plantea el objetivo de presentar un estudio del desarrollo del derecho de acceso de información en el ordenamiento jurídico salvadoreño,

que es de suma importancia, sin embargo los autores expresan su preocupación al ser deficiente en su país que no conocen sus derechos , no se habla del tema y es muy difícil acceder a la información.

Santos (2015) su tesis: o direito fundamental de acesso à informação: Uma análise sob a ótica do principio da transparencia, nos enseña como objetivo principal denostar que los preceptos del derecho administrativo deberían ser semejantes a todas las demás normas, ordenamiento jurídico, las cuales pueden brindar cambios a la sociedad es así como se propone cambiar esa postura anticuada , adecuándose a las exigencias de la administración pública que es transparente y democrática, reinando la relación de confianza entre los ciudadanos y agentes. La ley N°12527 promulgada en el 2011, ley de acceso a la información pública donde se consagra el principio de la transparencia administrativa considerándose al derecho de acceso a la información como uno fundamental y democrático para esto se utilizó el método deductivo de enfoque.

Además, a nivel nacional encontramos

Guerrero y Trujillo (2014), en su investigación titulada Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet – Chiclayo, para obtener el título de licenciada en administración de empresas. Según el trabajo de investigación da un enfoque al producto los procesos de investigación que se lleva a cabo, las actividades generadas y finalmente el producto dejando la conclusión de que la empresa no se enfoca en satisfacer a los clientes y debido a la falta de atención no se efectúa una fidelización de los consumidores lo que deviene en perdida de capital. Propone conocer a los clientes, recibir las quejas positivamente a favor de la mejora de la misma empresa.

Se enfoca en la gestión de quejas de la empresa Cineplanet la cual es la única operando en la provincia de Chiclayo y que tan rápido dan solución a los reclamos y quejas de los consumidores los cuales según el estudio son descuidados lo que deviene en tres opciones perder al cliente definitivamente, recuperar la confianza o fidelizarlo que es lo que las empresas buscan para prosperar en un futuro.

López (2016) para optar por el título profesional de abogada realizo una tesis titulada Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de Puno durante el año 2016, que tenía como objetivo principal determinar la eficacia de la regulación normativa del libro de reclamaciones en el decreto supremo N° 011-2011-PCM aplicado a los derechos de los consumidores en el distrito de Puno durante el año 2016. La investigación cuenta con

un enfoque mixto-cualitativo y cuantitativo, utilizándose para el cualitativo la interpretación jurídica y deducción de resultados y para el cuantitativo el método de observación y medición. La concepción del derecho a la información y la comunicación del ciudadano como un derecho básico y fundamental que va de la mano con la convergencia tecnológica y las aplicaciones telemáticas las cuales se configuraron como los conceptos sobre las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), es lo que dio el nacimiento a la llamada sociedad de la información de la cual estamos limitados al acceso.

Ríos (2016), realizo una tesis titulada: El arbitraje de consumo ¿cerrando el círculo del sistema de protección al consumidor en el Perú?, para obtener el grado de magister en derecho de la propiedad intelectual y de la competencia en la escuela pontificia universidad católica del Perú ,en su trabajo analiza las diferentes instituciones encargadas de la solución de problemas , su eficacia y realiza un estudio de la actual normativa del sistema de arbitraje, mediación y conciliación peruanas proponiéndose una implementación gradual de mejoras a la actual estructura.

Ramírez (2016), realizo una tesis para obtener el grado académico de maestra en administración de negocios titulada: “Costo y rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016” de la escuela de postgrado de la universidad Cesar Vallejo donde se plantea de objetivo principal si tiene relación el costo y la rentabilidad en la norma de las instituciones particulares en Tarapoto ya que la falta de esta es con la excusa que dicha implementación implicaría costos extras a las instituciones.

## **1.2 Marco teórico**

### Protección al consumidor

El 15 de marzo de 1983 se declara El día mundial del consumidor por la Asamblea de naciones unidas proponiéndose 2 años más tarde los lineamientos de estos. (Velázquez, 2009 p.81)

El derecho al consumidor es primordialmente regido con el principio de la asimetría informativa (Anticona 2017, p.7)

Es indispensable un prolongado periodo para concientizar al público y procurar a los legisladores en los problemas del consumidor. (Alpa 2004, p.22)

Estados Unidos tuvo tres trascendentales episodios con movimientos consumeristas, iniciando la primera década del siglo XX, la segunda a mediados de los años 30 y la tercera a mitad de los sesenta (Kotler 1973, P.3)

Algunos movimientos fueron motivados por la literatura de Europa "the jungle" escrita por Upton Sinclair, que trata de resaltar las precarias condiciones salubres que son tratadas las carnes al ser empacadas en Chicago, otra titulada "Silent Spring" de Rachel Carson, viéndose a profundidad los peligrosos que son los pesticidas y aditivos de alimentos, además el libro "Unsafe at any speed" del autor Ralph Nader, que trata del fracaso automovilístico que no daba seguridad a sus productos. (Assael 1999, p.32)

Recientemente el aumento mundial de consumo, así como la participación frecuente de negocios, empresas de bienes y servicios al frente de personas que se desempeñan en estas empresas con incipientes mercados es donde renace la importancia de proteger y defender al consumidor para respaldar la facilidad y confianza del avance a diferentes nexos jurídicos que aparecen en los partícipes de dichos mercados. (Durand ,2015 p.94)

En Perú el primer antecedente de protección al consumidor fue mediante el decreto supremo 036-83-jus con la ley 23863 siendo derogadas posteriormente por decreto legislativo 716 que a su vez fue modificado por la ley 27311 conocido como ley de fortalecimiento del sistema de protección al consumidor del 26 de junio del año 2000 ordenando el texto único ordenado de normas las cuales reglamentan el sistema de protección al consumidor. (Anticona 2017, p.17)

El derecho al consumo trata de resolver las incertidumbres ocasionadas por la parte dominante en la relación de consumo utilizando mecanismos rápidos y accesibles para proteger la seguridad y salubridad de los consumidores (Roppo 2011, p.361, 362)

Definiéndose al conglomerado de acciones legales adoptivas por el estado teniendo la finalidad de proteger la capacidad consumidora o adquisitiva de su población, garantizando salud, seguridad con algunos productos que satisfagan sus necesidades (Durand 2008, P.55)

Según lo estipulado se encuentra en el artículo 65 de la constitución política del Perú que el estado garantiza el derecho a la información sobre los bienes que se encuentran a disposición del consumidor teniendo como finalidad el principio de transparencia.

Es el corazón de la democracia, la completa transparencia de las acciones e intenciones de los líderes políticos fomenta la confianza y el control de la sociedad" (Mendel, 2008p.33)

El retraso según el derecho positivo de información es fuente de los contratiempos mayores para acelerar el camino de la democracia informativa (Villanueva, 2006, p.385).

#### Mecanismos de solución de conflictos

Conociéndose como la intervención de un especialista referente a una incertidumbre donde se canaliza el problema de acuerdo al medio de conciliación más apropiado como mediación, conciliación, arbitraje, negociación y proceso judicial. (Ormachea, 1999 P 44)

La conciliación considerada un proceso donde voluntariamente dos o más personas acuden para su beneficio de otra persona ajena al tema (conciliador) que de manera neutral aconseja con futuras soluciones de mutuo acuerdo entre las partes. (Islas 2011. P.30)

Siendo estos mecanismos una alternativa viable de justicia donde se busca solucionar de manera rápida la incertidumbre que se presentan entre las personas siendo accesible a todo el público donde se encuentran diferentes opciones según las necesidades o preferencias de los interesados ofreciendo una propuesta diferente a los procesos judiciales buscando que ambas partes encuentren una estabilidad donde no existen ganadores o perdedores (Gil, 2009, p.243)

Aquí hay una estructura diferente y novedosa donde las partes en controversia buscan una solución llegando a un acuerdo justo para ambos, donde el proceso judicial es otra alternativa de solución que no es recomendable (Vado, 2004, p.376)

Anteriormente fueron medios para resolver los conflictos sin embargo después llegó la justicia restaurativa prevaleciendo aun hoy en día pero catalogados como medios alternativos de solución de conflictos. (Pérez, 2011, p.110)

La mediación es considerada la técnica más novedosa prometiendo mejores éxitos resolviendo conflictos ya que los mismos involucrados solucionan el conflicto con ayuda del experto o mediador imparcial (Schiffrin, 2005, p.95)

Además, se basa en la comunicación que es incentivada por un mediador en este caso un terreno, quien tiene de objetivo que ambas partes pueden llegar a un acuerdo extinguiendo el conflicto generado, ante esto el mediador crea el clímax propicio para que las partes expongan los puntos de vista sobre el conflicto solicitando llegar a un mutuo acuerdo. (Ovalle, 2006, p.26).

Por otro lado, la conciliación es un establecimiento procesal mixto ya que el experto convoca a un acto tratando de lograr la solución del caso o conflicto requiriéndose el acuerdo de las partes para dicho fin (Gaidrois, 1995, p.81).

Siendo un medio no judicial para la solución de los conflictos donde las partes que tienen disputas expresadas a un tercero llamado conciliador de cualidad objetiva o imparcial que promueve fórmulas que han sido planteadas por las partes buscando una solución al problema creado. (Martínez, 1991, p.231).

En el arbitraje existiendo un proceso donde también un tercero ajeno al conflicto, pero designado por las partes solucionan el conflicto de ambas. (Pereznieto, 2000, p. 12)

#### Idoneidad

Considerando al deber de idoneidad materializado en los productos y servicios que los proveedores ponen en circulación en el comercio respondiendo a las expectativas de los consumidores cubriendo las expectativas dándose así por medio de la garantía siendo la responsabilidad de los proveedores ante el consumidor cuando el producto o servicio no llene las expectativas del consumidor (Espinoza , 2006 ,p.102).

Se debe responder a los principios de universalidad, igualdad de acceso, continuidad y transparencia, que a consecuencia de estos están sometidos los proveedores a obligaciones de servicio público plasmando valores colectivos sobre por ejemplo medio ambiente, garantía de común bienestar, protección a los consumidores, etc.(Zegarra , 2005,p.232)

#### Asimetría informativa

Aun existiendo desmesurados esfuerzos de organizaciones reguladoras encargadas dicho problema o fenómeno de asimetría informativa la mayoría de las veces empieza por ahí, donde se elaboran las normas o reglamentos con términos rebuscados o de difícil entendimiento para la mayoría de los usuarios (Ochoa, 2013, p.18).

Donde la frase “información es poder” es del todo correcta, donde obtener la información es una tarea ardua porque el mercado es despiadado, sin embargo, fuera de esa ignorancia o asimetría nos fortalecemos ya que es la mejor arma para no caer en engaños, confusiones y errores. (Stigler,1961,p.224)

Antes que nada, se debe determinar qué clase de información será revelada ante la población, para obtener información de los productos no es tarea fácil y no se asegura que tal información ayude a la población necesariamente. (Goldberg, 1974, p.685)

Se necesita manejar cuidadosamente la información para que no cause perjuicio a los proveedores solo por tener la empresa y el poder dejándolos en total abandono en beneficio de los pobres ,sabiéndose que si una información es valiosa socialmente la revelación de la

misma sería importante, al contrario de no serlo, los esfuerzos y capital perdido en que se sepa dicha información irrelevante que no causa beneficio social sería pérdida de esfuerzo por tener dicha información que al final no es deseable cuando el costo de la adquisición es menor al precio esperado. (Shavell, 1994, p.21)

### **1.3 Formulación del problema**

Problema general

¿Por qué no se da el acceso de información al libro de reclamaciones?

Problemas específicos

¿Por qué no se da la protección al consumidor en el acceso de información al libro de reclamaciones?

¿Por qué no se da la idoneidad en el acceso de información al libro de reclamaciones?

### **1.4 Justificación del estudio**

Justificación teórica

Teóricamente se sabe que el código de defensa al consumidor en su artículo 150 menciona al libro de reclamaciones como una ventana al público para que nosotros realicemos nuestras quejas o reclamos al percibir que somos vulnerados o cuando a pesar del dialogo con las personas encargadas no hay solución se aplica esta herramienta que tiene que ser debidamente promocionada con un sticker sobre las indicaciones y breve reseña de la ley y su correcta utilización. Dicho libro se le da encargado a un miembro de la institución o local comercial que se encarga de ayudar en el correcto llenado del libro por parte del usuario disconforme, partiendo de la premisa y estudios anteriores sobre el libro de reclamaciones y su total ineficacia al consumidor además de la nueva modificatoria el conocido decreto supremo n° 006-2014-PCM y el N° 058-2017 que trata sobre los plazos y la fiscalización del libro de reclamaciones la cual es prácticamente tomada a segundo plano donde se necesita analizar si este mecanismo es ineficaz o no de acuerdo a los fenómenos y experiencias que serán plasmados en las entrevistas.

La falta de conocimiento agrava este fenómeno pero que a pesar de tener todo el respaldo de la ley la mala administración por parte de Indecopi encargado y creador de este mecanismo dificulta de alguna manera su efectividad es ahí donde se presenta este estudio para ahondar y lograr descubrir los posibles problemas y la solución que se obtenga de acuerdo a las experiencias vividas por parte de los expertos en el tema los cuales por su trayectoria o trabajos

de especialización están inmersos en el fenómeno de manera continua siendo capaces de dilucidar los posibles efectos, problemas y soluciones que se pueden presentar en este fenómeno.

#### Justificación metodológica

Metodológicamente es fundamental la fase donde se determina el proceso de investigación aflorando los beneficios y la importancia de la investigación realizada. (Gómez, 2012, p 27) se realizará el diseño fenomenológico que es el más usual ya que abarca la observación de los hechos siendo registrados, la clasificación y estudio de estos hechos, la derivación inductiva donde se analizan los fenómenos.

La justificación es la razón para explicar el motivo de investigación, en el desarrollo se resolverá el problema (Fernández, Hernández y Baptista, 2014, p. 40).

#### Justificación práctica

Prácticamente se analizará si la herramienta implementada por INDECOPI es acatada tal y como lo ley lo exige siendo esta utilizada adecuadamente por los padres de familia, es importante de igual manera en la investigación si el acceso a la información es brindado de forma oportuna a los padres para que ejerzan sus derechos, esta investigación tendrá el juicio de expertos en el tema.

El presente trabajo de investigación se enfocó en el libro de reclamaciones descubriendo que es deficiente en algunos sectores los cuales no descubren la maravillosa herramienta que utilizada adecuadamente puede beneficiar tanto a los proveedores como a los consumidores.

Este mecanismo fue creado para satisfacer los posibles problemas de los consumidores y respaldado por la ley para facilitar y funcionar de manera adecuada y satisfactoria pero debido a múltiples motivos o circunstancias no funciona de la manera como se esperaba, es más es considerado como ineficaz o ni saben de su existencia cuando es tan fundamental e importante.

En este fenómeno la norma sobre el libro de reclamaciones necesita una fiscalización general donde con las entrevistas a profundidad se logra revelar las posibles deficiencias de la ley y se contribuye a mejorar la norma que a pesar de estar bien realizada y haber sido creada para solucionar y proteger al consumidor esta no cuenta con una fiscalización efectiva en todos los sectores de la población ni de industrias siendo desperdiciada y usualmente sin efecto.



## **1.5 Objetivos**

Objetivo general

Describir porque no se da el acceso de información al libro de reclamaciones

Objetivos específicos

Reconocer por que no se da la protección al consumidor en el acceso a la información al libro de reclamaciones.

Identificar por que no se da idoneidad en el acceso de información al libro de reclamaciones

## **II.- Método**

## 2.1 Diseño de investigación

El tipo de estudio para esta investigación es básico porque descubre mediante la técnica de recolección los datos la cual tiene el objetivo de ampliar, modificar y quizá perfeccionar los conocimientos ya existentes siendo motivada por la curiosidad de algo que desconocemos sus consecuencias o queremos descubrir además que se investiga las leyes y teorías observables de diseño flexible ya que desarrolla instrumentos de recolección de información analizando datos en un proceso formativo. (Tamayo, 1995, p 54).

Ayuda a obtener beneficios y mejoras de sociedad porque se somete a hallazgos es la investigación básica relacionada a la aplicada (Valderrama. 2002. P39).

El planteamiento cualitativo es como ingresar a un laberinto sabemos dónde comenzamos, pero no, donde terminamos. Se empieza con determinación, sin mapa detallado y preciso y teniendo certeza para mantener la mente abierta e improvisar. (Hernández, Fernández y baptista.2014.P 358)

El presente proyecto contiene una teoría fundamentada, siendo parte de la investigación cualitativa, ya que su fundamentación epistemológica porque tiene orden explicativo. (Tamayo, 1995, p.54).

Es de orden explicativo, descriptivo y no cuantificado. Originándose de los hechos, características que ocurren en la sociedad. (Tamayo, 1995, p.54)

Debido al tipo de investigación las categorías de esta investigación se extraen de la problemática ya que tiene un orden explicativo, no cuantificado y descriptivo originándose de los hechos, características o fenómenos ocurridos en la investigación. (Tamayo, 1995, p 54).

Siendo una investigación con enfoque cualitativo, comprende y describe la realidad recolectando la información teniéndose como objetivo el problema y la realidad de este. (Valderrama, 2002, p. 39)

La presente investigación cuenta con diseño fenomenológico al ser un fenómeno inconcluso que se modifica constantemente gracias a los involucrados en el fenómeno dándole sentido (Maykut &Morehouse, 1994.P 11)

Presenta un diseño flexible la cual se rige por el trabajo o investigación de campo

## 2.2 Método de muestreo

### Caracterización de sujetos

Se encontraron diferentes cualidades de formación personal e intelectual en ese sentido la información es de mayor utilidad la información de personas que forman parte del estudio como personal de INDECOPI, organizaciones de consumidores como representantes de ASPEC, ANDECO, la UGEL 05 donde se aplicara la técnica de entrevistar a las siguientes personas:

Tabla N° 02

#### *Caracterización de sujetos*

<b>1</b>	Herbert Tassano Velaochaga	Eduardo	Magister en regulación, abogado	en	Presidente INDECOPI, miembro tribunal de controversias de osiptel, docente de la universidad PUCP
<b>2</b>	Carrasco Charlie	Salazar	Magíster en Derecho Constitucional, abogado	en	Docente y abogado en derecho al consumidor y la propiedad intelectual universidad Cesar Vallejo
<b>3</b>	Oscar Raúl Alvarado	Maguiña	Dirección general de autorizaciones en telecomunicaciones en el ministerio de transportes y comunicaciones	en	Abogado asesor de la asociación nacional para la defensa y educación de los consumidores (ANDECO)
<b>4</b>	Elmer Carbajal Tarazona	Andrés	Recursos humanos	y	Encargado del libro de reclamaciones Ugel 05

5	Jaime Zegarra	Delgado	Abogado y administrador de empresas.	Presidente de ASPEC, conductor del programa “La hora del consumidor”, conferencista internacional, miembro del grupo legal de consumers internacional, presidente de la comisión organizadora del consejo latino americano y del caribe de asociación de consumidores, miembro del consejo consultivo de INDECOPI y miembro del consejo de usuarios de OSIPTEL y SUNASS, ex congresista de la república.
6	Miguel Rivera	Abogado	especialista en atención al cliente y en mecanismos alternativos para la solución de conflictos, maestría en derecho de la propiedad intelectual y de la competencia	Asistente legal en la secretaria técnica de la comisión de protección al consumidor, ejecutivo 1 del servicio de atención al ciudadano del Indecopi, responsable de la plataforma de atención presencial y de la gestión del libro de reclamaciones institucional.

Fuente :Elaboración propia

#### Población y muestra

La población vendría a ser donde ocurre el fenómeno de estudio, estas pueden ser animales, cosas, personas las cuales serán incluidas y estudiadas en dicha investigación. (Gómez ,2012. P.87).

Se empleará un tipo de muestra de expertos, ayudando con la investigación y en obtener los resultados más adecuados y confiables para la investigación cualitativa. (Fernández, Hernández y Baptista, 2014, p.359).

Se utilizará en el estudio un muestreo no probabilístico utilizándose los siguientes elementos:

01 director de INDECOPI

01 ex congresista fundador y actual presidente de ASPEC

01 asesor jurídico en derecho al consumidor

01 experto en derecho administrativo

01 abogado especialista en mecanismos alternativos de solución de conflictos con maestría en derecho de la propiedad intelectual y de la competencia

01 representante de la UGEL 05

La muestra no probabilística tiene como propósito no generalizar su objetivo es dirigir a uno o múltiples objetivos, pero su elección varía en relación con las particularidades de investigación (Fernández, Hernández y Baptista, 2014. P.386)

### **2.3 Rigor Científico**

Técnica e instrumento de recolección de datos, la validez

Siendo expresión operativa del diseño haciendo la especificación precisa de los procedimientos, lugar y condiciones donde se recoge los datos mediante diferentes técnicas de investigación (Gómez, 2012, p 57).

Para unir la información se utilizarán los instrumentos a través de los medios materiales los cuales cuentan con 3 requisitos: validez, objetividad y confiabilidad que nos ayudaran a contar con información primordial e importante. (Fernández, Hernández, y Baptista, 2014, p.200).

La técnica de recolección de datos conduce la comprobación del problema siendo muy importante donde el tipo de estudio definirá la técnica que se empleará y establecerá un instrumento. (Behar, 2008, p. 55).

Guía de entrevista

Siendo establecida creando un nexo entre la persona investigadora, el objetivo de estudio, la finalidad (Gómez, 2012, p 59)

Es un arte donde se tiene la habilidad de emplear este recurso al máximo por parte del investigador aprovechando a los informantes (Gómez, 2012, p 60).

#### Validez

Es un instrumento que permite obtener datos previamente desconocidos. (Fernández, Hernández y Batista, 2014, p 244).

El juicio de los expertos confirma la validación de esta forma se obtienen los datos o información necesaria a descubrir.

#### Métodos de análisis de datos

Es básicamente una selección de datos primando los más importantes de los que no tienen importancia, realizándose un análisis profundo llegando a la finalidad o conclusión dentro de los parámetros establecidos por las respuestas y los objetivos de investigación. (Gómez, 2012, p 71).

El descubrir al comienzo y evaluar las respuestas es el paso para poder comparar y explicar los supuestos y obtener resultados. (Gómez, 2012, p.72).

Se realizó los siguientes métodos en la investigación:

#### Método inductivo

Se analizó lo primordial y particular del trabajo al desarrollarse el marco teórico conforme al tema, problema y aproximación temática de investigación que fueron analizados doctrinariamente (Valladolid, 2017, p 56).

### **2.4 Análisis cualitativo de datos**

El análisis de los datos recogidos en las entrevistas y mediante las fichas de análisis de contenido dará luces sobre el interés de los consumidores hacia los mecanismos de solución de conflictos, así como la defectuosa atención que han venido recibiendo por parte de instituciones educativas de manera arbitraria.

#### Categorías

Se abordaron 2 categorías para la entrevista: protección al consumidor e idoneidad cada categoría dividida en 3 sub-categorías las cuales sirvieron para realizar las entrevistas que dieron lugar a cinco preguntas.

Tabla N°03

*Tabla de categorías*

Concepto	categorías	Sub- categorías
Cuando el estado toma conocimiento y resguarda los derechos de los ciudadanos frente a productos y servicios deficientes	1) Protección al consumidor	1.1 Beneficios 1.2 Mecanismo 1.3 Garantía de reclamo
Calidad en los servicios brindada por las empresas o prestadores de servicios a los consumidores llenando las expectativas de este	2) Idoneidad	2.1 Calidad de servicio 2.2 Competencia 2.3 Asimetría informativa

Fuente :Elaboración Propia

### **2.5 Aspectos éticos**

La presente entrega está realizada basándose en técnicas de estudio siguiendo las normas de estudio cualitativo, utilizando referencias bibliográficas que algunas de ellas serian libros de consulta, revistas en línea, entrevistas ponencias, etc. todas parafraseadas para evitar el plagio en el trabajo.

La entrevista tuvo como base el consentimiento informado, explicando previamente la finalidad académica de la misma y la confidencialidad de sus datos personales



### **III.-Resultados**

Tabla N°04

*Análisis de la primera pregunta*

Pregunta n°1 Según usted ¿La protección al consumidor en el Perú actualmente se encuentra dentro de los estándares requeridos por la población?

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
Yo creo que hoy en día la protección al consumidor si se encuentra dentro de los estándares generales requeridos por la población y si se hace una comparación entre el derecho al consumidor peruano en la región, con Sudamérica se encuentra bien protegido que se tiene una	En mi opinión el sistema de protección al consumidor no está actualmente diseñado para cumplir las expectativas de la población porque en realidad hay serias deficiencias que se han detectado a lo largo de mi experiencia y al formar parte de Andeco hemos determinado y logrado un trabajo que seguimos perfeccionando donde se detectó que no	El tema es un poco complicado , ver esa situación pero sin embargo si está protegida por la legislación nacional, en este caso Indecopi es el que se encarga de este escenario ya que todo el problema que se pueda suscitar de repente entre un comprador , un vendedor o con el productor hay formas de acudir a reclamar, uno	El Perú ha avanzado mucho en materia de protección al consumidor tuve la oportunidad de estar desde sus inicios cuando no había ley, no instituciones, Indecopi , no había nada, lógicamente hemos tenido un avance notable sin embargo siempre hay expectativas de la población que no serán satisfechas, ahora para mi gusto el sistema de defensa al consumidor no deja de ser un sistema de relaciones nada	Menciona que fue testigo de múltiples abusos hacia la población y desprotección de los consumidores que aun hoy en día no se logra disminuir por la falta de estándar mostrado como representante de la ugel 05 se sabe que comprende el territorio de San Juan de Lurigancho y el distrito del agustino, y en todos los 4 años que viene laborando en esta entidad he podido ver que	Refiriéndonos a los estándares requeridos por la población no hay un estudio que yo conozca que se aprecie cual es la demanda de la protección que deseen los consumidores en el Perú, si tú haces una encuesta a un grupo determinado de ciudadanos que habría que determinar en qué lugar estas ubicado, tal vez en Lima, dentro de Lima hay distritos como Lince, Miraflores , Los Olivos, etc. y si te das cuenta con su particularidad hay personas que quizá

institución solamente de los caminos más, pese a que la población se perciban que los fuerte, con existen fallas para acudir a impulsamos el siente derechos de los dientes para normativas las reclamar es el código de desprotegida consumidores se poder cuales pueden libro de defensa al frente a los encuentran más sancionar lo ser arregladas reclamaciones, consumidor abusos de las protegidos porque cual no ¿por recordemos teníamos un entidades tanto quizá tienen mayor quiere decir modificación, que Indecopi sistema de privadas como acceso a que cosas sino también en estructura protección al estatales. El mecanismos que sean criterios varias consumidor ,con problema se pueden solucionar perfectas , se jurisdiccionales situaciones, el una autoridad de genera frente al sus problemas por sabe que hay , criterios primer camino protección al desconocimiento ejemplo los mucho por administrativos es ir el libro de consumidor que de estas vecinos de surco hacer pero vale decir de reclamaciones, sea como el herramientas pueden identificar en general el los operadores en segundo director de la legales para a Indecopi como el tema está de este sistema, lugar ir a la orquesta u que se ejercer nuestros ente que soluciona bien la autoridad de oficina de ocupe de liderar derechos como sus problemas, estructurado consumo que atención al la defensa y ciudadanos y pero si te vas por y hay una intenta de ciudadano, protección del consumidores. ejemplo a buena alguna forma ahora eso consumidor , ventanilla donde protección salvar la constituye lo lamentablemente, queda lejos del responsabilidad que es un digamos, esta geográficamente consumidor de algunos reclamo o autoridad quedo podrían pensar que en general. proveedores en cuando en manos del sus derechos no un intento por construye una Indecopi y no están protegidos y dinamizar o petición deja de ser que se sienten agilizar un individual simplemente una vulnerables , procedimiento pero por otro mesa de partes donde los que siendo lado también para impulsar proveedores sancionador no existe lo que es publicaciones, pueden abusar de debería buscar la denuncia reformas, de ellos en términos o proporcionar donde se enfrentar los económicos ,por una alternativa puede ir grandes que Indecopi está de conciliación directamente problemas del muy lejos puede porque van a al país ,no solo que lo perciban así,

solucionar una procedimiento desde la  
 parte del sumarísimo de perspectiva del  
 problema pero protección al reclamo sino  
 el que ha consumidor desde la  
 cometido una para luego normatividad,  
 infracción el llegar a la sala regulación, la  
 proveedor entonces intervención  
 subsana con resumiendo, particular en  
 una existen todos los sectores  
 conciliación. mecanismos. y hay grandes  
 temas que están  
 abandonados  
 Ese justamente porque Indecopi  
 es uno de los se ha concentrado  
 pequeños efectivamente en  
 problemas en el recibir los  
 diseño reclamos de la  
 normativo es gente y  
 un tramitarlos como  
 procedimiento si fuese un  
 híbrido como juzgado,  
 alguna vez lo entonces creo que  
 ha comentado ese es el gran reto  
 un experto en que tenemos  
 derecho pendiente porque  
 administrativo la autoridad de la  
 planteando al protección al  
 presunto consumidor se  
 infractor, sino convierte en un  
 se le adiciona al organismo  
 potencial autónomo  
 afectado y se independiente  
 hace una separado del  
 especie de procedimiento Indecopi, en ese  
 entonces si bien no  
 hay un estudio que  
 trate del estándar  
 requerido por la  
 población de  
 manera general yo  
 te podría decir  
 Indecopi es una  
 institución que  
 además de velar  
 por todos los  
 derechos de los  
 consumidores  
 puede acercarse a  
 ellos ,tanto así que  
 abre oficinas  
 descentralizadas  
 en todo lima por lo  
 mismo Indecopi  
 tiene presencia en  
 diversos lugares y  
 por eso lo que se  
 espera es que los  
 consumidores  
 intenten acercarse  
 a la institución  
 porque Indecopi  
 tiene la finalidad  
 de proteger a los  
 consumidores

---

de parte con intervención de funciones, es una mezcla muy particular que genera esas controversias y que da pie a que se pueda plantear el tema de la conciliación y así poder favorecer una terminación por conciliación en todas las instancias de Indecopi cuando el procedimiento en esencia tenga que ser sancionador.

momento va a madurar y adquirir personalidad propia, la protección al consumidor en nuestro país como sucede en otros países. Indecopi ha tenido mucha iniciativa propia pero generalmente muchos de los temas que se ha avanzado han sido por iniciativa de los consumidores particularmente de Aspec, el tema de llevar la canchita propia, Indecopi probablemente no lo hubiera hecho, entonces por eso es complementario un rol de la sociedad civil y el control de la

---

sociedad es  
importante para  
el sistema.

Coincidencia (3) :

El ex congresista y abogado especialista Jaime Delgado (2018) comenta, que en materia de derecho al consumidor Perú ha tenido mucho avance sin embargo a pesar de tener iniciativa no está dentro de los estándares requeridos por la población ya que Indecopi actualmente se concentra en recibir los reclamos en mesa de partes dejando abandonados múltiples temas de interés nacional.

El abogado especialista Oscar Maguiña Alvarado (2018), menciona, que el sistema de protección al consumidor no está actualmente diseñado para cumplir las expectativas de la población debido a fallas normativas, criterios jurisprudenciales y los administrativos, además de que Indecopi busca desesperadamente una alternativa conciliadora, donde debería de sancionar a los proveedores para que asuman sus responsabilidades.

El especialista en recursos humanos Elmer Andrés Carbajal Tarazona (2018), menciona, que tras sus años en el puesto ha sido testigo de los múltiples abusos hacia la población y desprotección de ellos frente a las entidades privadas, mayormente al desconocimiento que muestra la mayoría de ellos.

Discrepancia (3):

Presidente Indecopi Abogado especialista Herbert Tassano Velaochaga (2018), menciona, que la protección al consumidor si se encuentra dentro de los estándares generales requeridos por la población ya que si se compara con toda Sudamérica se encuentra bien protegido con una institución fuerte, sancionadora, una protección al consumidor de categoría en general.

El abogado especialista Charlie Carrasco Salazar (2018), comenta que sí, está protegida y dentro de los estándares ya que Indecopi es la que se encarga de este escenario, si se presenta un problema entre un proveedor y comprador hay manera de reclamar, primero con el libro de reclamaciones, segundo en la oficina de atención al ciudadano, tercero se puede ir por el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor, entonces si existen mecanismos.

El experto en derecho al consumidor actualmente encargado del libro de reclamaciones Miguel Rivera (2018) comenta, que no puede afirmar si tiene los estándares requeridos por la población ya que no hay un estudio y el nivel de necesidad de los ciudadanos varía de acuerdo a la necesidad y zona geográfica donde se encuentra el consumidor.

Interpretación :

Respecto a la pregunta número uno hay muchos puntos de vista a favor y en contra pero se interpreta como los actores o en este caso los expertos como viven el fenómeno, los que trabajan para Indecopi ven a esta institución como un ente dentro de los estándares requeridos, además de que comentan que no hay un estudio cuantificable donde se pueda medir los estándares de una determinada población ya que cada persona es diferente y tiene diversas necesidades.

Tabla N°05

*Análisis de la segunda pregunta de entrevista a expertos*

Pregunta N°2: Si el libro de reclamaciones es un mecanismo de solución de conflictos ¿A qué se debe su falta de implementación en el sector educativo?					
Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6
En el sector educativo se ha trabajado mucho con el libro de reclamaciones, hay una publicación de Indecopi sobre las obligaciones y derechos de los consumidores y de los colegios que justamente sirven para prevenir eso, quiere decir que se ha trabajado	En realidad yo considero que si existe la obligación de los proveedores del sector educativo con servicios educativos de contar con el libro de reclamaciones, la falta de implementación, es decir, la ausencia del libro de reclamaciones en algunos colegios separando a los	El libro de reclamaciones es un mecanismo de poder hacer prevalecer el derecho del consumidor respecto a la pregunta por qué los colegios o universidades no acuden, es por el desconocimiento, ellos desconocen la existencia de un libro de reclamaciones, si el docente desconoce, peor	Lo que pasa es que el libro de reclamaciones fue concebido como un mecanismo que beneficia a las partes ,tanto al proveedor como al consumidor, en primer lugar le da un poder al ciudadano porque antes al querer quejarse le decían :”quéjate	La Ugel 05 cuenta con un libro de reclamación que está expuesto para el uso de cualquier ciudadano sin embargo el tema va mas allá por el uso del libro de reclamaciones, la población desconoce que herramientas legales tiene para hacer	Será que se tiene una idea real, completa, cuantificable de que los colegios no cuentan con un libro de reclamaciones, es poco probable que no se cuente con un reporte estadístico.

bastante en ese tema. del estado, los estudiantes donde quieras” respetar sus entiendo que se entonces los no había donde derechos origina por la estudiantes hacerlo, frente a falta de desconocen en su entonces al cualquier fiscalización que amplitud que es establecer el atropello tanto pueda ejercer el libro de libro de en el sector Indecopi al no reclamaciones, a reclamaciones educativo sentir la presión y que nos lo que hicimos como los posibilidad de ser referimos con un fue poner en el demás. detectados reclamo, a que espacio, en el obviamente estos nos referimos lugar y en el colegios van a con queja. momento seguir El reclamo es apropiado un cometiendo esa cuando el mecanismo de infracción producto reclamación y ,podrían no educativo no está eso se llamó contar con un acorde a lo que libro de reclamaciones libro de visual o físico o respecto a las o como lo simplemente exigencias llaman en España hoja de podrían crear queja es cuando reclamo, el mecanismos y las personas, el papel inicial obtener docente realiza era que de esas reacciones o un mal trato, tres copias una respuestas que no entonces son dos seria para el vayan de acuerdo situaciones y proveedor, otra con la finalidad lamentablemente para el ósea por ejemplo los estudiantes no consumidor dar una respuesta reconocen cual es insatisfecho y bastante genérica el camino para la otra para y cerrar el poder reclamar. Indecopi, esa reclamo, eso copia para obviamente no va Indecopi



---

a satisfacer al cliente quien formulo la queja, lo cual significa que tendría que iniciar un procedimiento ante Indecopi que genera más costos, tiempo perdido ,etcétera, por eso se reflejaría en una insatisfacción y por lo tanto la ineficiencia del mecanismo como tal.

Ósea ¿si vulneran a una persona que no tiene conocimiento ellos entran en un círculo vicioso de vulneración e infracción?

Claro, como existe la obligación de responsabilidades el centro educativo podría responder por

Este es un tema técnico porque 24 o 48 horas la autoridad primero tu autoridad puedes ir como podía iniciar un persona o ya sea proceso en vía de queja o sancionador vía de reclamo se necesariamente puede entrar en la para que tenga página web al conocimiento y libro de eso ha reclamaciones, motivado de segundo puedes que las ir a la oficina de empresas que atención al estuvieran más ciudadano y interesadas en tercero a la una respuesta oficina de inmediata a los procedimientos reclamos, una sumarísimos o de solución a sus protección al reclamos pero consumidor y como Indecopi finalmente a la no quiso comisión de hacerse cargo protección al de eso porque consumidor para era mucho llegar a la sala. trabajo y entonces quedo Pero no termina esa copia para ahí, sino, también Indecopi donde se podría ir a quedaría en proceso manos de la contencioso empresa hasta administrativo. que Indecopi alguna vez

---

cualquier cosa y En conclusión el pidiera la copia  
decir: “sabes que, tema es el lo que  
yo ya cerré el desconocimiento evidentemente  
caso” y se evitan tanto del nunca lo va a  
problemas pero la estudiante, del hacer, eso ha  
incomodidad, docente o peor de generado en  
perjuicio y la la institución algunos casos  
insatisfacción privada donde el una sensación  
todavía queda en dueño no desea de impunidad,  
el consumidor, que conozcan el la gente no  
sea padre de libro de obtiene una  
familia o alumno. reclamaciones respuesta a esto  
para que no en el libro de  
puedan acudir reclamaciones  
ante Indecopi. no hay  
respuesta  
satisfactoria  
entonces la  
gente desea  
sanción, pero  
también se  
genera  
reacciones  
porque el libro  
de  
reclamaciones  
ha tenido un  
éxito notable  
sobre todo en  
las empresas  
grandes, serias  
y de renombre  
que han  
entendido

---

perfectamente  
la idea, el libro  
de  
reclamaciones  
no es para  
fomentar los  
reclamos ,sino  
para para  
estimular los  
mecanismos de  
solución de  
ambas partes y  
si alguien usa  
el libro de  
reclamaciones  
para poner de  
su puño y letra  
es porque el  
sistema de  
reclamaciones  
de esa empresa  
ha fallado  
porque en  
realidad la  
gente no  
tendría por qué  
hacer uso del  
mecanismo ya  
que cuando  
surge un  
problema la  
gente lo  
expresa de  
forma directa a

---

la empresa , la  
cual tendría  
que estar  
dispuesta a  
resolver el  
problema  
porque es su  
cliente, lo que  
no está  
haciendo es no  
cumplir un rol  
fiscalizador  
estatal y mucho  
menos tratar  
de conservar a  
su propio  
cliente que es  
la razón de ser  
de su negocio,  
pero sí en  
cambio  
tratamos a este  
cliente  
pensando que  
nosotros le  
estamos  
haciendo un  
favor a ellos,  
entonces  
obviamente no  
solamente va a  
dejar su queja  
en el libro sino  
el peor castigo

---

que le va a dar  
a la empresa es  
alejarse de ella,  
va a perder un  
cliente y no  
solo un cliente  
sino que ese  
consumidor  
desilusionado  
se va a  
encargar de  
difundir a  
cuanto amigo  
sea que no  
vayan a  
comprar en esa  
empresa, ese es  
el castigo que  
dan los  
consumidores.  
Entonces el  
libro de  
reclamaciones  
es una  
oportunidad  
para conseguir  
clientes  
verdaderos,  
ósea la queja es  
un regalo  
porque es la  
oportunidad  
que le da el  
cliente de

---

expresar su  
malestar para  
que la empresa  
tomen las  
medidas  
correctivas y  
sean más  
eficientes, más  
competitiva y  
ese cliente será  
fiel.

### Coincidencia (3)

Abogado especialista Oscar Raúl Alvarado (2018), comenta que, el libro de reclamaciones es obligatorio para todos los colegios exceptuando los nacionales y si falta de implementación es por falta de fiscalización, al no sentir la presión que debiera efectuar Indecopi el proveedor incumple la ley evitando implementar el libro de reclamaciones en su institución educativa.

Abogado especialista Charlie Carrasco Salazar (2018), comenta sobre la falta de implementación, refiriéndose al desconocimiento de la existencia de un libro de reclamaciones, donde lo desconoce tanto el estudiante, el docente y muchas veces el dueño que no desea que se conozca para que así no pueda incurrir en faltas frente a Indecopi.

Especialista en recursos humanos de la Ugel 05 Elmer Andrés Carbajal Tarazona (2018), afirma que la población desconoce la forma de hacer valer sus derechos y expresarlos en el libro de reclamaciones.

### Discrepancia (3)

Ex congresista presidente de Aspec abogado Jaime Delgado (2018), desconoce la implementación de las empresas educativas con el libro de reclamaciones, sin embargo, opina que deberían de ir más allá de este mecanismo, implementar redes sociales hacer continuamente encuestas a los estudiantes y padres.

Presidente de Indecopi abogado especialista Herbert Tassano Velaochaga (2018) sobre la falta de implementación tendría que verificarse si es cierto o no lo se trata de casos aislados por falta de un desconocimiento a sus obligaciones.

El experto en derecho a la propiedad intelectual actualmente encargado del libro de reclamaciones Miguel Rivera La Rosa (2018) comenta que no puede afirmar si los colegios no cuentan con un libro de reclamaciones ya que la norma se lo exige a todos.

### Interpretación

Mucho tiene que ver cómo afecta a los expertos sus centros de trabajo y especialidad, 3 comentan que no hay falta de implementación, ellos perciben que Indecopi fiscaliza bien y no existe institución educativa que no cuente con el libro de reclamaciones, sin embargo los demás expertos expusieron diferentes puntos como la falta de cultura, desinformación donde Indecopi no realiza in trabajo adecuado, falta de fiscalización y no tomar la debida atención al problema y solo actuando como un ente conciliador.

### Tabla N° 06

#### *Análisis de la tercera pregunta*

---

Pregunta N°3 En el sector educativo con la implementación del libro de reclamaciones ¿cree usted que disminuye los índices de insatisfacción en la atención educativa?

---

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6
----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

6

Si, definitivamente el libro de reclamaciones ayuda a que los colegios tomen conciencia de	Es un poco relacionado con la respuesta anterior porque no solamente basta que exista un libro de	Por supuesto, no solo la implementación, esta implementación ya está dada, el tema es la	No sé qué tanto las empresas o instituciones educativas tienen implementado el libro de reclamaciones,	Los padres de familia quejan constantemente por múltiples motivos más repetidos	El libro de reclamaciones permite que el proveedor pueda conocer los cuáles son sus deficiencias,
--	---	--	--	---	---

sus faltas y reclamaciones información que finalmente es son: cobros el ciudadano  
 errores el mecanismo sobre que un mecanismo, indebidos, puede  
 empezando a como tal, pues función cumple un instrumento resoluciones de expresar aquí  
 mejorar por eso necesita el libro de más, yo creo que traslado, cuál es su  
 miedo a la que ese reclamaciones las empresas y etcétera. insatisfacción,  
 sanción. mecanismo sea sobre todo las No disminuyen el colegio que  
 eficiente para instituciones los índices ya vea eso y  
 que el sistema educativas que además la reaccione a  
 funcione. deberían de ir Ugel 05 se esto puede  
 En la medida más allá de establecer un cargo de mejorar los  
 en que los mecanismo de múltiples índices de  
 proveedores escucha, es decir quejas educativa no  
 sepan que hay un centro referentes a los depende solo  
 una educativo tiene que saber perfectamente en del colegio  
 fiscalización que saber perfectamente en sino del padre  
 por detrás y que tomen conciencia de familia que  
 definitivamente que esa es una forma de conozca y  
 evitarse de evitarse tenga el  
 problemas con Indecopi no solamente en el derecho de  
 sector educativo sino plantear su  
 en general , en molestia,  
 diversos que vean que es una forma de esperando que  
 comercios y que vean que es una forma de el colegio  
 que vean que es una forma de reaccione,  
 arreglar un que vean que es una forma de cambie su  
 que vean que es una forma de actitud  
 que vean que es una forma de llegando a  
 que vean que es una forma de mejorar su  
 que vean que es una forma de servicio pero  
 que vean que es una forma de recordando  
 que vean que es una forma de que el poder  
 que vean que es una forma de del  
 que vean que es una forma de consumidor



---

<p>problema, de quitarse un peso de encima más allá de que pueda efectivamente darse la multa o el procedimiento de Indecopi, no solamente evitarse problemas sino una oportunidad de mejora para la propia empresa y ese punto de vista parece no ser compartido por muchas empresas, los proveedores en particular no cuentan con esa visión.</p>	<p>comentarios hay en redes sociales, en los medios de comunicación hacer encuestas permanentemente a los alumnos para tener información de ellos y con esa información corregir, mejorar, ser una eficiente, más competitiva empresa, de eso se trata.</p>	<p>está en decidir porque si voy a un colegio y tengo ahí a mi hijo y además señalo en el libro de reclamaciones todas las molestias que a mi punto de vista deben superarse pero pasa el tiempo y no se superan entonces como consumidor cambio a mi hijo de colegio es así que el consumidor podría generar el cambio en los colegios</p>
---	---	---

#### Coincidencia (2)

Presidente de Indecopi abogado Herbert Tassano Velaochaga (2018) comenta que, definitivamente si, el libro de reclamaciones es un mecanismo para que los colegios vean sus faltas y mejoren.

Abogado especialista Charlie Carrasco Salazar (2018) menciona que, la implementación está dada, el problema es el de los consumidores por el desconocimiento en el que están inmersos

#### Discrepancia (4)

Especialista asesor de Andeco Oscar Raúl Maguiña Alvarado (2018) expone que, para que este mecanismo funcione a la perfección se necesita de una fiscalización efectiva, saber que detrás de ellos hay un mecanismo sancionador, es así como tomaran conciencia de la responsabilidad y se evitaran multas y correctivos además de utilizarlo como una mejora en su propia empresa.

Especialista en recursos humanos trabajador de la Ugel 05 Elmer Carbajal Tarazona comenta que, en el sector privado aproximadamente hay unos 1000 a 1500 instituciones educativas particulares dentro de la jurisdicción de la Ugel 05, lamentablemente los padres de familia se quejan continuamente por cobros indebidos, expedición de documentos de gestión, etc. Estas instituciones no cuentan con libro de reclamaciones, acá existe el personal y comisión de procesos administrativos para investigar la presunta falta, pero a pesar de todo esto no ha disminuido y la Ugel no puede satisfacer a todos los usuarios respecto a sus quejas.

Ex congresista presidente de Aspec Jaime Delgado Zegarra (2018) menciona que las instituciones deben ampliar su panorama administrativo e ir más allá de este mecanismo de defensa al consumidor, ahondar en las redes sociales y dar un mejor servicio.

El experto en derecho de la propiedad intelectual actualmente encargado del libro de reclamaciones Miguel Rivera La Rosa (2018) comenta que uno tiene el control y puede cambiar de proveedor o institución educativa si esta no nos agrada.

#### Interpretación

Afirman a la pregunta con un sí rotundo dos expertos en el tema, mientras que los cuatro restantes exponen por un lado el nivel de fiscalización es deficiente, además que aumentaron las insatisfacciones y sugieren que el consumidor teniendo el poder debe de usar su potestad de cambiar al estudiante del centro educativo si no estamos conformes, pero esa no es la idea, ya que el deber de las instituciones educativas y de Indecopi es que los proveedores den un adecuado servicio a los consumidores y no generen estas rencillas entre ambos.

Tabla N°07

*Análisis de la cuarta pregunta*

Pregunta n°5 Considera Usted que aún existe asimetría informativa de los padres de familia la cual causa vulneración a sus derechos?					
Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6
Siempre va a existir asimetría informativa, siempre se va a dar justamente la intervención del estado a través de Indecopi que ayuda a disminuir esa asimetría pero siempre estar presente justamente para disminuir	En general la asimetría informativa es el sustento de la existencia del derecho al consumidor de la protección al consumidor en ese sentido quien pretende vulnerar un derecho porque esa situación de asimetría con la información favorable a él, ósea un proveedor a tener una	La asimetría informativa tiene que ver mucho de qué manera la información va a llegar a las personas y a los consumidores propiamente dicho aquí no hay una debida información yo creo que para que se dé cumplimiento la verdadera información debe ser educación por ejemplo e los colegios	Hay mucha asimetría y cada día hay más porque obviamente la tecnología va desarrollando los nuevos sistemas de contratación sabemos que va haber contratación por aplicativos, nuevas tecnologías que no las conocemos y en consecuencia no tenemos información, entonces la asimetría incrementándose	Si, existe siendo un tema complejo ya que Indecopi obliga a todas las instituciones a contar con el libro de reclamaciones, sin embargo al contar con esta asimetría los mismos consumidores caen en la desidia por no investigar y ver cuáles son las herramientas adecuadas para realizar un reclamo y	Definitivamente el colegio conoce todo lo que está permitido y prohibido hacer, los padres de familia solo seden a los requerimientos de los colegios, si es verdad los padres de familia no saben por ejemplo que el pago de cuotas extraordinarias, compra de rifas, sobre los materiales educativos que están terminantemente prohibidos, en todo caso es un problema general, no solo de padres de familia

esa asimetría debería de y si del estado no así resguardar también de los  
 asimetría informativa estar pegados se hace algo de sus derechos. colegios.  
 uno de los positiva en el a la vista de manera  
 mecanismos sentido que el todos que hay contundente,  
 que son en maneja la derechos del sería para cortar  
 un inicio información y estudiante, de como la ley y el  
 educación e es por eso que los código entonces  
 información puede abusar. consumidores cada día vamos a  
 por ahí se Donde y que deben contar con más  
 puede Indecopi de ser asimetría.  
 solucionar realiza informados al  
 el tema y campañas en inicio de  
 poco a poco servicios clase y aquí  
 disminuir la educativos al no existe esa  
 asimetría. inicio del año política  
 en las donde al  
 matrículas y director o  
 ese es el dueño del  
 problema ya colegio no le  
 que se interesa.  
 difunde más  
 en los  
 colegios más  
 reconocidos,  
 no hace una  
 campaña a  
 nivel de Lima  
 metropolitana  
 que puede  
 llegar a un  
 colegio  
 particular de  
 barrio donde  
 pueda hacer

---

una  
inspección  
primero no  
tanto con afán  
o plan  
sancionador  
al cometer  
una infracción  
sino con una  
debida  
anticipación  
por decir el  
año anterior  
Indecopi  
podría ir a los  
colegios y  
decir “Mira  
estas son tus  
obligaciones,  
tu como  
proveedor de  
servicios  
educativos de  
colegios  
privados no  
puedes hacer  
tales cosas”,  
no puedes  
cobrar más  
allá de la  
pensión, más  
allá de la  
matrícula, no  
puedes

---

obligar a  
pagar la  
pensión por  
anticipado,  
entonces en  
esa revisiones  
realiza  
Indecopi no la  
hace de  
manera  
general, ósea  
al principio  
puede haberla  
hecho por los  
colegios  
reconocidos o  
de renombre  
pero ya en esa  
etapa no  
tendría que  
volver a  
respetar o  
realizar más  
campañas de  
promoción y  
difusión de  
los deberes y  
derechos de  
los  
consumidores  
de los centros  
educativos a  
nivel de  
masas, conos,

---

barrios  
populares,  
digamos es  
donde más se  
necesita y  
tienen menor  
conocimiento.  
Es ahí donde  
se encuentra  
menos  
fiscalización  
por parte de la  
autoridad de  
consumo

Coinciden todos

Ex congresista y abogado especialista en derecho al consumidor presidente de Aspec Jaime Delgado Zegarra (2018) opina que hay mucha asimetría y cada día crece más, es ahí donde el estado tiene que intervenir cortándola de golpe como manda la ley o cada día crecerá aún más, sin control alguno.

Abogado especialista en derecho al consumidor Charlie Carrasco Salazar (2018) nos comenta que, la asimetría informativa existe por la falta de conocimiento de los consumidores y es ahí donde la información no llega de manera adecuada a los consumidores que están inmersos en esta asimetría.

Abogado especialista asesor de Andeco Oscar Maguiña Alvarado (2018) opina que la asimetría informativa es el sustento y razón de ser del derecho al consumidor en ese sentido cuando se intenta vulnerar los derechos del consumidor es porque nos encontramos en tal asimetría informativa, las campañas de Indecopi dirigidas a los colegios no llegan a todos los sectores y es ahí donde existe la asimetría informativa y donde se generan los problemas.

Abogado especialista Herbert Tassano Velaochaga (2018) comenta que, siempre va a existir asimetría informativa para eso el estado va a intervenir a través de Indecopi ayudando a disminuir esa asimetría aunque siempre estará presente.

Especialista en recursos humanos encargado del libro de reclamaciones Ugel 05 Elmer Carbajal Tarazona (2018) opina que es un tema complejo ya que las entidades del estado como Indecopi obliga a tener en

un lugar visible el libro de reclamaciones no están obligadas a orientar a los usuarios del tema, sumándole la desidia de los consumidores de investigar referente al tema en cuestión.

### Interpretación

Todos los expertos coinciden en este punto ya que la base del derecho al consumidor es la asimetría informativa, es esa información extra que tiene el proveedor (no todos) sobre los servicios o productos ofrecidos a nosotros los consumidores, es ahí donde Indecopi interviene para tratar de suavizar esta asimetría la cual puede perjudicarnos como ocurre en los transgénicos, información vital ya que esas sustancias causan a un tiempo determinado males incurables y es por este motivo que Indecopi trabaja arduamente en dar a conocer esos grandes secretos que la mayoría de productores aun sabiéndolos se niegan a revelarnos porque saben que no tendrían ventas grandes, si saña nuestra salud Indecopi da a conocer esa asimetría, respecto a los colegios la mayoría se queja de los abusos de los cobros pero nadie se da el trabajo de buscar, denunciar esas acciones que van en contra de la norma.



## **IV.-Discusión**

Respecto a la protección al consumidor y los estándares el ex congresista Jaime Delgado al ser presidente de Aspec y estar relacionado continuamente con temas al consumidor y desde los inicios forma parte de Indecopi y ha sido testigo de los avances que se ha realizado en Perú respecto a derecho al consumidor sin embargo su postura es en contra ya que comenta que Indecopi realiza múltiples avances pero no se enfoca en un área específica aunque no tiene conocimiento de las empresas que brindan servicios en el sector educativo piensa que las instituciones deberían contar en vez de un libro de reclamaciones con una red que fuera capaz de informar tanto a los padres como alumnos a fin de mejorar sus servicios sin embargo Indecopi a pesar de ser un ente supervisor realiza pocas labores que conlleven a una idoneidad aceptable en las empresas, ellos solo se concentran en resolver los conflictos generados precisamente por la falta de idoneidad presentada en los productos o servicios, siendo parte de in proceso el cual busca imponer una multa al proveedor, donde la asimetría informativa crece a diario y es ahí donde el estado tiene que intervenir

Coincidiendo con el doctor Oscar Maguiña que desempeña su labor de asesoramiento en una asociación encargada de la protección y educación al consumidor no está diseñado para cumplir las expectativas de la población que debido a su experiencia con la asociación Andeco el sistema de Indecopi presenta fallas normativas, administrativas y jurisdiccionales además de que según su percepción Indecopi solo busca conciliar donde debería sancionar a los proveedores para que no incurran en falta, sobre el sector educativo comenta que la falta de implementación es debido a la deficiente fiscalización ya que Indecopi al mantener en el olvido a este tipo de empresas los proveedores no cuentan con la presión y por eso incurren en falta así mismo comenta que para que este mecanismo funcione a la perfección se necesita de una fiscalización efectiva donde los proveedores recién tomaran conciencia de su responsabilidad de esta manera podrán evitarse multas donde a pesar de los problemas de forma general opina que Indecopi si promueve una cultura de consumo sin embargo en múltiples sectores no la promueve de manera eficiente además de que el servicio que es dado por instituciones educativas es importante porque la educación es un derecho universal donde la asimetría informativa es el sustento y la razón de ser del derecho al consumidor y a pesar de las campañas de Indecopi no llegan a todos los lugares donde se generan los problemas.

Donde el especialista en recursos humanos Elmer Carbajal Tarazona refiriéndose a sus años de experiencia en la Ugel 05 que han sido testigo de múltiples abusos de parte de las instituciones educativas a los padres donde siente esa desprotección que tienen los consumidores frente a su desconocimiento respecto a sus derechos además que en el sector

privado hay aproximadamente unos 1000 a 1500 instituciones educativas particulares solo dentro de la jurisdicción de la Ugel 05 siendo el libro de reclamaciones exigible y obligatorio en las instituciones donde estas no están obligadas a orientar a los consumidores sobre el tema a todo esto se aumenta el desinterés de las personas de investigar referente al tema.

Las entrevistas a favor de Indecopi son apoyadas por el especialista doctor Tassano Velaochaga director de Indecopi donde comenta que la protección al consumidor se encuentra dentro de los estándares requeridos por la población, Indecopi es una institución fuerte así que la falta de implementación primero se debe de evaluar si eso sucede realmente o solo es por el desconocimiento del proveedor sobre sus deberes y obligaciones, además que el libro cuenta con la función de mejora hacia la empresa donde sí se disminuye los índices de la insatisfacción, Indecopi realiza múltiples campañas hasta un decálogo sobre la ley del consumidor ley 29571 en braille lo que si va a haber siempre es la asimetría y es ahí donde Indecopi interviene ayudando a disminuir la asimetría existente.

El abogado Carrasco Salazar refiriéndose a la labor de Indecopi se encuentra dentro de los estándares ya que existen múltiples mecanismos para poder hacer valer nuestros derechos donde la falta de implementación es debido al desconocimiento de los actores de este fenómeno es decir los profesores, alumnado, padres de familia y al dueño que si bien puede saber no desea que se sepa de este mecanismo y así poder evitar tareas administrativas innecesarias para él, sobre la implementación tiene que cumplirse el problema es el desconocimiento además que Indecopi no cumple su función la cual es comunicar y lo de los centros educativos que evitan dar a conocer este mecanismo subrayando la falta de conocimiento de los consumidores, la información no llega de manera oportuna y adecuada donde se mantiene sumergidos en esta asimetría informativa.

Respecto al tema el Dr. Miguel Rivera La Rosa de servicio de atención al ciudadano y encargado del libro de reclamaciones institucional se mantiene en una posición neutral al comentar que los estándares de los consumidores aun no los han medido y eso es porque algunos consumidores podrían necesitar más protección que otros o depende mucho de la percepción del consumidor en cuestión ya que puede sentirse uno más despreocupado que el otro, todo depende de la ubicación y mientras más alejado el consumidor se sienta de Indecopi se siente en un estado de desprotección, sin embargo Indecopi intenta estar más cerca de los consumidores implementando oficinas descentralizadas por las zonas más alejadas y así espera que los consumidores se sientan más protegidos, comenta que Indecopi realiza una fiscalización adecuada y aun no hay una estadística que compruebe que Indecopi no cumple

con esa labor, afirma que el consumidor puede plasmar su queja pero depende del centro educativo cambiar y si en el plazo no lo hacen y no obtengo una respuesta satisfactoria puedo como consumidor hacer uso de mi derecho a la libre elección y cambiar al alumno del centro educativo defectuoso, recordó la campaña de Indecopi única en el año 2015 hasta la fecha llamada que no te pinchen el globo, manifestó que Indecopi no cuenta con los recursos para una adecuada difusión, finaliza comentando que los centros educativos tienen el conocimiento y saben lo que les está permitido y lo que no, así que si incumplen y se aprovechan es más que todo un problema general y social al evadir sus responsabilidades.

López (2016) En los antecedentes de los trabajos previos seleccionados para esta discusión el autor en su investigación concluye que el tiempo en el que el proveedor emite una respuesta y con la modificatoria de Indecopi que no obliga a emitir un informe periódico, viéndose el libro de reclamaciones como un simple libro de quejas, solo actúa en perjuicio de los consumidores, esta limitación se encuentra en el artículo II del reglamento del libro de reclamaciones donde Indecopi debe requerir a los proveedores la información necesaria para fines de supervisión además de remarcar la queja como una falla en la regulación normativa ya que sin esta no se puede iniciar un proceso administrativo resultando ineficaz.(p.54).

Respecto a lo determinado por la autora López(2016) no se vulnera los derechos a los consumidores ya que la mayor parte de las personas no conocen este mecanismo y al no conocerlo por ende no saben cómo utilizarlo y este es el mayor problema siendo aprovechado por los proveedores además que las fiscalizaciones deben de ser de manera personal y continua sin dejar de lado el libro de reclamaciones, por otra lado como comenta López la queja no es muy importante y solo queda como una simple recomendación para el proveedor y está en el proveedor si hace algo para mejorar la atención con su personal o servicio mediante capacitaciones, incentivos, etc. Esta recomendación no debería ser incluida en el libro de reclamaciones ya que como su nombre lo indica solo ven los reclamos, sin embargo las empresas serias si dan solución a una queja resaltando que solo es para ayudar a los proveedores. (p.84).

Ramírez (2017), en la investigación que realiza sobre el costo y rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares donde comenta que no hay relación de costo y rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones donde si no hay relación entonces es falso los temores de algunos proveedores que piensan que acatando la norma incurren en gastos ya que Indecopi no busca perjudicar a los proveedores solo intenta que se mantenga

una relación idónea entre el consumidor y proveedores motivo por el cual la investigación de Ramírez comprueba que si los colegios particulares de Tarapoto implementaran las normas de protección al consumidor como es el libro de reclamaciones no los afectarían.(p.46).

Guerrero y Trujillo (2014) en su trabajo una propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet donde concluye afirmando que la empresa sabe de sus deficiencias y puede que no esté preparada para que otro empresario saque provecho y así ganar a sus clientes que ellos descuidan al no tener implementado el libro de reclamaciones, los pocos consumidores que registran su queja o reclamos no obtienen una respuesta , no cuentan con personal que gestione o ayude a los consumidores en registrar su queja o reclamo y este es el gran problema que incurren los grandes empresarios al descuidar al consumidor pero la propuesta que plantea es mejorar de mejorar la gestión de quejas es lo que la empresa debería de hacer porque así lo exige la ley y eso deben de tener en claro los proveedores además como ya se dijo disminuiría los estudios de mercado que buscan los niveles de insatisfacción ,siendo este beneficio una ayuda al proveedor y se ve que el autor no propone la implementación del libro de reclamaciones solo que el personal y la empresa le pongan más atención al cliente que es válido pero hay mecanismos de ley que son obligatorios y no los cumplan.(p.135).

Aguirre, 2015 en su trabajo la eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva del derecho comparado entre Colombia y la unión europea el autor Aguirre comenta que Colombia a pesar de los adelantos no brinda una adecuada protección al consumidor debido a la falta de mecanismos alternativos lo contrario ocurre en nuestro país que existen los mecanismos como la mediación, la conciliación, y el arbitraje sin embargo los consumidores no saben de estos o no los utilizan por pensar que son pérdida de tiempo, esto se solucionaría con una adecuada educación y publicidad , el ente regulador Indecopi que por falta de medios no realiza o fomenta estos mecanismos.( p.60).

Velázquez, 2009 Sobre las teorías de este trabajo de investigación aporta, se sabe que el derecho al consumidor es o nace de la asimetría creada entre proveedor y consumidor donde se han creado la protección que necesita todo ciudadano para resguardar sus derechos donde recién en 1962 fueron reconocidos mediante un discurso de un presidente estadounidense, no se dio la importancia al consumidor como actualmente se le da pero a pesar de los adelantos aún hay falencias, todo comenzó por medio de un gran escándalo en ese caso fue una obra literaria llamada The Jungle donde se describía las insalubres maniobras de los

empaquetadores de carne y es así que mediante escándalos como estos fue ganando los consumidores la importancia de ahora. (Velásquez 2009, p.81).

En Perú en el año 2000 recién se consolidó la protección al consumidor sin embargo aún la falta de educación y deficiencias son muchas, Indecopi como ente tendría que publicitar y mejorar sus funciones, la población con sus múltiples demandas, querellas con proveedores por intentar vulnerar a los consumidores no disminuyen. (Anticona 2017, p. 17).

Respecto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos son ideales para economizar tiempo y dinero pero no son muy conocidas más que en el ámbito laboral, Indecopi al poner esta herramienta que es el libro de reclamaciones genera que el conflicto se solucione mediante un acuerdo y actualmente Indecopi además de sancionar también trata de tener una posición conciliadora lo que nos da más herramientas además de la demanda ya que a pesar de tener un concepto claro respecto a la idoneidad de igual manera lo que brinda el proveedor no es lo esperado por los consumidores sea en el servicio o producto y es uno de los motivos por los cuales los consumidores esperan algo y en proporción a lo que pagan y reciben algo insuficiente. (Gil, 2009, p243).

Stigler (1961) menciona sobre la asimetría informativa que la información es poder, mucho tiene de cierto esta afirmación ya que de acuerdo a la investigación los consumidores consentimos y recibimos lo que nos ofrecen los proveedores pensando que actúan de buena fe, pero debido a múltiples descubrimientos estos no lo hacen y por ejemplo cobran más de la cuenta, es difícil que nos cobren el precio justo, descubrieron múltiples productos con sustancias nocivas para la salud, deficientes de sustancias, productos que no eran lo que publicitaban solo diciendo algunos ejemplos, buscando engañar a los consumidores haciéndolos incurrir en error, el derecho al consumidor se basa de esa asimetría, nace de los conflictos y problemas de los consumidores y proveedores donde ha sido creado el ente supervisor Indecopi que tiene como misión disminuir esa asimetría poniendo mecanismos a nuestra disposición protegiendo a nuestros derechos que corren peligro por la falta de información mostrada por los consumidores los cuales no saben cómo plasmar su molestia por algún inconveniente o aprovechamiento sin que sean informados de sus derechos. (p.224).

Espinoza (2006) redacta que a la idoneidad como los productos y servicios que el proveedor pone en circulación las cuales responden a las expectativas de los consumidores, más que todo es un producto o servicio que necesitamos y esperamos que nos cubra en las necesidades que nos aquejan, sin perjudicarnos, ese es el problema al que nos enfrentamos a diario (p.102).

## **V.- Conclusiones**

No se da el acceso de información al libro de reclamaciones por la falta de educación y conocimiento de la población donde desconoce la verdadera labor de Indecopi y los mecanismos alternativos los cuales pone a nuestro alcance para cuidar y hacer valer nuestros derechos, la falta de educación que es aprovechada por algunos empresarios inescrupulosos que incumplen la ley y no implementan este mecanismo que es obligatorio, sin contar con la poca fiscalización a las instituciones educativas en la mayoría de distritos populares de la capital o atribuírsele a la falta de conocimiento de los mismos empresarios al desconocer sus obligaciones como proveedores de un servicio tan importante como es la educación.

No se da una protección adecuada en el acceso de información al libro de reclamaciones debido a la falta de conocimiento mostrado por estos, si bien es cierto que Indecopi intenta acercarse al consumidor por diversos medios no cuentan con los medios y el apoyo para inculcar esta cultura de consumo, los proveedores que tienen una adecuada educación y moral cuentan con personal capacitado para orientar a los consumidores a informar, enseñar y realizar adecuadamente su respectiva queja ya que de estar incompleta no será tomada en cuenta, lo contrario sucede con algunos proveedores que evitan el libro tan solo por pensar que es un gasto innecesario para capacitar a su personal que se encargue del libro, olvidando que es obligatorio contar con la implementación de estos mecanismos además de servir como una guía de mejora para ellos mismos y servir para las mejoras de su propio negocio o servicios.

La labor de Indecopi en general es idónea pero ese es el problema, se enfoca en general no va más allá, no se da la idoneidad ya que no realiza una adecuada fiscalización y debido a eso los proveedores de algunos negocios o en este caso colegios evaden responsabilidades y de esta forma evitan la idoneidad es así que evitan el acceso que todo consumidor tiene al libro de reclamaciones pensando que haciendo eso Indecopi no los sancionara ya que no contarían con quejas escritas en su libro de reclamaciones de su empresa manteniendo a los consumidores en la asimetría informativa.



## **VI.-Recomendaciones**

Se recomienda una mayor preocupación de parte de Indecopi como ente protector que incremente la cultura de consumo y las fiscalizaciones de manera intensiva no de forma pequeña y donde solo es accesible para unos pocos consumidores o para personas que les guste investigar, ya que la mayoría no cuenta con el tiempo o estimulación necesaria para hacerlo, es recomendable que esta información llegue a todos los sectores y de esta manera disminuirían las cifras de insatisfacciones o quejas de manera masiva.

Se recomienda inculcar una adecuada cultura de consumo en las instituciones particulares para que así se de una adecuada protección a los derechos, a pesar de que Indecopi no cuenta con los medios necesarios que trate de publicitar o iniciar pequeñas campañas en colegios o lugares recreacionales donde van niños para que despierten el interés y se informen de los beneficios del libro de reclamaciones y demás mecanismos de solución de conflictos.

Se recomienda contar con más personal y áreas especiales para la fiscalización porque a pesar de todo solamente se conoce una sola campaña fuerte que ha tenido y no es suficiente para mantener a la población informada y ese el gran defecto que es aprovechado por proveedores que ignoran o se aprovechan de sus obligaciones y de la asimetría la cual vulnera de alguna manera a los consumidores.

## **VII.-Referencias Bibliográficas**

- Aguirre, S. (2015). *La eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva del derecho comparado: Colombia y La Unión Europea*. (Tesis de título). Recuperada de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2007/1/la%20eficacia%20del%20estatuto%20del%20consumidor%20en%20perspectiva%20de%20derecho%20comparado%20colombia%20y%20la%20uni%c3%93n%20e.pdf>
- Cañas, P. Menjivar, V. y Rojas, S. (2012). *La eficacia del derecho al acceso a la información en el ordenamiento jurídico salvadoreño*. (Tesis de título). Recuperada de <http://ri.ues.edu.sv/2736/1/la%20eficacia%20del%20derecho%20al%20acceso%20a%20la%20informacion%20en%20el%20ordenamiento%20jur%c3%addico%20salvadore%c3%b1o.pdf>.
- Chacc. (2016) *Análisis Crítico de la existencia de un catálogo de derechos básicos de los consumidores en el artículo 3 de la Ley 19496* (tesis de título) Recuperada de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/141568?show=full>
- Escudero, L. (2017). *El concepto de consumidor y sus alcances a la luz de la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi*. (Tesis de maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8729/escudero\\_alarc%c3%b3n\\_el%20concepto%20de%20consumidor%20y%20sus%20alcances.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8729/escudero_alarc%c3%b3n_el%20concepto%20de%20consumidor%20y%20sus%20alcances.pdf?sequence=1)
- Engel, E. (1998). *Protección de los consumidores en Chile: ¿por qué tan poco y tan tarde?* (5°ed) Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Guerrero, V. y Trujillo, T. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa cineplanet- Chiclayo*. (Tesis de título). Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/71/1/TL\\_GuerreroRosilloShirley\\_TrujilloPereaFatima.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/71/1/TL_GuerreroRosilloShirley_TrujilloPereaFatima.pdf)
- Laca, A. y Paz, R. *El libro de reclamaciones. Perú: Congreso internacional del clad sobre la reforma del estado y la administración pública*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/c871a495c43421a405257faf004cb9e3/\\$file/lacaramo.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/c871a495c43421a405257faf004cb9e3/$file/lacaramo.pdf)

López, E. (2016). *Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de puno durante el año 2016*. (Tesis de título, Universidad nacional del Altiplano)(Acceso el 20 Junio de 2018).

Northcote, Ch. (2013). *Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad*, Lima Perú: Actualidad Empresarial. Recuperado de [http://www.aempresarial.com/servicios/revista/290\\_43\\_mnhwgftwzfksefbqjgvhbszaiihddnmpathlfeyloqsrhcyc.pdf](http://www.aempresarial.com/servicios/revista/290_43_mnhwgftwzfksefbqjgvhbszaiihddnmpathlfeyloqsrhcyc.pdf)

Ramírez, E. *Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016*, (tesis de maestría) Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12746/ramirez\\_pe.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12746/ramirez_pe.pdf?sequence=1)

Ríos, A. (2016). *El arbitraje de consumo ¿cerrando el círculo del sistema de protección al consumidor en el Perú? Perú: Universidad San Martín de Porres* (Tesis de título). Recuperada de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272007000100009&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172948272007000100009&script=sci_arttext&tlng=en)

Santos, C. (2015). *O direito fundamental de acesso à informação: Uma análise sob a ótica do princípio da transparência*. (Tesis de título). Recuperada de [.https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/13238/3/DireitoFundamentalAcesso.pdf](https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/13238/3/DireitoFundamentalAcesso.pdf)

Súmar, O. (2011). *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú*, Lima Perú: Universidad del pacífico.

Valverde, N. Zambrano, C. (2010). *Derecho del consumidor- Régimen legal Ecuatoriano Análisis del derecho de acceso a la justicia* .Ecuador: Universidad técnica particular de Loja <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5085/1/tesis.pdf>

Fuentes metodológicas

Behar, R. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.

Gaidrois, Z. (1995). *Qué es la mediación*. (2° Ed) Buenos Aires, Argentina: Abeledo-perrot.

- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. 1era Ed. Editorial Red Tercer Milenio S. C. México
- Goldberg, P. *The Economics of Product Safety and Imperfect Information*. En: The Bell Journal of Economics and Management Science. Vol. 05. N° 02. Otoño 1974, p. 685.
- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación*. (6ta Edición), México.: McGraw-Hill.
- Schiffrin, A. (2005), *La mediación aspectos generales*. Argentina: paidós.
- Stigler, W. y George, *The Economics of Information*. En: The Journal of Political Economy. Vol. 69. N° 03. Junio 1961
- Tamayo, M. (1995). *Módulo 2 la investigación*. (2da edición). Santa Fe de Bogotá, Colombia: Dc
- Valderrama, M. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de la investigación científica, cuantitativa, cualitativa, mixta*. (6° Ed) Lima, Perú: San Marcos. E.I.R.L.
- Zegarra, D. (2005). *El servicio público*. Lima: Palestra.

## **Anexos**

## Anexo 1: Tabla de categorización

<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN AL LIBRO DE RECLAMACIONES</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>SUB-CATEGORIA</b>	<b>CODIGO</b>
Amparo de las personas que somos propensas a engaños por parte de empresarios inescrupulosos	1.-PROTECCION AL CONSUMIDOR	1.1.-Beneficios 1.2.-mecanismos 1.3.-Garantía del reclamo	PC
Amparada por las leyes en la transparencia y buena fe de los proveedores ante los consumidores	2.-IDONEIDAD	2.1.-Calidad de servicio 2.2.-competencia 2.3.-Aptitud	I



## Anexo 2: Entrevistas a expertos

GUIA DE ENTREVISTA: " EL ACCESO DE INFORMACION AL LIBRO DE RECLAMACIONES "

I. DATOS GENERALES:

**Entrevistado:** Hebert Eduardo Tassano Velaochaga      Entrevista N<sup>a</sup> 1

**Cargo:** Presidente del Directorio Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Abogado, Magister en Regulación, amplia experiencia en el sector público, consultor, profesor universitario

**Centro laboral:** PUCP Pontificia Universidad Católica del Perú, del Directorio Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

**Fecha:** 21/09/2018

II. DATOS ESPECIFICOS:

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer su opinión sobre el acceso de información al libro de reclamaciones

Objetivo general: Describir por que no se da el acceso de información al libro de reclamaciones

1. Según Usted ¿La protección al consumidor en el Perú actualmente se encuentra dentro de los estándares requeridos por la población?  
**Si se encuentra, tenemos un buen sistema de protección al consumidor con una institución como el INDECOPI que es respetada y hace sentir su presencia en el mercado para el respeto de los derechos de los consumidores.**  
**Siempre hay cosas por hacer y la protección al consumidor es amplia pero tenemos un sistema que se va consolidando.**
  
2. Si el libro de reclamaciones es un mecanismo de solución de conflictos ¿A qué se debe su falta de implementación en el sector educativo?  
**Considero que no hay una falta de implementación, la gran mayoría de colegios si lo tiene implementado, durante los años 2011 a 2013 hubo una campaña muy fuerte de parte del IDNECOPI para promover y fiscalizar su uso.**



3. En el sector educativo con la implementación del libro de reclamaciones ¿cree usted que disminuye los índices de insatisfacción en la atención educativa?

**Sin duda alguna, la utilización del libro de reclamaciones es un mecanismo que ayuda disminuir los índices de insatisfacción.**

4. Con respecto a la Idoneidad: ¿Cree usted que INDECOPI promueve y publicita la cultura de consumo?

**Sí, hay muchos ejemplos de ello, campañas de información y de educación por ejemplo.**

5. Cree usted que aún hay sectores donde reina la asimetría informativa siendo esta aprovechada para vulnerar a los padres de familia ¿qué medidas realiza INDECOPI para prevenirlas?

**En el mercado siempre habrá asimetría informativa, pero específicamente en el sector educación esta asimetría cada vez es menos dadas las campañas que realiza el INDECOPI en ese sentido.**

Vanessa Karina Vilela Palomino

DNI: 42595851

Hebert Eduardo Tassano Velaochaga

GUIA DE ENTREVISTA: "EL ACCESO DE INFORMACION AL LIBRO DE RECLAMACIONES"

I. DATOS GENERALES:

**Entrevistado:** CARRASCO SALAZAR CHARLIE Entrevista N° 2

**Cargo:** Doctor en Derecho, Magíster en Derecho Constitucional, Abogado, Árbitro y Conciliador Extra Judicial, Director del Instituto Superior de Investigación Científica Latinoamericana y Escuela Superior de Investigación Científica del Perú, Asesor de instituciones Públicas y Privadas (Nacionales/Internacionales), y Catedrático Universitario de Pre y Postgrado.

**Centro laboral:** UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C., UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A., MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA- SUBGERENCIA DE PARTICIPACION VECINAL, UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA, UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

**Fecha:** 28/09/2018

II. DATOS ESPECIFICOS:

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer su opinión sobre el acceso de información al libro de reclamaciones

Objetivo general: Describir por que no se da el acceso de información al libro de reclamaciones

1. Según Usted ¿La protección al consumidor en el Perú actualmente se encuentra dentro de los estándares requeridos por la población?

El tema es un poco complicado pero existen mecanismos cuando necesitamos reclamación pueden ir directamente al libro de reclamaciones

2. Si el libro de reclamaciones es un mecanismo de solución de conflictos ¿A qué se debe su falta de implementación en el sector educativo?

El tema es el desconocimiento tanto del estudiante, del docente o peor de la institución privada

3. En el sector educativo con la implementación del libro de reclamaciones ¿cree usted que disminuye los índices de insatisfacción en la atención educativa?

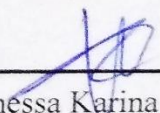
Por supuesto, el tema es que la información que tiene la población sobre la función que cumple el libro de reclamaciones es insuficiente.

4. Con respecto a la Idoneidad: ¿Cree usted que INDECOPI como órgano regulador promueve y publicita la cultura de consumo?

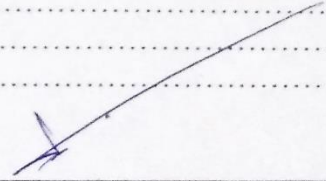
Es obligatorio que toda empresa pública o privada tenga su libro de reclamaciones y esto no ayuda aquí, el problema es el desconocimiento de la educación sobre la utilización del libro de reclamaciones.

5. Considera usted que aún existe asimetría informativa de los padres de familia la cual causa vulneración a sus derechos?

La asimetría informativa tiene que ver mucho de que manera la información va a llegar a las personas.

  
Vanessa Karina Vilela Palomino

DNI: 42595851

  
CARRASCO SALAZAR CHARLIE

EXPERTO

GUIA DE ENTREVISTA: "EL ACCESO DE INFORMACION AL LIBRO DE RECLAMACIONES."

I. DATOS GENERALES:

**Entrevistado:** OSCAR RAUL MAGUIÑA ALVARADO      Entrevista N° 3

**Cargo:** Abogado asesor de la asociación nacional para la defensa y educación de los consumidores (ANDECO) Maestría en derecho de la empresa por la escuela de postgrado de la UPC

**Centro laboral:** Ministerio de transportes y comunicaciones, dirección general de autorizaciones en telecomunicaciones

**Fecha:** 01/10/2018

II. DATOS ESPECIFICOS:

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer su opinión sobre el acceso de información al libro de reclamaciones

Objetivo general: Describir por que no se da el acceso de información al libro de reclamaciones

1. Según Usted ¿La protección al consumidor en el Perú actualmente se encuentra dentro de los estándares requeridos por la población?

Definitivamente, el sistema de protección al consumidor evidencia cuantos plenos, no solamente en lo que respecta a la normativa sino también a la actuación de los operadores del sistema, en particular por parte de la autoridad de consumo e incluyendo también a los proveedores, que no asumen a plenitud las obligaciones que establece el marco legal. Por ello en mi opinión, puede afirmarse que no estamos en el nivel que requiere la población.

2. Si el libro de reclamaciones es un mecanismo de solución de conflictos ¿A qué se debe su falta de implementación en el sector educativo?

La obligación de los proveedores de servicios educativos para contar con un libro de reclamaciones es la misma que para cualquier otro proveedor. El problema a mi entender, es que no existe una adecuada fiscalización por parte de la autoridad de consumo así como una limitada difusión de los derechos de los consumidores. Por ello, la informalidad se impone y ello implica la desprotección de los

Consumidores.

3. En el sector educativo con la implementación del libro de reclamaciones ¿cree usted que disminuye los índices de insatisfacción en la atención educativa?

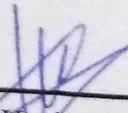
No basta que se implemente el mecanismo para lograr reducir la insatisfacción en este sector es importante que exista las garantías para que el mecanismo sea eficiente, es decir que se ejerza una adecuada fiscalización de parte de la autoridad de consumo y las sanciones respectivas así como los encuentros necesarios para que los padres de familia recurran a Indecopi a denunciar los abusos cometidos por el centro educativo.

4. Con respecto a la Idoneidad: ¿Cree usted que INDECOPI como órgano regulador promueve y publicita la cultura de consumo?

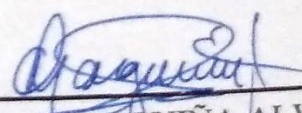
Hablando de manera general Indecopi si promueve la cultura de consumo pero en el ámbito o sector estudiantil lo es muy poco y no existe una adecuada promoción y debida a que la educación es un derecho fundamental esto tiene un límite.

5. Cree usted que aún hay sectores donde reina la asimetría informativa siendo esta aprovechada para vulnerar a los padres de familia ¿qué medidas realiza INDECOPI para prevenirlas?

La asimetría informativa es el sustento de la existencia del derecho al consumidor en ese sentido quien pretende vulnerar un derecho es por que esta en esa situación de asimetría.

  
 Vanessa Karina Vilela Palomino

DNI: 42595851

  
 OSCAR RAÚL MAGUINA ALVARADO

EXPERTO

**GUIA DE ENTREVISTA: "EL ACCESO DE INFORMACION AL LIBRO DE RECLAMACIONES"**
**I. DATOS GENERALES:**
**Entrevistado:** JAIME DELGADO ZEGARRA      Entrevista N° 5

**Cargo:** Abogado y Administrador de empresas

Presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios ASPEC

Conductor del Programa "La Hora del Consumidor" en 11.60 Radio Noticias

Autor de diversos libros sobre publicidad y defensa del consumidor

Conferencista internacional, ha dictado conferencias en más de 20 países.

Miembro del Grupo Legal de Consumers International, presidente de la Comisión Organizadora del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Asociaciones de Consumidores.

**Centro laboral:** Es docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres desde el año 2011.

**Fecha:** 12/10/2018

**II. DATOS ESPECIFICOS:**

La presente investigación tiene como objetivo principal conocer su opinión sobre el acceso de información al libro de reclamaciones

**Objetivo general:** Describir por que no se da el acceso de información al libro de reclamaciones

1. Según Usted ¿La protección al consumidor en el Perú actualmente se encuentra dentro de los estándares requeridos por la población?

..Nuestro país.. avanza.. mucho.. en materia.. de.. protección al consumidor  
 a.. pesar.. de.. eso.. siempre.. hay.. espectadores.. de.. la.. población.. los.. cuales  
 ..no.. serán.. satisfechos..,.. el.. sistema.. de.. defensa.. al.. consumidor.. no  
 ..deja.. de.. ser.. un.. sistema.. de.. reclamaciones..,.. a.. pesar.. de.. impulsar.. el  
 ..código.. de.. defensa.. del.. consumidor..,.. la.. autoridad.. que.. quedó.. en.. manos  
 ..de.. Indecopi.. no.. dejó.. de.. ser.. simplemente.. una.. mesa.. de.. partes  
 ..enfocada.. en.. recibir.. los.. reclamos.....  
 .....Indecopi.. generalmente.. tiene.. iniciativas.. propias.. pero..  
 ..muchos.. de.. los.. temas.. que.. se.. avanzaron.. fueron.. por.. iniciativas  
 de.. los.. consumidores.. particularmente.. de.. Aspec.

2. Si el libro de reclamaciones es un mecanismo de solución de conflictos ¿A qué se debe su falta de implementación en el sector educativo?

...el.. libro.. de.. reclamaciones.. fue.. concebido.. como.. un.....  
 ...mecanismo.. que.. beneficiaran.. a.. las.. partes.. tanto.. al.. proveedor

... como al consumidor... el libro de reclamaciones... ha tenido  
... un éxito notable... sobre todo en las empresas grandes,  
... donde se entendió perfectamente la idea, que no es para  
... fomentar los reclamos sino para estimular el mecanismo  
... de solución de ambas partes...

3. En el sector educativo con la implementación del libro de reclamaciones ¿cree usted que disminuye los índices de insatisfacción en la atención educativa?

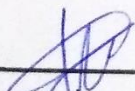
... yo creo que las instituciones educativas deben de  
... ir más allá de establecer un mecanismo de  
... escucha es decir un centro educativo tiene que  
... saber perfectamente que piensan sus alumnos  
... implementando las redes sociales de manera  
... estratégica

4. Con respecto a la Idoneidad: ¿Cree usted que INDECOPI promueve y publicita la cultura de consumo?

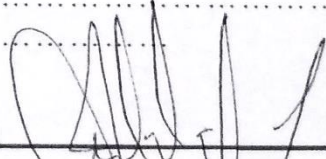
... Hace poco por la idoneidad

5. Cree usted que aún hay sectores donde reina la asimetría informativa siendo esta aprovechada para vulnerar a los padres de familia ¿qué medidas realiza INDECOPI para prevenirlas?

... Hay mucha asimetría y cada día hay más donde  
... la asimetría se incrementa y si el estado  
... no hace algo de manera contundente vamos  
... a contar con más asimetría

  
VANESSA VILELA PALOMINO

ESTUDIANTE

  
JAIME DELGADO ZEGARRA

EXPERTO



## Anexo 3: Fotografías a los doctores entrevistados a profundidad

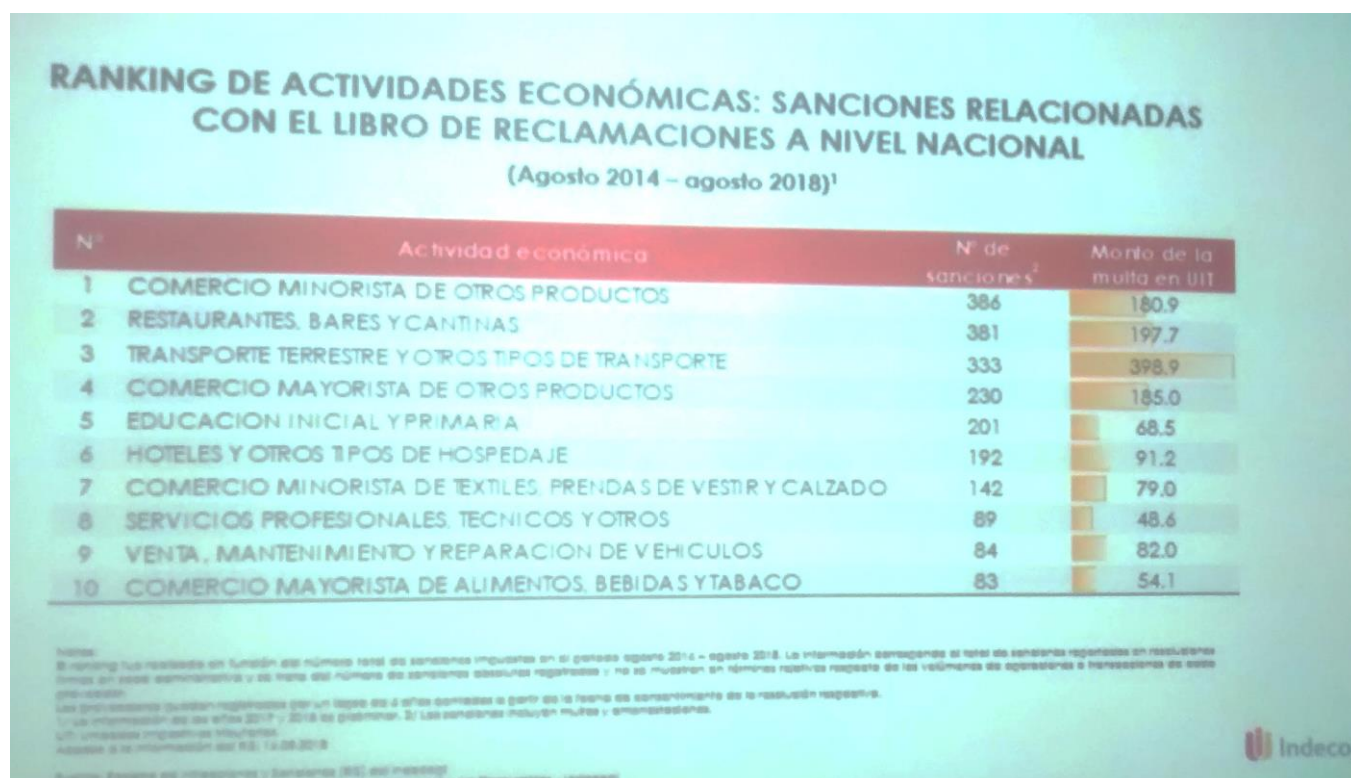


Dr. Jaime Delgado Zegarra, USMP (2018)



Dr. Herbert Tassano Velaochaga, upcp (2018)

## Anexo 4: Actividades económicas y sanciones relacionadas con el libro de reclamaciones



Fuente: Charla sobre el libro de reclamaciones Dr. Miguel Rivera La Rosa, Indecopi (2018)

Anexo 5: Constancia de charla sobre el libro de reclamaciones



El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, otorga la presente constancia a:

**VANESSA KARINA VILELA PALOMINO**

Por su participación en la Charla “Libro de Reclamaciones”, realizada en la ciudad de Lima - Perú, el día 24 de octubre del 2018, con un total de 2 horas lectivas.



José Carlos Purizaca Vega  
 Director de la Escuela Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual




Firmado digitalmente por:  
 PURIZACA VEGA, José Carlos FAU  
 20153864033 lead  
 Fecha: 31/10/2018 18:02:24-0500



Código de verificación: 21596-2018/IECP

Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE          TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Luzgarda Palomino Gonzalez  
 docente de la Facultad Derecho y  
 Escuela Profesional Derecho de la Universidad César Vallejo Lima Este  
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" Acceso de Información al libro de reclamaciones "

del (de la) estudiante Vilela Palomino Vanessa Karina  
 constato que la investigación tiene un índice de  
 similitud de 10 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.



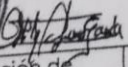

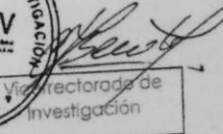
El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la  
 tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas  
 por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha SJL 27 de noviembre del 2018

Luzgarda Palomino Gonzalez  
 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 22422843

		Elaboró	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación
					

Anexo 7: Porcentaje de Turnitin

edback studio

Acceso de información al libro de reclamaciones

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DERECHO


“Acceso de información al libro de reclamaciones”

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

AUTORA:

Vilela Palomino Vanessa Karina

ASESORA:



Resumen de coincidencias

10 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver Fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Universidad... Título de estudiante 1 %
2	repositorio ucsp.edu.pe Fuente de internet 1 %
3	Entregado a Universidad... Título de estudiante 1 %
4	cyberbasca.lamiam.edu... Fuente de internet 1 %
5	Entregado a Pontificia... Fuente de internet 1 %
6	Entregado a Universidad... Título de estudiante 1 %
7	repositorio ucsp.edu.pe Fuente de internet 1 %
8	dispace ucsp.edu.pe Fuente de internet <1 %
9	h.uces.edu.ar Fuente de internet <1 %
10	repositorio.ucvallejo.edu.pe Fuente de internet <1 %
11	Entregado a EP NBS S... Título de estudiante <1 %

Text-only Report Turnitin Classic High Resolution

Turnitin

Numero de palabras: 14068

## Anexo 8: Autorización de publicación

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo *Vanessa Karina Vilela Palomino* identificado con DNI No ..42595851..., egresado 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 "...*Acceso de información al libro de reclamaciones*"....."; 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: *42595851*.....

FECHA: ..... *01* de *12* ..... del 201*8*

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

## Anexo 9: Autorización de la versión final del trabajo de investigación

**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

Luzgarda Palomino Gonzales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Vilela Palomino Vanessa Karina

INFORME TITULADO:

Acceso de Información al libro de reclamaciones

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

ABOGADASUSTENTADO EN FECHA: 13/12/2018NOTA O MENCIÓN: 15Luzgarda Palomino  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 10: Artículo científico  
Acceso de información al libro de reclamaciones  
(Information access to the claims book)  
Vanessa Karina Vilela Palomino<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>Universidad Cesar Vallejo

### **Resumen**

La investigación se enfocó netamente en el acceso de información al libro de reclamaciones, un conocido fenómeno el cual todos nosotros los consumidores estamos expuestos diariamente. Se utilizó en este estudio la técnica de la entrevista a profundidad donde se recauda los datos importantes en la material siendo un total de seis entrevistas donde los expertos son abogados que brindan sus servicios en el instituto nacional de competencia y de la propiedad intelectual (Indecopi), la asociación Peruana de consumidores (Aspec), Asociación nacional de educación al consumidor (Andeco), unidad de gestión educativa local sede 05(Ugel)generándose la entrevista a profundidad con un resultado favorable de diferentes enfoques y puntos de vista de acuerdo a la experiencia y lugar donde se desempeña..

*Palabra Clave:* mecanismos de solución de conflictos, idoneidad, libro de reclamaciones. Queja, reclamo.

### **Introducción**

Uno de los múltiples mecanismos de defensa a los consumidores precisamente es el libro de reclamaciones de ordenanza obligatoria para todo negocio el cual es regulado desde el artículo 150° del código de protección y defensa del consumidor en donde habla del libro de reclamaciones y la obligatoriedad de este en los comercios ya sea de forma física o virtual, el artículo 151° la exhibición del libro , mantenerlo en un lugar visible a todos los consumidores y de fácil acceso, artículo 152° donde se hace referencia al tiempo de entrega del libro a Indecopi, es ahí donde se realiza en forma escrita la queja o reclamo , esta información es necesitada de forma directa para sancionar a los establecimientos que infrinjan de forma directa con malos productos o servicios.

El presente trabajo de investigación se plantea la problemática: ¿Por qué no se da el acceso de información al libro de reclamaciones? , la investigación cuenta con la propuesta de tener el siguiente objetivo principal: describir por que no se da el acceso de información al libro de reclamaciones, contando además con los siguientes objetivos específicos: a) Reconocer por que no se da la protección al consumidor en el acceso a la información al libro de reclamaciones y b) Identificar por qué no se da la idoneidad en el acceso de información al libro de reclamaciones.



El tema referente al libro de reclamaciones en Perú y en el mundo no ha sido tocado a profundidad, solo hay temas similares en derecho al consumidor los cuales podemos mencionar a:

Guerrero y Trujillo (2014), en su investigación titulada Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet – Chiclayo, para obtener el título de licenciada en administración de empresas. Según el trabajo de investigación da un enfoque al producto los procesos de investigación que se lleva a cabo, las actividades generadas y finalmente el producto dejando la conclusión de que la empresa no se enfoca en satisfacer a los clientes y debido a la falta de atención no se efectúa una fidelización de los consumidores lo que deviene en pérdida de capital. Propone conocer a los clientes, recibir las quejas positivamente a favor de la mejora de la misma empresa.

Ramírez (2016), realizo una tesis para obtener el grado académico de maestra en administración de negocios titulada: “Costo y rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016” de la escuela de postgrado de la universidad Cesar Vallejo donde se plantea de objetivo principal si tiene relación el costo y la rentabilidad en la norma de las instituciones particulares en Tarapoto ya que la falta de esta es con la excusa que dicha implementación implicaría costos extras a las instituciones.

#### Protección al consumidor

En Perú el primer antecedente de protección al consumidor fue mediante el decreto supremo 036-83-jus con la ley 23863 siendo derogadas posteriormente por decreto legislativo 716 que a su vez fue modificado por la ley 27311 conocido como ley de fortalecimiento del sistema de protección al consumidor del 26 de junio del año 2000 ordenando el texto único ordenado de normas las cuales reglamentan el sistema de protección al consumidor. (Anticona 2017, p.17)

#### Mecanismos de solución de conflictos

Conociéndose como la intervención de un especialista referente a una incertidumbre donde se canaliza el problema de acuerdo al medio de conciliación más apropiado como mediación, conciliación, arbitraje, negociación y proceso judicial. (Ormachea, 1999 P 44)

## Idoneidad

Considerando al deber de idoneidad materializado en los productos y servicios que los proveedores ponen en circulación en el comercio respondiendo a las expectativas de los consumidores cubriendo las expectativas dándose así por medio de la garantía siendo la responsabilidad de los proveedores ante el consumidor cuando el producto o servicio no llene las expectativas del consumidor (Espinoza , 2006 ,p.102).

## Asimetría informativa

Donde la frase “información es poder” es del todo correcta, donde obtener la información es una tarea ardua porque el mercado es despiadado, sin embargo, fuera de esa ignorancia o asimetría nos fortalecemos ya que es la mejor arma para no caer en engaños, confusiones y errores. (Stigler,1961,p.224)

## **Metodología**

El tipo de estudio para esta investigación es básico porque descubre mediante la técnica de recolección los datos la cual tiene el objetivo de ampliar, modificar y quizá perfeccionar los conocimientos ya existentes siendo motivada por la curiosidad de algo que desconocemos sus consecuencias o queremos descubrir además que se investiga las leyes y teorías observables de diseño flexible ya que desarrolla instrumentos de recolección de información analizando datos en un proceso formativo. (Tamayo, 1995, p 54).

Debido al tipo de investigación las categorías de esta investigación se extraen de la problemática ya que tiene un orden explicativo, no cuantificado y descriptivo originándose de los hechos, características o fenómenos ocurridos en la investigación. (Tamayo, 1995, p 54).

## Caracterización de sujetos

1 director de INDECOPI , 1 ex congresista fundador y actual presidente de ASPEC, 1 asesor jurídico en derecho al consumidor ,1 experto en derecho administrativo,1 abogado especialista en mecanismos alternativos de solución de conflictos con maestría en derecho de la propiedad intelectual y de la competencia y un representante de la UGEL 05

## Guía de entrevista

Siendo establecida creando un nexo entre la persona investigadora, el objetivo de estudio, la finalidad (Gómez, 2012, p 59)

### Resultados y discusión

Pregunta n°1 Según usted ¿la protección al consumidor en el Perú actualmente se encuentra dentro de los estándares requeridos por la población?

Coinciden (3) :

Jaime Delgado (2018) Perú a pesar de tener iniciativa no está dentro de los estándares requeridos por la población	Oscar Maguiña Alvarado (2018), el sistema de protección al consumidor no está actualmente diseñado para cumplir las expectativas de la población	Elmer Andrés Carbajal Tarazona (2018), ha sido testigo de los múltiples abusos hacia la población y desprotección de ellos frente a las entidades privadas, mayormente al desconocimiento que muestra la mayoría de ellos.
--	--	--

Discrepan (3):

Herbert Tassano Velaochaga (2018), la protección al consumidor si se encuentra dentro de los estándares	Charlie Carrasco Salazar (2018), comenta que sí, está protegida y dentro de los estándares	Miguel Rivera (2018) comenta, que no puede afirmar si tiene los estándares requeridos por la población ya que no hay un estudio.
---	--	--

Pregunta N°2: Si el libro de reclamaciones es un mecanismo de solución de conflictos ¿A qué se debe su falta de implementación en el sector educativo?

Coinciden (3) :

Oscar Raúl Alvarado (2018), la falta de implementación es por falta de fiscalización.	Charlie Carrasco Salazar (2018), la falta de implementación, es por desconocimiento.	Elmer Andrés Carbajal Tarazona (2018), la población desconoce la forma de hacer valer sus derechos y expresarlos en el libro de reclamaciones.
---	--	--

Discrepan (3):

Jaime Delgado opina que deberían de ir más allá de este mecanismo, implementar redes sociales hacer continuamente	Herbert Tassano Velaochaga sobre la falta de implementación tendría que verificarse si es cierto o no lo se trata de casos aislados	Miguel Rivera La Rosa comenta que no puede afirmar si los colegios no cuentan con un libro de
---	---	---

---

encuestas a los estudiantes y por falta de un reclamaciones ya que la padres. desconocimiento a sus norma se lo exige a todos. obligaciones.

---

Pregunta N°3 En el sector educativo con la implementación del libro de reclamaciones ¿cree usted que disminuye los índices de insatisfacción en la atención educativa?

---

Coinciden (2) :

---

Herbert Tassano Velaochaga comenta que, definitivamente si, el libro de reclamaciones es un mecanismo para que los colegios vean sus faltas y mejoren.

Charlie Carrasco Salazar menciona que, la implementación está dada, el problema es el de los consumidores por el desconocimiento en el que están inmersos

---

Discrepan (4):

---

Oscar Raúl Maguiña Alvarado expone que, para que este mecanismo funcione a la perfección se necesita de una fiscalización efectiva.

Jaime Delgado Zegarra las instituciones deben ampliar su panorama administrativo e ir más allá de este mecanismo de defensa al consumidor.

Miguel Rivera La Rosa comenta que uno tiene el control y puede cambiar de proveedor o institución educativa si esta no nos agrada. Elmer Carbajal Tarazona no ha disminuido y la Ugel no puede satisfacer a todos los usuarios respecto a sus quejas.

---

Pregunta n°4 Con respecto a la idoneidad ¿Cree usted que Indecopi como organización promueve y publicita la cultura de consumo?

---

Coinciden (3) :

---

Herbert Tassano Velaochaga comenta que sí y puede decir diversos ejemplos de ello como campañas publicitarias, de

Elmer Carbajal Tarazona opina que, si, para todo el sector educativo particular es

Miguel Rivera La Rosa comenta que se crearon diversas plataformas alejadas de la sede central solo para que

---

---

educación, donde se trabaja con obligatorio el libro de los pobladores tengan ese cuñas radiales en múltiples reclamaciones y en acercamiento y no se sientan dialectos, temas de derecho al entidades públicas y desprotegidos ante ningún consumidor privadas. abuso de algún mal proveedor.

---

Discrepan (3):

---

Charlie Carrasco Salazar menciona que, no hay idoneidad porque Indecopi no cumple su función la cual es comunicar y menos las instituciones educativas que evitan hacer conocer la función del libro de reclamaciones a los padres de familia.

Jaime Delgado Zegarra comenta que Indecopi hace muy poco por la idoneidad, ellos más están concretados en resolver otros asuntos.

Oscar Raúl Maguiña Alvarado opina que, en general Indecopi si promueve la cultura de consumo, pero refiriéndonos al sector educativo particular, considera que no existe una adecuada promoción, no es un servicio cualquiera.

---

Pregunta n°5 Considera Usted que aún existe asimetría informativa de los padres de familia a la cual causa vulneración a sus derechos?

---

*Coinciden todos:*

---

Se sabe que la asimetría informativa es la base del derecho al consumidor y siempre existirá

---

*Discusión:*

Respecto a la protección al consumidor y los estándares el ex congresista Jaime Delgado al ser presidente de Aspec y estar relacionado continuamente con temas al consumidor y desde los inicios forma parte de Indecopi y ha sido testigo de los avances que se ha realizado en Perú respecto a derecho al consumidor sin embargo su postura es en contra ya que comenta que Indecopi realiza múltiples avances pero no se enfoca en un área específica aunque no tiene conocimiento de las empresas que brindan servicios en el sector educativo piensa que las instituciones deberían contar en vez de un libro de reclamaciones con una red capaz de informar tanto a los padres como alumnos a fin de mejorar sus servicios . Indecopi a pesar de ser un ente supervisor realiza pocas labores que conllevan a una idoneidad aceptable en las empresas, ellos solo se concentran en resolver los conflictos generados precisamente por la

falta de idoneidad presentada en los productos o servicios, siendo parte de in proceso el cual busca imponer una multa al proveedor, donde la asimetría informativa crece a diario.

Coincidiendo con el doctor Oscar Maguiña que desempeña su labor de asesoramiento en una asociación encargada de la protección y educación al consumidor no está diseñado para cumplir las expectativas de la población que debido a su experiencia con la asociación Andeco el sistema de Indecopi presenta fallas normativas, administrativas y jurisdiccionales además de que según su percepción Indecopi solo busca conciliar donde debería sancionar a los proveedores para que no incurran en falta, sobre el sector educativo comenta que la falta de implementación es debido a la deficiente fiscalización ya que Indecopi al mantener en el olvido a este tipo de empresas los proveedores no cuentan con la presión y por eso incurrir en falta así mismo comenta que para que este mecanismo funcione a la perfección se necesita de una fiscalización efectiva donde los proveedores recién tomaran conciencia de su responsabilidad de esta manera podrán evitarse multas donde a pesar de los problemas de forma general opina que Indecopi si promueve una cultura de consumo sin embargo en múltiples sectores no la promueve de manera eficiente además de que el servicio que es dado por instituciones educativas es importante porque la educación es un derecho universal donde la asimetría informativa es el sustento y la razón de ser del derecho al consumidor y a pesar de las campañas de Indecopi no llegan a todos los lugares donde se generan los problemas.

Donde el especialista en recursos humanos Elmer Carbajal Tarazona refiriéndose a sus años de experiencia en la Ugel 05 que han sido testigo de múltiples abusos de parte de las instituciones educativas a los padres donde siente esa desprotección que tienen los consumidores frente a su desconocimiento respecto a sus derechos además que en el sector privado hay aproximadamente unos 1000 a 1500 instituciones educativas particulares solo dentro de la jurisdicción de la Ugel 05 siendo el libro de reclamaciones exigible y obligatorio en las instituciones donde estas no están obligadas a orientar a los consumidores sobre el tema a todo esto se aumenta el desinterés de las personas de investigar referente al tema.

Las entrevistas a favor de Indecopi son apoyadas por el especialista doctor Tassano Velaochaga director de Indecopi donde comenta que la protección al consumidor se encuentra dentro de los estándares requeridos por la población, Indecopi es una institución fuerte así que la falta de implementación primero se debe de evaluar si eso sucede realmente o solo es por el desconocimiento del proveedor sobre sus deberes y obligaciones , además que el libro cuenta con la función de mejora hacia la empresa donde sí se disminuye los índices de la insatisfacción, Indecopi realiza múltiples campañas hasta un decálogo sobre la ley del

consumidor ley 29571 en braille lo que si va a haber siempre es la asimetría y es ahí donde Indecopi interviene ayudando a disminuir la asimetría existente.

El abogado Carrasco Salazar refiriéndose a la labor de Indecopi se encuentra dentro de los estándares ya que existen múltiples mecanismos para poder hacer valer nuestros derechos donde la falta de implementación es debido al desconocimiento de los actores de este fenómeno es decir los profesores, alumnado, padres de familia y al dueño que si bien puede saber no desea que se sepa de este mecanismo y así poder evitar tareas administrativas innecesarias para él, sobre la implementación tiene que cumplirse el problema es el desconocimiento además que Indecopi no cumple su función la cual es comunicar y lo de los centros educativos que evitan dar a conocer este mecanismo subrayando la falta de conocimiento de los consumidores, la información no llega de manera oportuna y adecuada donde se mantiene sumergidos en esta asimetría informativa.

Respecto al tema el Dr. Miguel Rivera La Rosa de servicio de atención al ciudadano y encargado del libro de reclamaciones institucional se mantiene en una posición neutral al comentar que los estándares de los consumidores aun no los han medido y eso es porque algunos consumidores podrían necesitar más protección que otros o depende mucho de la percepción del consumidor en cuestión ya que puede sentirse uno más despreocupado que el otro, todo depende de la ubicación y mientras más alejado el consumidor se sienta de Indecopi se siente en un estado de desprotección, sin embargo Indecopi intenta estar más cerca de los consumidores implementando oficinas descentralizadas por las zonas más alejadas y así espera que los consumidores se sientan más protegidos, comenta que Indecopi realiza una fiscalización adecuada y aun no hay una estadística que compruebe que Indecopi no cumple con esa labor, afirma que el consumidor puede plasmar su queja pero depende del centro educativo cambiar y si en el plazo no lo hacen y no obtengo una respuesta satisfactoria puedo como consumidor hacer uso de mi derecho a la libre elección y cambiar al alumno del centro educativo defectuoso, recordó la campaña de Indecopi única en el año 2015 hasta la fecha llamada que no te pinchen el globo, manifestó que Indecopi no cuenta con los recursos para una adecuada difusión, finaliza comentando que los centros educativos tienen el conocimiento y saben lo que les está permitido y lo que no, así que si incumplen y se aprovechan es más que todo un problema general y social al evadir sus responsabilidades.

López(2016) En los antecedentes de los trabajos previos seleccionados para esta discusión el autor en su investigación concluye que el tiempo en el que el proveedor emite una respuesta y con la modificatoria de Indecopi que no obliga a emitir un informe periódico, viéndose el

libro de reclamaciones como un simple libro de quejas, solo actúa en perjuicio de los consumidores, esta limitación se encuentra en el artículo II del reglamento del libro de reclamaciones donde Indecopi debe requerir a los proveedores la información necesaria para fines de supervisión además de remarcar la queja como una falla en la regulación normativa ya que sin esta no se puede iniciar un proceso administrativo resultando ineficaz.(p.54).

Respecto a lo determinado por la autora López(2016) no se vulnera los derechos a los consumidores ya que la mayor parte de las personas no conocen este mecanismo y al no conocerlo por ende no saben cómo utilizarlo y este es el mayor problema siendo aprovechado por los proveedores además que las fiscalizaciones deben de ser de manera personal y continua sin dejar de lado el libro de reclamaciones, por otra lado como comenta López la queja no es muy importante y solo queda como una simple recomendación para el proveedor y está en el proveedor si hace algo para mejorar la atención con su personal o servicio mediante capacitaciones, incentivos, etc. Esta recomendación no debería ser incluida en el libro de reclamaciones ya que como su nombre lo indica solo ven los reclamos, sin embargo, las empresas serias si dan solución a una queja resaltando que solo es para ayudar a los proveedores. (p.84).

Ramírez (2017), en la investigación que realiza sobre el costo y rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares donde comenta que no hay relación de costo y rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones donde si no hay relación entonces es falso los temores de algunos proveedores que piensan que acatando la norma incurren en gastos ya que Indecopi no busca perjudicar a los proveedores solo intenta que se mantenga una relación idónea entre el consumidor y proveedores motivo por el cual la investigación de Ramírez comprueba que si los colegios particulares de Tarapoto implementaran las normas de protección al consumidor como es el libro de reclamaciones no los afectarían.(p.46).

Guerrero y Trujillo (2014) en su trabajo una propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet donde concluye afirmando que la empresa sabe de sus deficiencias y puede que no esté preparada para que otro empresario saque provecho y así ganar a sus clientes que ellos descuidan al no tener implementado el libro de reclamaciones, los pocos consumidores que registran su queja o reclamos no obtienen una respuesta, el autor no propone la implementación del libro de reclamaciones solo que el personal y la empresa le pongan más atención al cliente que es válido pero hay mecanismos de ley que son obligatorios y no los cumplan.(p.135).



Aguirre ,2015 en su trabajo la eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva del derecho comparado entre Colombia y la unión europea el autor Aguirre comenta que Colombia a pesar de los adelantos no brinda una adecuada protección al consumidor debido a la falta de mecanismos alternativos lo contrario ocurre en nuestro país que existen los mecanismos como la mediación, la conciliación, y el arbitraje sin embargo los consumidores no saben de estos o no los utilizan por pensar que son pérdida de tiempo, esto se solucionaría con una adecuada educación y publicidad , el ente regulador Indecopi que por falta de medios no realiza o fomenta estos mecanismos.( p.60).

Velázquez, 2009 Sobre las teorías de este trabajo de investigación aporta, se sabe que el derecho al consumidor es o nace de la asimetría creada entre proveedor y consumidor donde se han creado la protección que necesita todo ciudadano para resguardar sus derechos donde recién en 1962 fueron reconocidos mediante un discurso de un presidente estadounidense, no se dio la importancia al consumidor como actualmente se le da pero a pesar de los adelantos aún hay falencias, todo comenzó por medio de un gran escándalo en ese caso fue una obra literaria llamada The Jungle donde se describía las insalubres maniobras de los empaquetadores de carne y es así que mediante escándalos como estos fue ganando los consumidores la importancia de ahora. (Velásquez 2009, p.81).

En Perú en el año 2000 recién se consolido la protección al consumidor sin embargo aún la falta de educación y deficiencias son muchas, Indecopi como ente tendría que publicitar y mejorar sus funciones, la población con sus múltiples demandas, querellas con proveedores por intentar vulnerar a los consumidores no disminuyen. (Anticona 2017, p. 17).

Respecto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos son ideales para economizar tiempo y dinero pero no son muy conocidas más que en el ámbito laboral, Indecopi al poner esta herramienta que es el libro de reclamaciones genera que el conflicto se solucione mediante un acuerdo y actualmente Indecopi además de sancionar también trata de tener una posición conciliadora lo que nos da más herramientas además de la demanda ya que a pesar de tener un concepto claro respecto a la idoneidad de igual manera lo que brinda el proveedor no es lo esperado por los consumidores sea en el servicio o producto y es uno de los motivos por los cuales los consumidores esperan algo y en proporción a lo que pagan y reciben algo insuficiente.(Gil, 2009, p243).

Stigler (1961) la asimetría informativa que la información es poder , mucho tiene de cierto esta afirmación ya que de acuerdo a la investigación los consumidores consentimos y

recibimos lo que nos ofrecen los proveedores pensando que actúan de buena fe, pero debido a múltiples descubrimientos estos no lo y solo buscan engañar a los consumidores haciéndolos incurrir en error , el derecho al consumidor se basa de esa asimetría , nace de los conflictos y problemas de los consumidores y proveedores donde ha sido creado el ente supervisor Indecopi que tiene como misión disminuir esa asimetría poniendo mecanismos a nuestra disposición protegiendo a nuestros derechos que corren peligro por la falta de información mostrada por los consumidores los cuales no saben cómo plasmar su molestia por algún inconveniente o aprovechamiento sin que sean informados de sus derechos.(p.224).

Espinoza (2006) redacta que a la idoneidad como los productos y servicios que el proveedor pone en circulación las cuales responden a las expectativas de los consumidores, más que todo es un producto o servicio que necesitamos y esperamos que nos cubra en las necesidades que nos aquejan, sin perjudicarnos, ese es el problema al que nos enfrentamos a diario (p.102).

### **Conclusiones**

1.-No se da el acceso de información al libro de reclamaciones por la falta de educación y conocimiento de la población donde desconoce la verdadera labor de Indecopi y los mecanismos alternativos los cuales pone a nuestro alcance para cuidar y hacer valer nuestros derechos.

2.- No se da una protección adecuada en el acceso de información al libro de reclamaciones debido a la falta de conocimiento mostrado por estos, si bien es cierto que Indecopi intenta acercarse al consumidor por diversos medios no cuentan con los medios y el apoyo para inculcar esta cultura de consuno.

3.- La labor de Indecopi en general es idónea, pero ese es el problema, se enfoca en general no va más allá, no se da la idoneidad ya que no realiza una adecuada fiscalización.

### **Referencias**

Guerrero y Trujillo (2014) Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa cineplanet- Chiclayo (tesis de título) recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/71/1/TL\\_GuerreroRosilloShirley\\_TrujilloPereaFatima.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/71/1/TL_GuerreroRosilloShirley_TrujilloPereaFatima.pdf)

Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2014), Metodología de la investigación. (6ta Edición), México: MCgraw-Hill.

López E. (2016). Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de puno durante el año 2016. (Tesis de título, Universidad nacional del Altiplano) (Acceso el 20 junio de 2018).

Ramírez E. Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto, 2016, (tesis de maestría) Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12746/ramirez\\_pe.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12746/ramirez_pe.pdf?sequence=1)

Valderrama M, S (2002). Pasos para elaborar proyectos de la investigación científica, cuantitativa, cualitativa, mixta. Lima, Perú