



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**Protección al consumidor en el procedimiento
ordinario de denuncias en INDECOPI - San Martín 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Tafur Hidalgo, Madisson Mishell (orcid.org/0000-0003-0767-8933)

ASESORA:

Mg. Salinas Leon, Rosa Elvira (orcid.org/0000-0003-2442-9146)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio Sobre los Actos del Estado y su Regulación entre Actores
Interestatales y en la Relación Público Privado, Gestión Pública, Política
Tributaria y Legislación Tributaria

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mi hijo y a mi esposo porque son la razón fundamental de mi existencia y sin el apoyo incondicional de ellos este trabajo de investigación no hubiera podido realizarse.

Asimismo, va dedicada a mi madre, a mi abuelita y a mi hermano, ya que gracias a su apoyo absoluto y cariño sincero jamás hubiera podido terminar la presente investigación.

Agradecimiento

A Dios por sobre todas las cosas, ya que, en el transcurso de mi vida, ha sido el que me ha permitido salir adelante y saber sobrellevar las cosas siempre de forma positiva.

A mi hijo, a mi esposo y a mi madre que son el motor de mi vida, por confiar en mí y comprender que, aun teniendo un largo camino por recorrer, siempre demuestro tener la valentía para salir adelante y superarme profesionalmente.

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Resumen | v |
| Abstract | vi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 11 |
| 3.2. Categorías y Subcategorías | 11 |
| 3.3. Escenario de estudio..... | 12 |
| 3.4. Participantes | 12 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 12 |
| 3.6. Procedimiento | 13 |
| 3.7. Rigor científico | 13 |
| 3.8. Método de análisis de datos..... | 13 |
| 3.9. Aspectos éticos | 14 |
| IV. RESULTADOS..... | 15 |
| V. DISCUSIÓN | 18 |
| VI. CONCLUSIONES | 21 |
| VII. RECOMENDACIONES | 22 |
| VIII. REFERENCIAS | 23 |
| ANEXOS | 25 |

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la protección al consumidor en el procedimiento ordinario de denuncias en Indecopi-San Martín, 2020. El tipo de estudio fue básico y el diseño de la investigación teoría fundamentada. Los participantes fueron los consumidores que presentaron denuncias ante Indecopi San Martín, 2020. Se utilizaron como técnicas, el análisis de registro documental y la entrevista. Se obtuvo como resultado que, de la totalidad de denuncias presentadas, la materia más reclamada es por falta de idoneidad en el servicio; específicamente, por temas de servicios bancarios, en segundo lugar, se encuentra los servicios inmobiliarios y luego venta de vehículos automotores y motocicletas. Se concluyó que el procedimiento ordinario de denuncias en Indecopi San Martín no protege totalmente los derechos de los consumidores, pues la mayoría de entrevistados manifestó que sobre el plazo que demoró la Comisión de la Oficina de INDECOPI San Martín para resolver su denuncia se sienten insatisfechos. También, manifestaron insatisfacción sobre la información brindada por el personal de la Indecopi de San Martín sobre el estado de su procedimiento, así como con la sanción impuesta por la entidad.

Palabras clave: Procedimiento Ordinario, Comisión, Conciliación.

Abstract

The general objective of the research was to determine consumer protection in the ordinary complaint procedure in Indecopi-San Martín, 2020. The type of study was basic and the research design based on theory. The participants were the consumers who filed complaints with Indecopi San Martín, 2020. The analysis of the documentary record and the interview were used as techniques. It was obtained as a result that, of all the complaints filed, the most claimed matter is due to lack of suitability in the service; Specifically, regarding banking services, in second place are real estate services, followed by the sale of motor vehicles and motorcycles. It was concluded that the ordinary complaint procedure at Indecopi San Martín does not fully protect the rights of consumers, since most of the interviewees stated that they feel dissatisfied about the time it took for the INDECOPI San Martín Office Commission to resolve their complaint. . They also expressed dissatisfaction with the information provided by the staff of Indecopi de San Martín on the status of their procedure, as well as with the sanction imposed by the entity.

Keywords: Ordinary Procedure, Commission, Conciliation.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada, “Protección al consumidor en el procedimiento ordinario de denuncias en Indecopi-San Martín, 2020”, parte de una realidad actual problemática, de la cual se encuentra delimitada en la aplicación del procedimiento ordinario para poder resolver los diversos problemas o conflictos que suceden en la práctica del consumo de las personas interpuestos ante la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

Consideramos necesario determinar el apoyo al cliente en las prácticas de consumo en el transcurso del método ordinario de denuncias en Indecopi-San Martín, ya que los conflictos de consumo que presentan los usuarios o consumidores es algo que ocurre día a día, esto debido a que las personas realizan concurrentemente compras en tiendas o compras por internet, préstamos, etc.; y que presentan inconvenientes o dificultades (Martínez, 2018, p.10)

La delimitación problemática tiene que ver la vigencia de la Ley N° 29571, que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en dicha norma ésta regula la protección del consumidor y que la aplicación de este procedimiento ordinario en la resolución de denuncias presentados por consumidores que se sienten vulnerados de sus derechos ante la adquisición compra de un servicio o bien. (Durand, 2016, p. 108).

En la realidad nacional ocurren múltiples intercambios de productos o los servicios que se pueden prestar, y en esta actividad es donde pueden ocurrir diversos problemas ya que se pueden evidenciar muchos abusos por parte de las empresas, lo cual en el Perú es muy recurrente las múltiples denuncias incluso a empresas de gran recorrido y estatus, así también todas aquellas personas que día a día, necesitamos adquirir bienes, servicios, por lo que se ven expuestos a un abuso por parte de aquellos que ofrecen bienes y servicios, por otro lado, INDECOPI institución que inculca una cultura de lealtad en los mismos competidores, cuyo objetivo es velar por que no ocurran este tipo de abusos y

sancionar estas malas prácticas. (Villegas, 2017, p.125)

La norma antes citada, regula en la letra un procedimiento rápido para la solución de las denuncias del consumidor. Posteriormente, entró a tallar el procedimiento ordinario, en el cual se resuelven las controversias más complejas. En consecuencia, consideramos necesario que se mida la eficacia del procedimiento ordinario aplicados por esta entidad administrativa, y así obtener solución a las denuncias de protección al consumidor. (Carrasco y Cordero, 2013, p.120).

Problema General: ¿Se protege al consumidor en el procedimiento ordinario de denuncias en Indecopi - San Martín 2020? Problemas específicos: 1) ¿Es eficaz el procedimiento ordinario, las denuncias y el cumplimiento de plazos legales en Indecopi, San Martín 2020? 2) ¿Es eficaz el procedimiento ordinario en las denuncias y la satisfacción de los denunciantes con respecto a la resolución de las denuncias de protección al consumidor en Indecopi, San Martín 2020?

El argumento teórico que es aplicado en el presente trabajo de investigación, se desarrollan diversas teorías sobre el tema de defensa al consumidor, la aplicación de doctrina e instituciones jurídicas del derecho administrativo. La presente investigación queda justificada en la práctica ya que se trata de una problemática con involucramientos sociales y procedimentales, ya que se contempla en la actualidad la existencia de muchas denuncias por conflictos de consumo ante la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, ante ello es necesario conocer la eficacia del procedimiento ordinario regulado en la norma para la atención a estas denuncias.

La investigación queda justificada metodológicamente, se considera y sustenta su importancia, su viabilidad y sus limitaciones. Respecto a la primera cuestión, se resalta que este trabajo es importante porque permite revisar la amplia teoría y expedientes administrativos que reglamentan las categorías de esta investigación (procedimiento ordinario, conflictos de consumo). Se cuenta con recursos humanos, financieros y materiales, por ende, es factible y además que el alcance a la información y revisión de documentos es permisible debido a que

se puede solicitar acceder al análisis y revisión documental de diversas fuentes, así como también realizar entrevistas a funcionarios de la Comisión Oficina de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, que aplican el procedimiento ordinario en los conflictos de consumo en su día a día. Por último, se presenta como un factor de restricción la carencia de doctrina y jurisprudencia que ya exista en estudios anteriores para así llegar a conclusiones concretas. Esta barrera por así decirlo será derribada con la entrevista que se procederá a realizar a los expertos, funcionarios de Indecopi y público solicitante. Para ello, se pretende que el presente estudio sirva de referencia para otros trabajos de investigación con similitud al tema.

Los objetivos de la presente investigación son: Objetivo general: Determinar la protección al consumidor en el procedimiento ordinario de denuncias en Indecopi-San Martín, 2020. Objetivos específicos: 1) Determinar la eficacia del procedimiento ordinario, las denuncias y el cumplimiento de plazos legales en Indecopi, San Martín 2020; 2) Determinar la eficacia del procedimiento ordinario en las denuncias y la satisfacción de los denunciados con respecto a la resolución de las denuncias de protección al consumidor en Indecopi, San Martín 2020.

Las hipótesis del estudio son: Hipótesis general: Existe protección al consumidor en el procedimiento ordinario de denuncias en Indecopi-San Martín, 2020. Las hipótesis específicas son: 1) Es eficaz el procedimiento ordinario de denuncias, mayor cumplimiento de plazos legales en Indecopi, San Martín 2020. 2) Es eficaz el procedimiento ordinario de denuncias, debido a la satisfacción de los denunciados obteniendo la resolución de denuncias de protección al consumidor en Indecopi, San Martín 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En este punto se desarrollará como factor esencial, los trabajos previos, es decir, antecedentes investigativos que respaldaran el presente trabajo. Ante esto es importante desarrollar y citar como antecedentes internacionales a:

Tumbaco, (2018), cuyo objetivo fue determinar la ineficacia del proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la defensoría del pueblo para resarcir la afectación de los derechos de los consumidores. Investigación descriptiva, explicativa y de campo, con enfoque mixto, se realizaron encuestas, entrevistas con sus respectivos cuestionarios y guía de entrevista. Se concluye que, las autoridades que deberían proteger los derechos de las personas, sin embargo, las mismas no pueden ejercer un método correctivo o de sanción para aquellas empresas que abusan de los clientes consumidores, por ello, se dice que estas instituciones no son eficientes en resolver los problemas cotidianos que suceden en las actividades, así también se evidencia que no cuentan con el personal adecuado ni suficiente para ayudar a las personas. Las personas están muy descontentas ya que la figura de autoridad no cumple con lo pactado de apoyarlos, y sienten que se vulneran sus derechos.

Cobos, (2017) en su estudio cuyo objetivo fue mostrar la problemática del ejercicio de los Derechos del Consumidor en el Ecuador. Investigación descriptiva, explicativa donde se analizaron cuatro casos. La principal conclusión fue, se evidencia que el sistema que debe proteger a los derechos de las personas bajo el enfoque consumidor, es ineficiente, no se evidencian áreas especializadas que ayuden a guiar y dar soporte con conocimientos a los usuarios para que puedan hacer respetar sus derechos con fundamentos adheridos a la ley, así también, debido a que los procedimientos son tan tediosos genera confusión en las personas y esto es negativo para los mismos, ya que por el desconocimiento y tiempo, dejan que se los vulnere.

Asimismo, como antecedentes nacionales, se citó a Cuyutupa (2017) cuyo objetivo fue caracterizar los procedimientos administrativos de protección al consumidor. Investigación descriptiva, explicativa y de campo, con enfoque

mixto, se realizaron encuestas, entrevistas con sus respectivos cuestionarios y guía de entrevista. La principal conclusión fue, se puede evidenciar que el procedimiento administrativo se divide en dos tipos, los cuales se presentan como procedimientos ordinarios y especiales siendo estos últimos de tipo trilateral, así también se observa que los procedimientos de Indecopi para dirigir y enseñar a los consumidores de sus derechos que los protegen no es eficiente, ya que estos se muestran muy burocráticos y tediosos, lo cual hace que sea inadecuado para su ejecución a los ojos de los consumidores, por lo tanto, se trata manifestar que la problemática radica en que se debe transformar la naturaleza de los procedimientos, de esta manera poder ser más eficientes.

Zevallos, (2018). Cuyo objetivo fue analizar la problemática del derecho del consumidor en relación al uso del libro de reclamaciones. Investigación descriptivo, explicativo, correlacional, analítico, se utilizó el fichaje, fichas bibliográficas y cuestionarios. La conclusión fue, la mayoría de ciudadanos desconoce que hay estrategias y herramientas para que puedan hacer de manifiesto su descontento por algún tipo de consumo, asimismo, no saben de la institución reguladora que protege dichos derechos, sin embargo, saben que tienen derechos pero no saben cómo hacerlos cumplir, debido a que la mayoría han sufrido abusos por parte de las empresas que no les brindaron un buen producto o servicio, el descontento de la población hace énfasis a que el estado no le importan los consumidores, por otro lado, un gran porcentaje desconoce que existe un libro de reclamaciones, de cómo funciona o cómo es el proceder para dar su queja mediante este instrumento, así también el desconocimiento de cuál es el objetivo del mismo.

Así también, Pacheco, (2017) en su estudio, tuvo como objetivo, analizar los aspectos generales del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor. Investigación descriptivo, explicativo, analítico, se utilizó el fichaje, fichas bibliográficas y cuestionarios. Se concluye que, desde el año 2010 se evidenció un procedimiento para que las personas puedan presentar sus reclamos lo cual tenía un plazo de 120 días, sin embargo, el incremento de estas quejas a lo largo de los años hizo ineficiente dicho proceder ya que no se cumplían los plazos establecidos generando perjuicios administrativos, los cuales no se

manifestaban en la fecha acordada. Bajo ese contexto se creó el procedimiento sumarísimo el cual agiliza en los procedimientos para ver las infracciones y apoyar a los clientes, que es tramitada de manera exclusiva por Indecopi.

Por otro lado, a nivel Local, Moreno, (2020) cuyo objetivo fue conocer el alcance del deber de idoneidad del abogado a materia de protección al consumidor. Investigación cualitativa, no experimental, descriptivo exploratorio, se realizó un análisis documental, entrevistas, utilizando una guía de entrevista y documental. La principal conclusión fue, los servicios profesionales que están enlazados a la materia del derecho deben obligar a el cumplimiento del contrato del consumo, el cual debe utilizar todos los elementos necesarios para que pueda llegar a un resultado adecuado, por lo tanto, la falta de conocimiento por parte de estos profesionales podría perjudicar de gran manera al consumidor cliente.

Se presentan las siguientes bases teóricas. En esa misma línea es importante fundamentar nuestras teorías de concepción humanista de los derechos del consumidor, que respaldaran nuestra investigación en base a nuestras categorías de estudio, desarrollando las principales; Teoría neoconstitucional, Aquí el derecho del consumidor es subjetivo y personal; y si llega a vulnerarse deberá ser reparado, puesto que equivale a la transgresión de cualquier otro derecho como el derecho a la libertad, es decir debe ser reparado. El hombre como ser de necesidades siempre tendrá que recurrir a la obtención de los recursos que están disponibles en una sociedad económica, en ese sentido es un derecho propio, y merece ser protegido cuando recurra a empresas de bienes y servicios. En ese sentido, el Estado es un prestador de servicios, pero también quien pone las reglas para que empresas que brindan servicios puedan ser brindados respetando los derechos de los consumidores. (Robert Alexy)

Existe un derecho, y es el de obtener la información en cada contrato con los consumidores, dicha información debe ser verificada y regulada de modo que todo lo que se ofrezca en el producto cumpla realmente con lo prometido, de este modo las personas tendrán un mejor juicio de decisión al momento de consumir algún bien, en ese contexto el derecho se torna subjetivo lo cual bajo diferentes casos que puedan existir no es absoluto, entonces el apoyo al cliente consumidor

será en medida que se puedan hacer uso de los principios de la constitución a su favor, donde interviene un profesional de la ley para poder dar una adecuada interpretación de acuerdo a la constitución tratando de las empresas no abusen del consumidor.

En relación con las teorías que sustentan la presente investigación, tenemos: Teoría Constitucionalista, en base al un principio la cual se menciona la proscripción que suele conllevar al abuso del derecho, donde indica que toda actividad perversa bajo cualquier modalidad según las prácticas que se derivan de la actividad comercial debe ser combatida para defender a los clientes consumidores. Son las empresas que deben estar alineados al derecho al cliente donde sus prácticas comerciales deben ser éticas y con respeto. En ese sentido se entiende que el Tribunal Constitucional ha dispuesto con anterioridad que se trata de un derecho que protege a la vez dos derechos de los consumidores, por un lado, el derecho al ciudadano, por otro lado, protege al ciudadano del Estado, con un procedimiento especial. El Tribunal Constitucional peruano establece, que en el artículo 65 de nuestra Constitución, el Estado tiene obligaciones de protección al consumidor, entre ellas a) Garantizar que los consumidores estén informados de los bienes y productos que consuman. b) Velar por los consumidores en un entorno de seguridad y también en salud (Ariano, 2001, p.73).

Del mismo modo, la Teoría de los Derechos humanos en el mercado, postula teóricamente que los consumidores son la parte débil en cuanto a la relación de consumo, al no tener más información de aquello que consumen, por ello la regulación de la protección al consumidor es necesaria (Peláez, 2014, p.217). En efecto, todos los seres humanos al no poder satisfacer sus necesidades de manera unilateral necesitamos contar con fuentes de bienes y servicios para satisfacer nuestras necesidades básicas, superficiales y otras necesarias, así como alimentos, vanidades y otras. En ese sentido, el Estado debe garantizar que dichos servicios y consumo de bienes se aparejen con el respeto a sus derechos de consumidor.

Asimismo, la *Teoría de la propuesta del modelo garantista*, teoría importante en la ciencia jurídica del derecho, este importante tratadista plantea que el derecho es un sistema de garantías, cuya estructura nace de la constitución, con la única

función de resguardar de manera fundamental la justicia del derecho en las personas, el autor propone que se debe cambiar en un contexto de aplicación de dicho derecho así como también en el significado de democracia, dado el contexto, la teoría se va dividir en tres puntos elementales, la primera mencionada como la crisis de legalidad, de estado social y del estado nación (Ferrajoli, 1998, p.98). Finalmente, la *Teoría positivista*; en donde toda concepción de manera valorativa de acuerdo a ciertos principios están contemplados bajo cierto sistema que funciona bajo normal legales las cuales están fundamentadas en las instituciones, las cuales evalúan si dichas leyes o normas son eficientes para resguardar los derechos de los clientes consumidos, por lo tanto es el deber de dichas instituciones desarrollar una estructura sistematizada que actúe de manera eficiente en la protección y apoyo a las personas consumidoras. Es ahí donde entra el estado social que es la autoridad principal que debe acudir a todos los recursos y medios para resguardar dichas leyes (Ariano, 2001, p.123). Por ello, las normas jurídicas deben tener la eficacia necesaria para proteger a los consumidores, sino no estará cumpliendo sus fines, en ese sentido debe ser necesario que el Estado obtenga las herramientas necesarias para su aplicación.

En cuanto a las Bases conceptuales, se puede definir como aquellos procedimientos regulados que se dan en apoyo al consumidor y estos se ponen en funcionamiento cuando hay alguna denuncia en principio. Si en caso se trata de más de un denunciado el procedimiento empieza desde la misma fecha. Por lo tanto, el procedimiento ordinario, es aquel que por medio de una denuncia por un administrado se computa y se notifica al denunciado. Es importante recalcar que para este tipo de denuncia no se necesita de un profesional abogado para realizarla, es suficiente con la firma del denunciante y la prestación sus medios probatorios para acreditar dichas afirmaciones.

Respecto a los *requisitos de la denuncia*, debe tenerse en cuenta que, la denuncia en el procedimiento ordinario por infringir las normas de protección al consumidor, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Legislativo N° 807, deberá contener: mínimamente los datos personales del denunciante, su número de DNI, la narración de los hechos vulneratorios, y la identificación

del denunciante, además de algunas pruebas que determinen responsabilidad.

El autor Espinoza (2010) afirma que existen diversos procedimientos en el caso de los administrativos de tutela tienen un enfoque trilateral, ya que el proveedor puede ser sancionado en el mismo trámite (p.125). Así también Zupan (2012) concuerda con este enfoque trilateral, donde se empieza con el manifiesto de un reclamo, es preciso señalar bajo los criterios de Indecopi se nombre como denunciante y denunciado, los cuales tienen enfoque trilateral sin embargo no es sancionadora (p. 553). Al respecto, Lesem (2010) refuerza que los procedimientos ordinarios bajo los reglamentos de la institución Indecopi, empiezan por la denuncia, en ese caso existen dos relaciones jurídicas, la primera de enfoque bilateral donde tiene carácter de nivel sancionador y la otra trilateral, donde esta sujeta a los intereses privados (p. 29)

Por otro lado, los *Conflictos de consumo* tenemos que, son aquellos problemas y/o dificultades que se presentan en el intercambio de las empresas vendedoras y los clientes consumidores de un determinado recurso, entonces, para poder entender cuando estamos en un conflicto de consumo, es necesario definir el concepto de consumidor, proveedor y la interacción entre ambos, en ese contexto, la protección al consumidor esta sujeta a los derechos en las que se rigen y las cuales están establecidas en la constitución, al pasar los años se han hecho correcciones a la ley donde mediante el Decreto Ley N° 25868, Indecopi se compromete a salvaguardar y proteger los derechos del cliente consumidor. Es la institución estatal encargada de proteger a los consumidores, a través de desarrollar procedimientos administrativos sancionadores y trilaterales, ello a raíz de denuncias iniciadas por los consumidores que puedan presentar, estos procedimientos cumplen la finalidad del Sistema que tiene la finalidad de iniciar proteger a los consumidores. La regla general para definir la condición del consumidor sea persona natural o jurídica, ¿es poner a adquirir bienes o servicios; sin embargo existe un vacío, ya que la información que se proporciona a los clientes consumidores es menor que las que tienen las empresas ofertantes, y se comprenda cómo es que puede llegar a vulnerarse derechos con la asimetría informativa (Lesem, 2010, p.63).

Entonces, se puede definir al consumidor como aquella persona que es natural o bajo el reglamento jurídico que reclama ciertos materiales en forma de bien o servicios a cambio de alguna unidad monetaria u otra forma de pago, lo cual suplirá sus necesidades individuales o colectivas ya que conforma un núcleo familiar. Entonces se manifiesta la condición que la asimetría informativa es evidente respecto de los consumidores, por ello no necesita ser probada, y no es materia de análisis por cuando se realiza una denuncia por parte de algún consumidor, en ese sentido, dicha presunción es iure et de iure. En ese sentido, debemos señalar que los consumidores tienen que sustentar sus denuncias con pruebas objetivas. Adicionalmente a la protección que indica el Código de Protección al Consumidor a personas naturales o jurídicas que participen fuera de su ámbito empresarial, este dispositivo tutela también excepcionalmente a las micro empresas, donde se debe tener en conformidad los requisitos necesarios, como la calidad de microempresa que esta realizando la denuncia, así también que el recurso no tome parte del rubro propio de la empresa, y por último, la información desequilibrada respecto a recurso vendido. (Zumaeta, 2014, p.151).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de estudio

Fue básica, debido a que la investigación tuvo como propósito recabar información, para construir nuevas teorías o conocimientos que se adicionen a la información previa o existente, en el presente caso, a partir de los resultados obtenidos, se forjaron nuevos conocimientos sobre la protección al consumidor en el procedimiento ordinario seguido ante Indecopi San Martín, 2020 (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.140).

Diseño de investigación

El diseño metodológico pretendió generar teorías que expliquen un fenómeno social en su contexto natural, utilizó el método inductivo para descubrir teorías, conceptos, hipótesis y proposiciones partiendo directamente de los datos, en el presente estudio, se partió de la información brindada por la entidad Indecopi San Martín, la misma que fue analizada utilizando el método inductivo, para la construcción de nuevo conocimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.142).

3.2. Categorías y Subcategorías

3.2.1 Categorías

Protección al consumidor

El procedimiento ordinario de denuncias

3.2.2 Sub categorías

Efectividad de la ejecución de Mandatos en el Procedimiento en materia de protección al consumidor

Satisfacción del usuario

Efectividad del procedimiento ordinario.

3.3. Escenario de estudio

El estudio es cualitativo, donde se realizó un análisis de manera profunda de cierto contexto (Flores, 2009, p.83). Bajo esa premisa, el trabajo se realizó en el distrito de Tarapoto, de forma puntual en la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en el período 2020.

3.4. Participantes

Los expertos en la materia, en un número de 05 abogados especialista en derecho del consumidor y derecho constitucional, asimismo, se efectuó el análisis de 78 expedientes administrativos sobre denuncias presentadas ante Indecopi San Martín, 2020 (*Fuente: Base de datos de la presente investigación*)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Análisis de registro documental: Es la forma en la que se analiza la data recopilada, estos pueden ser en un enfoque descriptivo que dan contenido para la realización de un estudio (Rojas, 2006, p.217). En el presente caso, se efectuó un recuento teórico, doctrinario y práctico y jurisprudencial.

Entrevista: Se define como la forma de captación información que tiene un orden y estructura lógica de modo que de manera eficiente los involucrados puedan responder satisfactoriamente, lo cual se conoce como entrevista estandarizada (Rojas, 2006, p.217). Se aplicó entrevista a las personas involucradas en el tema de estudio.

Instrumentos

Guía de análisis de documentos: según Ferreira (2020) , el análisis documental es técnica para recopilar información relevante que servirá para el desarrollo de los resultados. En el presente trabajo, se reconoció el aporte fundamental sobre análisis teórico doctrinario y casuístico, asimismo, se analizó jurisprudencia.

Guía de Preguntas: Es la estructura sistematizada que tiene un orden de

manera que pueda ser entendible para conocer y captar información de un fenómeno específico (García, 2011) En esta investigación, permitió el desarrollo de un estudio organizado y estructurado de los temas tratados

3.6. Procedimiento

Se empezó por la captación de información de los libros relacionados al estudio, donde se tomaron las teorías pertinentes que aportan las bases para el estudio. Para finalizar, se realizó el contraste de hipótesis que en un primero momento se planteó, esto se realizó a partir de la realización de los resultados, juntando argumentos, teorías para finalmente llegar a las conclusiones y brindar recomendaciones bajo un enfoque jurisprudencial (León, 2005, p. 181).

3.7. Rigor científico

Este apartado explica que de acuerdo a los métodos que se realizaron en este estudio, fueron estructurados de manera sistematizada de esa manera explicar teorías inductivas, donde se tuvo en consideración algunos puntos:

- a) Credibilidad y autenticidad, de acuerdo a lo recopilado en el transcurso del desarrollo se obtiene información de las experiencias que dan base al estudio y responden a cierta realidad de un contexto.
- b) Veracidad, es punto elemental ya que en la captación de información la data fue revelada tal cual como fue brindada, para después realizar la discusión.

3.8. Método de análisis de datos

El **método es cualitativo**, este método se enfoca en las acciones del individuo las cuales tienen entendimiento con la realidad social, el **método dogmático**, estuvo orientada a desarrollar un aporte jurídico, para fundamento de posteriores investigaciones. **Método de síntesis**, se debe ya que a partir de un contexto se analizó información mediante la ardua labor de investigación, y con esto se construyeron teorías que ayudaron a realizar un resumen de data. **Método deductivo**, debido a que se partió

de un planteamiento general hacía un objetivo específico para dar solución a los problemas de estudio, por último, tuvimos el **análisis de información** como método que permitió extraer datos importantes para el estudio, de esta manera se pudo dar solución a los objetivos, aportando información relevante para los operadores de justicia.

3.9. Aspectos éticos

Según el código de ética de la Universidad César Vallejo, se cumplirá con los principios de: Beneficencia a consecuencia que hubo una población seleccionada, la misma que tendrá conocimiento sobre los resultados, llámense conclusiones y recomendaciones de la investigación. Asimismo, se cursará el documento sobre consentimiento previo a recabar información.

IV. RESULTADOS

En este apartado se muestran los resultados obtenidos estructurados de acuerdo a los objetivos que se plantearon.

Primer objetivo específico: Determinar la eficacia del procedimiento ordinario, las denuncias y el cumplimiento de plazos legales en Indecopi, San Martín 2020, en las cuales se evaluó, el plazo de resolución de las denuncias presentadas ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín durante el periodo 2020, con lo cual se obtuvo el siguiente resultado: Según los expertos entrevistados puede observarse que, todos afirman que el plazo para resolver los procedimientos administrativos en el año 2020 en su mayoría fue superior a 100 días hábiles; lo cual, quiere decir, que si bien se encuentra dentro del plazo legal; pero, ello es perjudicial para el usuario debido a que al ser pocas denuncias y siendo un tema que no es de mucha complejidad, el procedimiento administrativo debería ser más rápido y célere.

Segundo objetivo específico: Determinar la eficacia del procedimiento ordinario en las denuncias y la satisfacción de los denunciantes con respecto a la resolución de las denuncias de protección al consumidor en Indecopi, San Martín 2020. Después de analizar la guía de observación de la presente investigación, se obtuvo como resultado que de los 78 expedientes administrativos revisados puede observarse que, la materia más reclamada en la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín es por falta de idoneidad en el servicio; específicamente, por temas de servicios bancarios, en segundo lugar, se encuentra los servicios inmobiliarios y venta de vehículos automotores y motocicletas. La forma de conclusión del procedimiento administrativo, según los 78 expedientes administrativos revisados puede observarse que 74 procedimientos administrativos se resolvieron declarando fundada, infundada o improcedente a solicitud del administrado.

Objetivo general: Determinar la protección al consumidor en el procedimiento ordinario de denuncias en Indecopi-San Martín, 2020:

A la pregunta ¿En cuánto tiempo se resuelven en su mayoría los procedimientos

tramitados ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín? Todos los entrevistados manifestaron que el tiempo en que se resuelven los procedimientos tramitados ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en su mayoría es superior a 100 días hábiles.

A la pregunta ¿Usted considera que el procedimiento ordinario es un proceso administrativo célere? Todos los entrevistados manifestaron que el procedimiento ordinario no es un proceso administrativo célere.

A la pregunta ¿Usted considera que el procedimiento ordinario es un proceso administrativo eficiente para los consumidores?, Todos los entrevistados manifestaron que el procedimiento ordinario no es un proceso administrativo eficaz para los consumidores.

A la pregunta ¿En su mayoría las denuncias interpuestas ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín son resueltas por conciliación? Todos los entrevistados manifestaron que las denuncias interpuestas ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín no son resueltas por conciliación.

A la pregunta ¿Usted considera que las medidas correctivas reparadoras ordenadas en los procedimientos resarcen daños ocasionados a los consumidores? Todos los entrevistados manifestaron que las medidas correctivas reparadoras ordenadas en los procedimientos resarcen daños ocasionados a los consumidores, ya que ante la compra de un producto o insatisfacción de un servicio el Código de Protección al Consumidor señala que se debe devolver al consumidor un producto nuevo o la devolución de su dinero por lo cancelado.

Para identificar la satisfacción de los denunciante con respecto a sus denuncias interpuestas ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, 2020, se obtuvo los siguientes resultados:

A la pregunta Sobre la forma de resolución las denuncias por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín. Los entrevistados, manifiestan

insatisfacción sobre la forma de resolución de su denuncia por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, es decir, no se encuentran conformes con lo resuelto por la autoridad administrativa.

A la pregunta sobre el plazo que demoró la Comisión de la Oficina de INDECOPI de San Martín para resolver su denuncia. Los entrevistados manifestaron insatisfacción sobre el plazo que demoró la Comisión de la Oficina de INDECOPI de San Martín para resolver su denuncia, es decir, demuestra que no se encuentran conformes con el plazo que demoró la autoridad administrativa para resolver su proceso.

A la pregunta sobre la información brindada por el personal de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín sobre el estado de su procedimiento cuando el mismo se encontraba en trámite. Los entrevistados manifestaron que sobre la información brindada por el personal de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín sobre el estado de su procedimiento cuando el mismo se encontraba en trámite se sienten insatisfechos, es decir, no se encuentran conformes con la información brindada por el personal de Indecopi.

A la pregunta sobre la sanción impuesta al denunciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín. Los entrevistados manifestaron que sobre la sanción impuesta al denunciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín se sienten insatisfechos.

V. DISCUSIÓN

Al revisar los 78 expedientes administrativos tramitados ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, se observa que, la materia más reclamada es por falta de idoneidad en el servicio; específicamente, por temas de servicios bancarios, en segundo lugar, se encuentra los servicios inmobiliarios y luego venta de vehículos automotores y motocicletas. Asimismo, de los 78 expedientes puede observarse que, solo en 4 procesos administrativos se resolvió por conciliación entre las partes; pese, a que en la Directiva de Protección al Consumidor una de las exigencias es que en la admisión a trámite de la denuncia se cite a audiencia de conciliación justamente para lograr que las partes del proceso lleguen a un acuerdo; y, de esa manera evitar que el proceso se torne largo y sea perjudicial para el consumidor. Sin embargo, como puede observarse en los procesos administrativos revisados ello no se aplica; es decir, que las partes en su mayoría no llegan a un acuerdo y por ende tienen que esperar que la Comisión emita la resolución final.

Esto concuerda mucho con lo alegado por Cuyutupa, J. (2017) que llegó a la conclusión que, se puede evidenciar que el procedimiento administrativo se divide en dos tipos, los cuales se presentan como procedimientos ordinarios y especiales siendo estos últimos de tipo trilateral, así también se observa que los procedimientos de Indecopi para dirigir y enseñar a los consumidores de sus derechos que los protegen no es eficiente, ya que estos se muestran muy burocráticos y tediosos, lo cual hace que sea inadecuado para su ejecución a los ojos de los consumidores, por lo tanto, se trata manifestar que la problemática radica en que se debe transformar la naturaleza de los procedimientos, de esta manera poder ser más eficientes.

A su vez, el plazo para resolver los procedimientos administrativos en el año 2020 en su mayoría fue superior a 100 días hábiles; lo cual, quiere decir, que si bien se encuentra dentro del plazo legal; pero, ello es perjudicial para el usuario debido a que al ser pocas denuncias y siendo un tema que no es de mucha complejidad como un proceso judicial, el procedimiento administrativo debería ser más rápido y célere.

Este resultado discrepa de lo alegado por Pacheco, R. (2017) donde se evidenció que el incremento de estas quejas a lo largo de los años hizo ineficiente dicho proceder ya que no se cumplían los plazos establecidos generando perjuicios administrativos, los cuales no se manifestaban en la fecha acordada. Bajo ese contexto se creó el procedimiento sumarísimo el cual agiliza en los procedimientos para ver las infracciones y apoyar a los clientes, que es tramitada de manera exclusiva por Indecopi.

Sin embargo, los procedimientos sumarísimos son distintos a los procedimientos ordinarios con los que cuenta Indecopi; ya que, el proceso sumarísimo según la normativa legal su plazo de duración es de 30 días hábiles; mientras que, los procedimientos ordinarios su plazo de duración es de 120 días hábiles; y, justamente porque el plazo es excesivo, es que se ha previsto la conciliación como forma alternativa de resolución de los procesos. Aunado a ello, que, frente a la poca carga laboral, los procesos administrativos deberían resolverse en el menor tiempo.

Por otro lado, de los resultados obtenidos se verifica que, según la entrevista efectuada a los expertos, el procedimiento ordinario no es un proceso administrativo célere. Y, no es un proceso administrativo eficaz para los consumidores.

A su vez, la mayoría de entrevistados manifiestan que sobre la forma de resolución de su denuncia por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín se sienten insatisfechos, es decir, no se encuentran conformes con lo resuelto por la autoridad administrativa.

No solo eso, la mayoría de entrevistados manifestó que sobre el plazo que demoró la Comisión de la Oficina de INDECOPI de San Martín para resolver su denuncia se sienten insatisfechos, es decir, no se encuentran conformes con el plazo que demoró la autoridad administrativa para resolver su proceso. Así mismo, manifestaron insatisfacción sobre la información brindada por el personal de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín sobre el estado

de su procedimiento, así como con la sanción impuesta por la entidad.

Este resultado guarda similitud con Tumbaco (2018) quien menciona, las autoridades que deberían proteger los derechos de las personas, sin embargo, las mismas no pueden ejercer un método correctivo o de sanción para aquellas empresas que abusan de los clientes consumidores, por ello, se dice que estas instituciones no son eficientes en resolver los problemas cotidianos que suceden en las actividades, así también se evidencia que no cuentan con el personal adecuado ni suficiente para ayudar a las personas. Las personas están muy descontentas ya que la figura de autoridad no cumple con lo pactado de apoyarlos, y sienten que se vulneran sus derechos.

Así también se concuerda con Cobos, (2017) donde se evidencia que el sistema que debe proteger a los derechos de las personas bajo el enfoque consumidor, es ineficiente, no se evidencian áreas especializadas que ayuden a guiar y dar soporte con conocimientos a los usuarios para que puedan hacer respetar sus derechos con fundamentos adheridos a la ley, así también, debido a que los procedimientos son tan tediosos genera confusión en las personas y esto es negativo para los mismos, ya que por el desconocimiento y tiempo, dejan que se los vulnere.

Sin embargo, como dicha investigación fue realizada en el año 2017; y, esta investigación se realizó de los procesos correspondientes al año 2020, se puede verificar que la percepción de los usuarios del servicio que brinda Indecopi ha cambiado. Y, esto debido a que el plazo para la resolución de sus conflictos es muy excesivo.

VI. CONCLUSIONES

- ✓ El procedimiento ordinario de denuncias en Indecopi San Martín no protege totalmente los derechos de los consumidores, pues la mayoría de entrevistados manifestó que sobre el plazo que demora la Comisión de la Oficina de INDECOPI de San Martín para resolver las denuncias sienten insatisfacción, es decir, no se encuentran conformes con el plazo que demoró la autoridad administrativa para resolver su proceso. Así mismo, manifestaron insatisfacción sobre la información brindada por el personal de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín sobre el estado de su procedimiento, así como con la sanción impuesta por la entidad.

- ✓ De la revisión de las denuncias presentadas se advierte que el plazo para resolver los procedimientos administrativos en el año 2020 en su mayoría fue superior a 100 días hábiles; lo cual, quiere decir, que si bien se encuentra dentro del plazo legal; pero, ello es perjudicial para el usuario debido a que al ser pocas denuncias y siendo un tema que no es de mucha complejidad, el procedimiento administrativo debería ser más rápido y célere.

- ✓ El procedimiento ordinario en materia de protección al consumidor es de naturaleza trilateral porque una de las partes promueve la denuncia ante la autoridad, que en este caso es la Comisión; es decir, que gracias a la denuncia de parte la autoridad inicia un procedimiento; para, posteriormente emitir una resolución final que resuelve el problema suscitado entre los administrados, asimismo, existe insatisfacción con respecto a las denuncias interpuestas ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín durante el periodo 2020, debido a que los procesos se resuelven en un tiempo excesivo; y, en la mayoría de los casos no se concilia.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín dictar charlas a los proveedores respecto del procedimiento ordinario y sobre los mecanismos alternativos de resolución de conflictos con los que cuenta Indecopi, como es la conciliación, para efectos de promoverse que, frente a una denuncia, los proveedores opten por la conciliación. También la Institución podría realizar una encuesta a los consumidores que interpusieron su denuncia ante su Despacho, para efectos de verificarse su nivel de satisfacción con el servicio brindado.

- Se recomienda a la Defensoría del Pueblo que en su labor de cautelar los intereses de la población siendo de apoyo y alertando a Indecopi sobre la vulnerabilidad de los derechos fundamentales causados por los proveedores a los consumidores en general.

- Se recomienda a los empresarios en general de la ciudad de Tarapoto a respetar y cumplir los derechos del consumidor conforme lo establece la normativa vigente del Código de Protección y Defensa al Consumidor, buscando que los clientes queden contentos, obteniendo como resultado que el número de reclamos disminuya.

- Se recomienda a los consumidores escuchar atentamente e informarse al momento de realizar una compra o al solicitar un servicio, mientras más sepa del producto o servicio, mejor será su elección, así mismo exigir un trato equitativo y justo por parte del proveedor.

VIII. REFERENCIAS

- Ariano, E. (2001). "Prueba y preclusión. Reflexiones sobre la constitucionalidad del proceso civil peruano". *Ius et Veritas*. Lima, año 12, número 23, p. 73.
- Ferrajoli, L (1998). *Derecho y razón. Teoría del garantismo penal*, Madrid, Trotta.
- Hernández, C. (1997). *Procesos Sumarísimos*. Lima, Ediciones Jurídicas.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Methodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- Ivanega, Miriam 2011 "El principio del informalismo en el procedimiento administrativo". *Derecho PUCP*. Lima, número 67, p. 165.
- Lesem, E. (2010). "Mesa Redonda. Protección al Consumidor: ¿Por qué tener un Código?". *Derecho & Sociedad*. Lima, número 34, pp. 165-183.
- Pelaez, R. (2014). "La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi". *Ius et Praxis*. Lima, número 45, pp. 217-225.
- Ramos, J. (2013). *El Proceso Sumarísimo*. Recuperado de: <http://institutorambell2.blogspot.pe/2013/07/el-proceso-sumarisimo.html>.
- Zumaeta, P. (2014). *Temas de Derecho Procesal Civil. Teoría General del Proceso. Proceso de conocimiento. Proceso abreviado y proceso sumarísimo*. Lima: Jurista Editores.
- Zupan, M. (2012). La definición actual de "consumidor" según el INDECOPI. Recuperado de: <http://elcristalroto.pe/regulatorio/proteccion-al-consumidor/la-definicion-actual-de-consumidor-segun-el-indecopi/>.
- INDECOPI (2011). *Compendio Estadístico Institucional 2006-2010 del INDECOPI*. Lima, Indecopi.
- Ley N° 27049 que incorpora el derecho de los ciudadanos a no ser discriminados en el consumo, precisándose que la protección de sus intereses económicos mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial.
- Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27598, que modifica el Decreto Legislativo N° 716, norma sobre protección al consumidor.
- Ley N° 27917, Ley que modifica y precisa los alcances del artículo 42 del Texto

Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 039-2000ITINCI.

Ley N° 28300, Ley que modifica el Artículo 7°-A del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor.

Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Directiva:

Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

ANEXOS

1. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

| CATEGORÍAS | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA | UNIDAD DE ANÁLISIS | INSTRUMENTO RECOJO INFORM. |
|--|--|---|---------|-----------------------|----------------------------|
| PROTECCION AL CONSUMIDOR | Efectividad de la ejecución de Mandatos en el Procedimiento en materia de protección al consumidor | Índice de conciliación en las denuncias iniciadas ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en el periodo 2020. | Nominal | Teórica y Doctrinaria | Análisis normativo |
| | Satisfacción del usuario | Nivel de satisfacción de los denunciantes con respecto a las denuncias que interpusieron ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en el periodo 2020. | Nominal | Teórica y Doctrinaria | Entrevista |
| | | | Nominal | Teórica y Doctrinaria | Análisis de denuncias |
| EL PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE DENUNCIAS | Efectividad del procedimiento ordinario. | Índice de denuncias iniciadas ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en el periodo 2020. | Nominal | Teórica y Doctrinaria | Análisis doctrinario |
| | | Duración del proceso ordinario en las denuncias de consumo interpuestas en el periodo 2020. | Nominal | Teórica y Doctrinaria | Análisis normativo |

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN-GUÍA DOCUMENTAL.

denuncias interpuestas ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en el periodo 2020, mediante una Guía de Observación.

GUÍA DOCUMENTAL

| Nro. Expediente | Denunciante | Denunciado | Materia reclamada | Fecha de Admisión a trámite de la denuncia | N° de Resolución Final | Fecha de emisión de la Resolución Final | Duración del proceso administrativo (días hábiles) | Forma de Conclusión |
|-----------------|-------------|------------|-------------------|--|------------------------|---|--|---------------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

ENTREVISTA

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Buenos días. Mi nombre es Madisson Mishell Tafur Hidalgo. En esta oportunidad se están realizando una entrevista para Determinar la protección al consumidor en el procedimiento ordinario de denuncias en Indecopi-San Martín, 2020, me gustaría que responda a las siguientes preguntas. Le garantizo que la información que nos brinde será para usos académicos. Estoy muy agradecida por su gentil colaboración.

1. ¿Qué opina respecto al tiempo se resuelven los procedimientos tramitados ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín?
2. ¿Usted considera que el procedimiento ordinario es un proceso administrativo célere?
3. ¿Usted considera que el procedimiento ordinario es un proceso administrativo eficiente para los consumidores?
4. ¿En su mayoría las denuncias interpuestas ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín son resueltas por conciliación?
5. ¿Usted considera que las medidas correctivas reparatoras ordenadas en los procedimientos resarcen daños ocasionados a los consumidores? Explique:
6. ¿Qué opina sobre la forma de resolución de su denuncia por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín?
7. ¿Qué opina sobre el plazo que demoró la Comisión de la Oficina de INDECOPI de San Martín para resolver las denuncias presentadas?
8. ¿Qué opina sobre la forma en que la Comisión de la Oficina de INDECOPI de San Martín resuelve las denuncias presentadas?

9. ¿Qué opina sobre la información brindada por el personal de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín sobre el estado de los procedimientos instaurados?

10. ¿Qué opina sobre las sanciones impuestas al denunciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín?

11. ¿Qué opina sobre la medida correctiva reparadora impuesta al denunciado en la resolución de su denuncia por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALINAS LEON ROSA ELVIRA, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL PROCEDIMIENTO ORDINARIO DE DENUNCIAS EN INDECOPI - SAN MARTIN 2020.", cuyo autor es TAFUR HIDALGO MADISSON MISHELL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 13 de Setiembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| SALINAS LEON ROSA ELVIRA DNI: 61189898 ORCID 0000-0003-2442-9146 | Firmado digitalmente por: RESALINASL el 15-09- 2022 22:43:38 |

Código documento Trilce: TRI - 0428402