



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Regulación de un Proceso Especial, para Determinar la Indemnización
en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTOR:

Cominges Domínguez, Roy Emmanuel (ORCID: 0000-0002-2480-6274)

ASESORES:

Dra. Huamán Jiménez, Vicky (ORCID: 0000-0003-1791-555X)

Ing. Zevallos Vilchez, Máximo Javier (ORCID: 0000-0003-0345-9901)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho del Consumidor

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por ser guía en mi vida; así mismo dedico esta investigación a mis padres, por su amor incondicional, sus valores, y por ser mí ejemplo de perseverancia y, por último, lo dedico a aquellas minorías que son excluidas por su condición en la que se encuentran.

Roy Emmanuel

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios y a mis padres que siempre estuvieron presentes en cada paso de mi vida. A mis extraordinarios maestros y mentores de la Universidad César Vallejo quienes en aula hicieron de mí una mejor persona y profesional

El autor.

Declaratoria de Autenticidad del Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Roy Emmanuel Comínges Domínguez, alumno de la Facultad de Derecho y Escuela Profesional / Programa académico Derecho de la Universidad César Vallejo Piura, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado "Regulación de un Proceso Especial, para Determinar la Indemnización en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", son:

1. De mi autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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.

Piura Junio, 2020



Comínges Domínguez Roy Emmanuel
71103979

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y Operacionalización	27
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla n° 01 Indemnizaciones otorgadas por el poder judicial	31
Tabla n° 02 Jueces idóneos	32
Tabla n° 03 Vía Procedimental y Plazos	34
Tabla n° 04 Proceso especial y características	36
Tabla n° 05 Sistemas en la legislación comparada	38
Tabla n°06 Se debe regular mediante	42
Tabla n° 07 Se respetan los principios	44
Tabla n° 08 Juzgados especializados y proceso especial	45

Índice de gráficos y figuras

Gráfico n° 01: Indemnizaciones otorgadas por el poder judicial	31
Gráfico n° 02: Jueces idóneos	33
Gráfico n° 03 Vía procedimental y plazos	35
Gráfico n° 04: Proceso especial y características	36
Gráfico n° 05: Sistemas en la legislación comparada	39
Gráfico n° 06: Se debe regular mediante	42
Gráfico n° 07: Se respetan los principios	44
Gráfico n° 08: Juzgados especializados y proceso especial	46

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo “Determinar fundamentos jurídicos y legales que incorpore un proceso especial, para establecer la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor.”. Planteando como hipótesis: “Si al momento de determinar la indemnización en materia de protección y defensa del consumidor existiera un proceso especial en el código de protección y defensa del consumidor, los intereses de los consumidores o usuarios se garantizarían de forma célere, rápida y eficaz, obteniendo una justicia de calidad”, por lo que se recurrió a la legislación comparada para solucionar el vacío advertido. Siendo la metodología; descriptiva – explicativa. Llegando a la conclusión general “existe la necesidad de contar con autoridades especializadas, así como procesos especiales; que realicen una la función reguladora sobre las actividades que efectúan los organismos jurisdiccionales; por ello, constituye un tema de gran envergadura. velando porque el buen ejercicio de administrar justicia, respetando los derechos de los consumidores, quienes deben lograr la satisfacción de sus necesidades”.

Así también, se analizó la normativa nacional correspondiente, tomando como referencia la legislación comparada de España, Ecuador, Paraguay y Brasil; en relación a la fundamentación práctica que se ha obtenido en base al trabajo de campo, mediante el instrumento denominado cuestionario, de los cuales se ha obtenido resultados de la situación por la que atraviesa nuestro actual sistema de justicia, así como la falta de criterio que tiene el juez al momento de indemnizar una vulneración de derechos producto de una mala relación de consumo.

Palabras clave: asimetría informativa, principio de razonabilidad, procesos especiales, factibilidad

ABSTRACT

The objective of this thesis is to "Determine legal and legal foundations that incorporate a special process, to establish compensation in the consumer protection and defense code.". Raising as hypothesis: "If at the moment of determining the compensation in the matter of protection and defense of the consumer there existed a special process in the code of protection and defense of the consumer, the interests of the consumers or users would be guaranteed in a fast, efficient and effective way. , obtaining a justice of quality ", reason why it resorted to the comparative legislation to solve the emptiness noticed. Being the methodology; descriptive - explanatory. Arriving at the general conclusion "there is a need to have specialized authorities, as well as special processes; to perform the function of regulating the activities carried out by operators, in the exercise of their economic freedom; therefore, implementing regulatory bodies is an important issue. These bodies must ensure that the exercise of administering justice is carried out in full compliance with the legal system, respecting the rights of consumers, who must achieve the satisfaction of their needs."

Likewise, the corresponding national regulations were analyzed, taking as a reference the comparative legislation of Spain, Ecuador, Paraguay and Brazil; in relation to the practical foundation that has been obtained based on field work, through the instrument called questionnaire, which has obtained results of the situation that our current justice system is going through, as well as the lack of criteria that The judge has the right to indemnify a violation of rights resulting from a bad consumer relationship.

Keywords: information asymmetry, reasonableness principle, special processes, feasibility

I. INTRODUCCIÓN.

El objetivo del presente estudio es poder analizar detalladamente la posibilidad de diseñar un régimen de resarcimiento de los daños, ante la vulneración de los derechos de los consumidores, siendo un propósito relevante para poder realizar una protección adecuada del consumidor, debido a que el presente Código de Protección y Defensa del Consumidor, debe de contener disposiciones a realizar sobre las acciones de compensación por los daños causados ante la vulneración de los derechos del consumidor; desde donde se permita acceder y comprender las bases jurídicas de la normatividad que resguardan los derechos de los consumidores afectados. Así mismo el presente estudio se ve justificado debido al hecho del interés de proporcionar mayor eficacia al sistema de defensa y protección del consumidor, sumando el poder otorgar contenido al derecho de protección del consumidor.

La formulación del problema se basa en la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores determinantes para determinar la compensación en materia de protección y amparo del usuario o consumidor que generan desventajas al consumidor? Por consiguiente el estudio se justifica debido a que en nuestro país, el desarrollo de la jurisprudencia administrativa y legislativa en materia de derecho del consumidor, aún no se ha desarrollado de manera plena; en el campo real muchas cosas aún no se cumplen; sin embargo en materia procesal estos inconvenientes generan una falta de equilibrio; ya que las clásicas instituciones hacen difícil el derecho a la tutela efectiva en materia de protección y defensa del consumidor; con ello se advierte que el sistema judicial no está cumpliendo a cabalidad con la esencia de su creación; el cual debe de poder garantizar los principios que rigen el Código mencionado.

Otra de las razones del presente estudio es la realización de un análisis muy detallado de porque existe un alto índice de infracción de los derechos del usuario o consumidor; primero es importante precisar que no existe un procedimiento especial determinado para poder establecer el trámite de una indemnización en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo cual se debe de seguir la vía del conocimiento ordinario. Esta situación señala que recurrir al proceso de

conocimiento para poder especificar el monto compensatorio por daños y perjuicios, genera desventajas enormes, no únicamente para el consumidor vulnerado, sino además para el sistema de administración de justicia, que se encuentra sobrecargado por la carga procesal, lo cual en el contexto real es una falacia; ya que el sistema judicial implica el tema de resolución de conflictos que se encuentran afectados por situaciones diversas, algunas desagradables, sumando a ello la pérdida de tiempo, el gasto de energía y el aspecto económico.

La investigación que se ha desarrollado implica también el análisis realizado en el ordenamiento jurídico que juega en contra del trámite de la vía ordinaria para poder presentar escritos en el tiempo asignado, así como el retiro de expedientes, la consulta de las actuaciones procesales, lo cual demanda un desgaste emocional no necesario; así como también el maltrato otorgado a los justiciables y los profesionales en general; aunado a los rasgos característicos de un sistema de administración de justicia, en donde la dignidad y el respeto a los justiciables, en muchas ocasiones son dejados de lado; afectando los derechos que salvaguardan al consumidor; ante esta situación se debe comprender que la actividad judicial debe ejecutarse de forma eficaz y rápida, que permita al consumidor afectado verse protegido y atendido de manera pronta.

En el contexto actual existen Estados donde se ha permitido y desarrollado procesos especiales para poder determinar los montos indemnizatorios en sus respectivos Códigos de Protección y Defensa del Consumidor; lo cual genera aspectos a favor que debemos tener en cuenta para mejorar nuestro contexto jurídico y normativo, evitando repetir errores o posibles situaciones que desvinculen la protección del consumidor. Nuestro Estado debe desarrollar normativas sobre este campo del derecho; ya que la actual Carta Magna del Perú; en su artículo 65° precisa que por medio de sus instituciones como Indecopi; se debe garantizar los intereses de los usuarios o consumidores; para poder lograr este aspecto se deben garantizar el derecho a la información sobre los servicios y bienes que se encuentran en el mercado disponibles, sumando las particularidades que se deben de crear y potenciar para el buen amparo y desarrollo de los derechos de los consumidores; conjuntamente se tiene que considerar que el principio de la economía procesal completa la propuesta de la práctica y la celeridad.

La hipótesis del presente estudio se centra en poder establecer si al momento de especificar la compensación en materia de protección y amparo del consumidor existe un proceso especial en el código, que salvaguarde los intereses de los usuarios o consumidores garantizando de forma normal los principios de celeridad, rapidez y eficacia, obteniendo la búsqueda de una justicia de calidad.

El objetivo general se centra en poder determinar fundamentos jurídicos y legales que incorpore un proceso especial, para poder determinar la compensación en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Así mismo los objetivos específicos buscan primero describir la importancia del derecho del consumidor y su regulación en la legislación nacional e internacional; así mismo poder analizar los presupuestos de la responsabilidad civil para establecer los montos de indemnización; también establecer la importancia de los procesos especiales como alternativa para determinar la indemnización; y por último conocer la percepción de los operadores jurídicos respecto a la creación de un proceso especial para determinar estimar la compensación de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II. MARCO TEÓRICO

En el transcurso del tiempo observamos que el constante crecimiento dinámico del mercado nacional ha permitido un incremento sostenido en el rubro comercial, el cual se evidencia por intermedio de varios factores que de forma directa afectan los servicios y bienes. Bajo este contexto se han desarrollado diversas técnicas de fidelización y mercadeo para los consumidores; las cuales son respaldadas también por los proveedores; bajo este escenario se desarrollan campañas masivas de ventas; sin embargo puede darse el caso que algunas de estas campañas publicitarias presenten ciertos engaños, violando así los derechos del usuario o consumidor y el denominado Código de Protección y Defensa del Consumidor; sin embargo cabe resaltar que dicho código no se ocupa de todos los aspectos; de tal forma que siempre se presentaran escenarios diferentes, cuya finalidad debe ser por sobre todas las cosas salvaguardar los derechos de los consumidores.

En Chile, Brasil, Uruguay y Argentina; los derechos del consumidor se sustentan en un sistema de defensa, lo cual genera una gran importancia en esta parte del derecho, consolidando la democracia y ayudando a mejorar los procesos de cambio positivo en el Estado; promoviendo el debate entre todos sus miembros, por ello sus leyes siempre están a la expectativa de cambios que se pueden formular en esta rama del derecho.

En nuestro país hemos avanzado en el tema de la jurisprudencia, pero únicamente a nivel administrativo; en el aspecto legislativo en los temas de derecho del consumidor los avances no han sido muy grandes, ello radica en el hecho de que no se ha podido apreciar avances de forma paralela en el derecho procesal; situación que trae consigo la necesidad de búsqueda de equilibrio; debido a que las instituciones clásicas obstaculizan la aplicación del derecho a la tutela efectiva, ello en razón debida de la defensa y protección del consumidor.

En lo referente a la protección de los derechos del consumidor, en el tema del resarcimiento por perjuicios o daños; el Código de Protección y Defensa del Consumidor, dentro de su articulado no especifica un procedimiento especial previsto para tal fin, situación que genera que se tenga que recurrir al conocimiento

ordinario para poder lograr una compensación por daños y perjuicios, por lo cual el Código actual presenta detrimentos para el usuario o consumidor, y además para el sistema de administrativo de justicia.

Otro aspecto negativo que afecta este tema son los trámites que se generan por la vía ordinaria y la pérdida de tiempo en la elaboración y manifestación de escritos; retiros de expedientes; consultas de los actuados procesales; situación que en su conjunto genera un desgaste innecesario, esta situación propicia que la justicia no se aplique en los términos que debe de aplicarse, donde se deja de lado la dignidad y el respeto de la persona debido a la inexactitud de la transparencia de los procedimientos administrativos de la justicia.

Gheri (2014) señala que los conflictos culturales y socioeconómicos a nivel particular y empresarial se convierten en procesos judiciales; y que además por medio del Código Procesal se regulan estas controversias en el cual se analiza la disputa que corresponde a los intereses; y donde los elementos que intervienen desarrollan su función probatoria, normativa y posicional en conformidad a las normas que establece el tribunal que conduce el proceso; el cual acabara con la sentencia correspondiente, en la cual alberga la decisión que deberá respetarse y cumplirse por ambas partes.

Reyes (1994) manifiesta que es necesario poder determinar los principios generales que deben de aplicarse en función de la defensa del consumidor; estos procesos deben de permitir el paso a la justicia de forma eficaz y rápida; en concordancia con los fines de protección; la legitimación de las asociaciones y grupos de consumidores que se constituyen para el accionar y la admisibilidad de los modos de colectiva representación de los consumidores; posibilitando el acceso a la justicia sin distinción.

Es por ello que resulta necesario el diseño e implementación de un procedimiento especial; con la finalidad de poder determinar; el monto y características de los resarcimientos por detrimentos y perjuicios que proceden de la relación de consumo; que afecta o genera daño en el consumidor final. Este procedimiento presenta variadas ventajas destacándose: la limitación con relación

a las defensas articuladas procesales; la brevedad de los plazos; y las vías recursivas que posibilitan una mejor condición de la calidad de la justicia.

En razón de los incrementos de los procesos; los cuales da pie a la necesidad de poder otorgar mayor celeridad, economía procesal y simplicidad; así como también mantener un criterio de razonabilidad al momento de formular las resoluciones judiciales; así como también se debe de tener juzgados especializados y procesos especiales donde se pueda desarrollar este tipo de litigio. Debido a que el órgano actual jurisdiccional extiende su capacidad resolutoria, con la finalidad de poder brindar una atención mayor a la carga procedimental que se debe de asumir; dicha sobrecarga es el resultado directo de una constante publicidad por parte de INDECOPI; en relación a las funciones que realiza, siendo esta situación la que mayor interés despierta. INDECOPI desarrolla una competencia primaria para poder conocer las infracciones que se comenten contra las normas que protegen al consumidor dentro del articulado del Código, situación por la cual este tipo de dificultades no se pueden desarrollar en el poder judicial. Sin embargo, sin el perjuicio de ello, se puede asistir al poder judicial para poder reclamar a los proveedores en el fuero civil, por el hecho de obligación de brindar una suma dineraria. Ejemplo de ello es el pago por la propiedad de un producto determinado y ante el no cumplimiento de la entrega de dicho producto por parte del proveedor; el consumidor o usuario se verá afectado.

Uno de los problemas de siempre del poder judicial es la excesiva carga procesal; situación que genera que los procesos duren mucho tiempo en ser analizados incluso hasta años; tiempo el cual el demandante reciente obtenga una respuesta a su pretensión o demanda; actuando bajo este contexto resulta poco eficaz acudir al poder judicial; debido a que los plazos son demasiado amplios, por lo cual acudir a este medio conlleva a una situación llena de formalidades y a la es un camino complejo.

Gonzales (2015) realizó un estudio en España referente a la responsabilidad por producción defectuosa en el sector sanitario; en el que concluye que: el sistema legal ante el cual se encuentran, presenta numerosos vacíos y contextos en el cual se generan conflictos, muy a pesar del sistema de responsabilidad objetiva

existente; el afectado tiene que demostrar el daño, o defecto del producto o servicio adquirido o brindado; lo cual demanda un esfuerzo, gasto de tiempo y de recursos; ya que se debe de demostrar en el caso de los servicios que se ha actuado de forma negligente; esta situación en la mayoría de los casos presentados resulta dificultoso probar. Por ello se deben de establecer procedimientos más llanos de seguir; generando economía y agilidad para el afectado, lo cual fundamentalmente ahorraría tiempo.

De Carvalho (2014) también en España, realizó una investigación sobre la responsabilidad por producción defectuosa; en la que concluye que: la adopción de una política de responsabilidad en los casos de daños por producción defectuosa; aunque no es absoluta, sin embargo constituye un gran avance en la legislación; teniendo en cuenta que muchas veces le resulta imposible que el consumidor pueda demostrar la culpabilidad de la empresa responsable. El autor considera que la adopción de una política de responsabilidad en lo que respecta a los daños, es positiva; ya que en el actual régimen de responsabilidad los consumidores no se encuentran protegidos plenamente; y con la adopción de un nuevo régimen jurídico de protección; lo que se busca es poder garantizar una solución efectiva y de mayor rapidez procesal. Así mismo abordar la problemática de la responsabilidad por productos defectuosos, no únicamente genera situaciones jurídicas relevantes; ya que hoy en día es un tema de gran relevancia por la sociedad de consumo en la que estamos sumergidos. Hay que tener en cuenta que en la práctica judicial está evidenciado la falta de eficiencia de algunas instituciones; por ello es necesario crear procedimientos especiales que agilicen estos procesos, por lo cual se debe de brindar una mayor instrucción a los magistrados que reciben estos casos a fin de determinar la mejor forma de actuación y concordancia al principio de justicia y equidad; y sobretodo que se respete el debido proceso.

Carrasco (2013) también en España realizó un estudio en el cual analizó la reposición e indemnización al consumidor y los procedimientos sancionadores de consumo; en el cual concluye que: anteriormente estos problemas se resolvían en la vía civil exclusivamente; hoy en día hay una creciente consecuencia de aplicar el derecho sancionador; debido a que hay en juego diversos factores el tema de resarcimiento, el daño colectivo, incluso hasta el daño al medio ambiente;

situaciones que antes no eran tomadas en cuenta. Este nuevo escenario genera nuevos planteamientos que deben de considerarse para poder solucionar las controversias. Por ello este autor también ratifica el hecho de poder crear procesos especiales que generen celeridad procesal para estos casos; lo cual generara un ahorro de tiempo y de recursos.

Pacheco (2017) realizó un estudio en la ciudad de Lima sobre el trabajo que viene realizando INDECOPI; en el cual concluye que: el objetivo de aplicar el denominado proceso sumarísimo; es para poder otorgar celeridad a los procesos judiciales en donde se pretender impugnar las resoluciones administrativas; como consecuencia de un proceso de infracción a la normatividad de amparo al consumidor, con el objetivo de que los usuarios o consumidores de un servicio satisfagan sus intereses de forma efectiva. El trabajo realizado evalúa el resultado de la eficacia del proceso sumarísimo, refrendado por Decreto Supremos N° 110-2010-PCM; dicho decreto incorpora el sumarísimo procedimiento en relación a la protección del consumidor en los procesos contenciosos administrativos; cuya finalidad es poder cubrir las necesidades de los consumidores que exigen agilidad en los procedimientos; que hasta la fecha está resultando eficaz y pertinente satisfaciendo los intereses de los consumidores de forma idónea y efectiva.

García (2015) realizó también una investigación en Lima – Perú; sobre la valoración del monto del resarcimiento responsabilidad civil contractual; en la que concluye que: el actual procedimiento no avala a la parte afectada; ya que ante un incumplimiento contractual o extracontractual se necesariamente se podrá obtener una sentencia favorable; debido a las insuficiencias de nuestro sistema jurisdiccional; debido a que no existen criterios y normas claras para poder resarcir de forma adecuada los daños producidos. El estudio señala que se deben de proponer criterios y reglas, para poder estimar con precisión los montos indemnizatorios; verificando previamente si son recurrentes los supuestos sobre los cuales se actúa.

Merino & Reque (2014) en estudio desarrollado en la región de Lambayeque; sobre la necesidad de poder determinar un régimen de reparación de los daños en los contratos de consumo; en el cual concluye que: viéndose afectado los hechos

debido al empirismo normativo y las discrepancias teóricas; en relación a los vacíos legales que no especifica la Ley 29571; es necesario actuar sobre estos hechos para que el consumidor no se encuentre desprotegido en materia legal; debido a que se aprecia el déficit del actual sistema judicial, producto de los vacíos legales; porque muchas veces se tiene que recurrir a la legislación comparada para subsanar los vacíos legales advertidos. El estudio enfatiza que se deben de establecer criterios y reglas claras con el objetivo de poder resarcir convenientemente los daños producidos como consecuencia de una afectación al consumidor; sustentándose en criterios objetivos y no subjetivos.

Boulangger (2015) realizó un estudio en Piura; sobre la naturaleza no indemnizatoria de la medida correctiva y su régimen jurídico en el derecho administrativo; en la que concluye que debido al cambio en el rol del Estado, el cual ha dejado de ser prestador de servicios; para ser un garante de los mismos; se ha obtenido como resultado que las medidas correctivas han extendido su contexto aplicativo a la actividad inspectora de las instituciones técnicas especializadas. Estos organismos a los que se hace referencia presentan características como: celeridad, inmediatez, jueces idóneos, gratuidad, etc.; debido a su especialidad técnica y la búsqueda de actuar bajo una uniformidad frente al uso de las medidas correctivas.

Cárcamo (2017) realizó una investigación en Piura sobre el régimen de valor de la responsabilidad administrativa en materia del derecho peruano de defensa del consumidor; en la que se concluye que el sistema de protección al consumidor, se origina con la determinación de responsabilidad administrativa objetiva del proveedor; es decir sin analizar la culpabilidad, por lo cual desde sus inicios no se tuvo un fundamento claro y preciso, incluso encontramos contradicciones, ya que intento combinar un sistema punitivo, con un sistema basado en la responsabilidad civil. Así mismo se hace especial referencia a la responsabilidad civil u objetiva cuyo fin es la búsqueda del logro de una indemnización por daños al consumidor por parte del proveedor. En cambio la responsabilidad subjetiva o administrativa busca determinar sanciones para el proveedor. Cabe señalar que nuestro sistema de responsabilidad administrativa objetiva, se basa en un esquema de responsabilidad

civil por daños, el cual se ha ido adaptando a una responsabilidad subjetiva, que es propia del sistema punitivo.

Resulta importante analizar la postura de la ciencia social, referente al derecho del consumidor; ya que el usuario o consumidor no fue ni es materia exclusiva de las ciencias jurídicas, antes de ello, las ciencias sociales aportaban distintos análisis de la importancia respecto de la situación del consumidor. Los estudios realizados por sociólogos y economistas dieron importantes aportes que permitieron entender la problemática del consumidor y por ende la importante necesidad de este agente económico.

Es así que la determinación del consumidor en el seno del proceso económico se circunscribe al final del intercambio de bienes; bajo cuyo aspecto los valores de uso se adquieren únicamente para ser consumidos o usados, no volviendo a ser renovados en su función de canje; luego nuevamente serán introducidos en el mercado. Por lo tanto la posesión del consumidor, puede ser definida como el operador económico del proceso de circulación que hace uso de los valores de cambio para poder adquirir y utilizar valores de uso.

De todo lo actuado en estas líneas anteriores, se hace necesario revisar las teorías que sustentan este tema; entre las que destacan la teoría socio funcional, la cual sustenta el procedimiento por medio del cual se adquieren los valores de cambio; que también se encuentra relacionada con la teoría de la denominada lucha de clases; las cuales pasaremos a explicar de manera más pormenorizada. En lo que respecta a la teoría socio funcional, es definida como la perspectiva del consumidor, la cual se da sustenta en la división económica del trabajo; lo cual se determina una diferenciación del individuo que puede adoptar dos opciones: trabajador o consumidor. Cabe señalar que el consumidor desarrolla una función determinada en los diversos sectores de la economía, con especial precisión en la economía doméstica. En el caso del rol del trabajador el objetivo es genera es factor económico que se trasluce por medio de los ingresos económicos que se le retribuyen por el desarrollo de su actividad laboral. La teoría de la lucha de clases se basa en el enfoque que se presenta entre el trabajador y el consumidor, sostiene que sólo es opuesto pero en apariencia; esto significa que los procesos individuales

de consumo únicamente es un desarrollo específico vinculado al capital; es por ello que solamente el consumidor adquiere valores de cambio de uso; más no hace uso para crear nuevos valores de cambio.

Norbert Reich (1985) señala que bajo este contexto el consumidor desarrolla una diferente categoría en relación al trabajador; ya que únicamente esta hace referencia a la esfera de la producción dentro del sector económico y social del trabajador. Es decir que se basa en una sociedad de consumo, donde las personas trabajan para comprar y consumir; mientras que la idea sea trabajar para producir.

El ordenamiento jurídico legal que se le da al consumidor, se encuentra determinado en nuestra Carta Magna; en la que se especifica por medio del artículo 65° la protección constitucional que se le otorga la consumidor; basado en este artículo se promulgo el Decreto Legislativo N° 691; el cual hace referencia a la normatividad sobre la publicidad en amparo y resguardo del usuario o consumidor; así mismo se tiene el Decreto Legislativo N° 716 y el Decreto Ley N° 26122; los cuales son leyes que combaten la represión y la competencia desleal. Así mismo es importante precisar el artículo 58° de nuestra actual Carta Magna, es una repetición del artículo 115° de la Constitución de 1979.

Bullard (2004) considera que los artículos señalados en el párrafo anterior resaltar la figura del consumidor debido a que es un agente de mucha importancia para la economía de mercado; lo cual el Estado asume una postura de observador y por medio de este rol propicia la creación de un diseño constitucional útil para poder determinar las adecuadas condiciones para que el consumidor decida por sí mismo; lo cual se conoce como libre mercado. Así mismo cabe señalar que el sistema normativo especializado en la materia; procura la protección del consumidor por medio de la creación de un ente regulador que protege los intereses de los consumidores y otorga solución a sus denuncias; debido a que la presencia del consumidor es catalogado como sujeto económico es de importancia esencial para el desarrollo de una sociedad y en especial del mercado en el cual se encuentra.

El derecho al consumidor, entendido como tal conlleva a múltiples concepciones pero todos coincidentes en las relaciones jurídicas que se generan,

partiendo de un punto en común que es la relación de consumo. Es así que Espinoza (2006), respecto a la relación de consumo manifiesta que: la correlación entre los elementos que se constituyen en el consumo es una pauta de la relación jurídica que admite dos aspectos específicos de carácter jurídico: el proveedor y el consumidor. Dada las características de asimetría o falta de suficiencia informativa del consumidor, el cual tiene como principio fundamental su protección; existiendo de por medio un favorecimiento del mismo en materia regulatoria que prioriza su protección.

Lorenzetti (2003) sostiene que una relación de consumo debe de abarcar todo aquel contexto en la que el consumidor debe de ser protegido; es decir, antes, durante y después de contratar; ya que cuando el consumidor es vulnerado por algún ilícito extracontractual o es sometido a una mala práctica del mercado, dicha afectación genera desconfianza en el proveedor que incumple con las condiciones esenciales asociadas a la calidad que se exige; siendo la relación de consumo la condición fundamental que resuelve el perímetro de aplicación del derecho del consumidor.

La denominación de usuario o consumidor es asignada a todo sujeto de índole jurídica o natural que debido a sus necesidades de adquisición de un producto busca la satisfacción por medio de dicha adquisición de servicios o bienes; los que se obtienen de los que fabrican, producen, venden, importan, suministran o expiden. Para ser considerado consumidor final este debe consumir un bien para su propio beneficio; mientras que un usuario es aquella persona jurídica o natural que hace uso de ese servicio o bien adquirido para su propio beneficio; cabe señalar que en las legislaciones como la ecuatoriana; la argentina y la nuestra ambos términos son utilizados y considerados como sinónimos.

Oli Koppe (2004) señala que el término consumidor se desprende de la expresión consumo, la que presenta relevancia jurídica por el hecho de los acontecimientos que surgen dentro de la sociedad; por ejemplo las contrataciones masivas y la influencia de la publicidad; en la cual el consumidor es una persona que la satisfacción de sus necesidades de consumo por medio de la adquisición o disfrute de los servicios o bienes finales en su propio beneficio. Para poder alcanzar

esta satisfacción es necesario someterse a los factores condicionales impuestos por los proveedores; así mismo para que exista la figura del consumidor, tiene que haber necesariamente una relación de consumo; la cual se cristaliza por medio de una utilización o adquisición de un servicio o producto. La relación es concerniente a todas las condiciones que marcan o satisfacen la demanda de servicios y bienes como destino final; así mismo dicha relación comprende el desarrollo de la totalidad de las etapas de la cadena de valor, cuya disposición final es la adquisición por parte de los consumidores; por último el proceso se desarrolla pasando por la materia prima hasta la entrega del producto al consumidor final.

Wilson (2011) considera que todos los factores o elementos que participan en la relación de consumo deben ser considerados responsables ante la mirada de los consumidores; ya que son ellos los que se encuentran atraídos por las ofertas que adquieren por un servicio o un bien destinado para su consumo final; por tanto los proveedores están obligados a proporcionar información adecuada y veraz, la cual es respaldada por el Código de Defensa y Protección del Consumidor – Ley N° 29571. Por ello resulta muy importante precisar los principios que respaldan el desarrollo de la Ley mencionada, para poder establecer cuales cumplen con un aporte fundamental para el desarrollo del presente estudio; ya que los principios constituye la base esencial en la cual se edifica la normatividad; por ello se resguarda el respeto que debe de ser la base de toda relación de consumo y también por los organismos administrativos judiciales.

Los principios que están consignados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor son: principio de transparencia; principio pro consumidor; principio de corrección de la asimetría; principio de protección mínima y principio de primacía de la realidad. El principio de pro consumidor; se define como protección especial que desarrolla el Estado de manera responsable al consumidor o usuario cuando se encuentra dentro de un contrato de consumo, debido a la vulnerabilidad y a la desventaja que pueda tener respecto al proveedor; debido a que el proveedor cuenta con todos los recursos a su favor, principalmente el poder económico; esta lógica manifiesta un desnivel que se genera entre los sujetos partícipes de la relación de consumo; tal como manifiesta Carbonell (2015); debido a ello el referido Código de Protección y Defensa del Consumidor; tiene un carácter proteccionista

en nuestro país; ya que su normatividad protege y salvaguardan el sujeto más vulnerable de la afectación en relación al consumo, es decir el usuario o consumidor; partiendo del hecho que los derechos de los consumidores son irrenunciables.

Carbonell (2015) señala que el principio de transparencia, posibilita que los proveedores se encuentren en el compromiso de brindar plena accesibilidad a la información sobre los servicios y productos que se ofertan, evitando así que sean timados por falsa publicidad y por la falta de información veraz y relevante. Se pretende evitar por medio de este principio es que el usuario o consumidor sea burlado por el proveedor y que este tenga la necesaria información antes de poder establecer una relación de consumo.

Carbonell (2015) señala que el principio de corrección de la asimetría, salvaguarda al consumidor de toda desigualdad existente en el mercado asociada al vínculo productor consumidor, para que así no se genere un abuso de posición de dominio y genere una desventaja económica de forma individual y en la economía directa de las personas. Este principio determina que para poder impedir la desigualdad en un contrato de consumo, se debe de buscar la corrección de las malas prácticas generadas por la asimetría informativa o el desequilibrio de la situación existente entre los consumidores y proveedores.

El principio de protección mínima, en palabras del mismo autor determina que las normas en conflicto respecto a la protección dl usuario o consumidor determinadas por el mismo código; son el cumplimiento de los derechos mínimos que se deben de tener en cuenta, por lo cual el proveedor está obligado a respetarlas y asegurar su cumplimiento. La aplicación de este principio determina el carácter irrenunciable de los derechos; con los cuales el usuario o consumidor podrá defenderse en el mercado cuando se encuentre ante una relación negativa de consumo.

Así mismo el principio de primacía de la realidad; dicho principio presenta que las acciones son los que priman ante las formalidades; lo cual se interpreta como que el juez principalmente considera los hechos ante las situaciones formales; lo cual está al margen ya sea de la documentación firmada o del acto jurídico

ejecutado para la contratación. Procediendo así de esta forma se obtendrá un mayor nivel de seguridad jurídica y se impedirán los abusos cometidos por los proveedores en contra de los usuarios o consumidores. Así mismo es muy significativo precisar el artículo primero del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en el cual el Estado respalda y salvaguarda los principios mínimos brindando a los usuarios o consumidores un amplio margen de protección y seguridad frente a posibles abusos de los consumidores evitando perjudicar el vínculo de consumo.

Duran (2015) reflexiona que desde la época de los filósofos griegos como Aristóteles; el cual señalo que el fin supremo del Estado es el bien común; situación que constituye una firme verdad universal que todo Estado soberano debe de priorizar en su desarrollo. Así mismo el artículo primero de la Constitución Política del Perú; especifica que la finalidad suprema del Estado es la protección de los ciudadanos; así mismo en el artículo sétimo enfatiza que es deber del Estado priorizar la salud del ser humano; y por último el artículo 57° considera que el Estado defiende los intereses de los usuarios o consumidores.

En autor enfatiza que el proveedor está en la obligación de ofrecer servicios y bienes en óptimas condiciones donde se debe de priorizar la calidad; donde no se vulnere la salud ni la seguridad física del usuario o consumidor; así mismo el usuario o consumidor tienen todo el derecho a exigir la información pertinente y oportuna antes de concretar la compra, con la finalidad de que pueda tomar la mejor decisión para tal fin; es por ello que el proveedor debe de cumplir con la normatividad internacional y nacional en relación a la garantía de sus productos que luego comercializara. Debido a estas razones el Código resguarda los intereses sociales y económicos del usuario o consumidor y en especial atención en el momento que están siendo perjudicados por la afiliación de cláusulas abusivas en la relación contractual o extracontractual.

Por consiguiente es necesario poder priorizar la protección, bienestar y seguridad del ciudadano; actuando de manera preventiva frente a los peligros que puedan generarse frente a una relación de consumo o uso de un producto en condiciones defectuosas, con fallas de fabricación o por la acción de un mal servicio

realizado; debido a ello el Código de Protección y Defensa del Consumidor; puntualiza los derechos mínimos que cualquier consumidor sin distinción alguna tiene que sentirse protegido frente a cualquier tipo de riesgo; más aún si se ve afectada la salud o seguridad física como resultado del consumo de un servicio o producto.

En concordancia a nuestra legislación la responsabilidad civil extracontractual, se origina frente al desarrollo de un hecho gravoso que afecta a la sociedad; cabe precisar que por el término responsable se debe entender a aquel individuo que genere un grave hecho y que como producto de tal acción genere de manera directa un daño. La responsabilidad civil extracontractual tiene los siguientes elementos: el hecho, el cual se define como el suceso que genera la responsabilidad y que ocasiona un efecto jurídico; es decir el daño que se ocasiona a consecuencia del accidente; otro de los elementos es la culpa; que es necesaria para que exista la responsabilidad civil; la cual a su vez se encuentra integrada por los conceptos de dolo, culpa y negligencia; características que según la doctrina son consideradas de comportamiento psicológico; ya que conservan correspondencia con las condiciones internas de quien desarrolla las acciones o el denominado hecho; el nexo causal, es otro de los elementos que debe configurarse entre el daño y el hecho, si no existe el nexo no es posible acreditar el daño y por consecuencia no se genera la responsabilidad civil, puesto que no sería posible poder imputar el daño a quien lo generó. Finalmente el otro elemento es el daño, que se origina cuando nace la obligación de reparar algo; hay que tener en cuenta que nadie absolutamente se encuentra autorizado a poder desbordar su espacio personal para invadir el espacio ajeno.

La base de la responsabilidad contractual o extracontractual es el adeudo de quien generó el daño, situación que genera un daño de carácter jurídico, acreditado por el nexo causal o de forma individualizada; sumado a ello se podría configurar una responsabilidad de carácter ajena, conocido también como situaciones generados por terceras personas; este tipo de responsabilidad ajena también es conocida por hechos causados por terceras personas; sin embargo afecta a quien ejerce el cargo responsable; es decir el curador, el tutor, el dueño; debiendo este asumir el daño y resarcir el hecho. Desde la perspectiva de este estudio la figura

del daño, debe de demostrarse; ya que si no se evidencia, no probaremos su existencia y no se podría configurar el supuesto de la acción jurídica ilícita contractual o extracontractual; por consiguiente no se podría disponer de un supuesto de responsabilidad civil.

Cabe precisar que el propósito de la responsabilidad civil es el poder indemnizar o reparar el daño generado como resultado de las acciones jurídicas ilícitas típicas o atípicas, que son producto de una relación mala de consumo. Consecuentemente es imposible que pueda existir un suceso jurídico de carácter ilícito de origen civil sin daño; por ello la responsabilidad civil desde nuestra perspectiva; no únicamente tiene que hablarse de daño sino también de resarcimiento; ya que los daños que generan la responsabilidad civil deben de ser consecuencia de una conducta ilícita o antijurídica; si una conducta calificada como antijurídica es desarrollada en ejercicio del derecho o bajo defensa legítima o estado de necesidad; no generara responsabilidad civil alguna.

Espinoza (2013) señala que dentro de nuestro sistema legislativo encontramos diferentes tipos de daños, el denominado directo, indirecto y futuro. Con relación al daño directo es aquel que se le ocasiona a los legítimos sujetos, los cuales podrán requerir su resarcimiento y es calificado como directo por el hecho que lo solicita la víctima del suceso; su característica de este tipo de daño es que es susceptible de reparación; en cambio el daño indirecto, es requerido por una persona diferente a la víctima que se vio perjudicada en su interés legítimo y propio; es decir el curador o tutor; por último el daño futuro, el cual es conceptualizado como el impacto posterior a la lesión sufrida. El autor también precisa que para poder resarcir el daño se deben de haber externado ciertos elementos como la magnitud del daño, las consecuencias que genera, etc. En conclusión no indemnización no únicamente deberá cubrir los daños presentes; sino también los futuros; siempre y cuando teniendo en cuenta que estos se van a producir; como por ejemplo la imposibilidad de poderse valer por sí mismo.

Bustamante (1987) considera que el daño se clasifica en objetivo o patrimonial; este tipo de daño se presenta siempre y cuando se genera algún tipo de susceptible perjuicio de evaluación dineraria; o de manera directa en objetos de

su posesión; o de manera indirecta debido al mal hecho de su persona o a los derechos o facultades. El daño patrimonial, presenta dos componentes muy bien diferenciados: el daño emergente y el lucro cesante. El daño emergente se define como la indemnización que se pretende restituir debido a la pérdida ocasionada por el hecho dañoso; este daño tiene como característica la disminución del patrimonio económico; el lucro cesante radica en la pérdida de una utilidad o ganancia que no se ha percibido; dicho en otros términos el proveedor no cumplió con lo acordado y el acreedor en este caso el consumidor o usuario deja de percibir los ingresos económicos que le corresponden en calidad de perjudicado; el lucro cesante es catalogado como presente o futuro; en caso del daño futuro se refiere al daño que aún no se ha generado al instante de emitir la sentencia, pero que sin embargo no se puede proveer con seguridad que suceda. Un ejemplo de este caso sería si el accidentado aún después de tener el fallo, continúa realizando gastos en su rehabilitación.

Finalmente tenemos el daño subjetivo o extrapatrimonial, el cual se define en referencia a las lesiones de los derechos de dicha naturaleza; tal es el específico caso de los sentimientos socialmente razonados legítimos y dignos; en consecuencia son plausibles de la tutela legal; cuya lesión genera una supuesta afectación moral. Los elementos de este tipo de daño son el daño a la persona y el daño moral. Es así que el daño a la persona, se centra en los criterios a los cuales deberá acudir el magistrado para poder determinar la cuantificación, estos criterios son la conciencia y la equidad; situación que aclara la significancia del monto a indemnizar, el cual no dependerá únicamente de la relación de causalidad; sino que también se tendrá en cuenta el factor de atribución subjetivo; es decir la magnitud de la culpabilidad. Desde la perspectiva extrapatrimonial se tiene que indemnizar la totalidad de daños, sin considerar la clasificación de estos; así como también el que sean efecto inmediato o directo del desarrollo de la conducta antijurídica. En cambio en daño moral, se define como la angustia, aflicción física o espiritual; y por lo general todos los sufrimientos infringidos a la víctima; los doctrinarios señalan que este tipo de daño puede presentar diferentes orientaciones; sin embargo hay quienes enfatizan que la única categoría de este tipo de daño es el ocasionado a la persona.

Cabe precisar que cuando se hace referencia al daño no patrimonial se asocia exclusiva y únicamente al daño moral; así mismo la doctrina nos muestra que las inferencias realizadas base a los derechos de la personalidad, que están alineados al escenario de la efectividad, en mayor porcentaje que a las características que presenta la realidad económica; su naturaleza de este derecho vulnerado, recae en aquellos bienes inmateriales; es decir que aquel que lesiona los derechos de la personalidad, asimismo reincide sobre los bienes no materiales; pro que sin embargo son independientes del daño moral, debido a que se origina por el desarrollo de un daño material.

Pantaleón (2010) señala que de acuerdo a lo analizado hasta esta parte tenemos que hablar también de la indemnización y el resarcimiento; ya que de acuerdo a nuestra estructura normativa legal algunos señalan el término indemnización y otros el término resarcimiento; como sinónimos, debido a que ambos nos brindan protección frente a la lesión generada a un deber; es decir ante el rompimiento de la relación de causalidad de forma adecuada que debe de existir entre consumidor y proveedor. Desde la perspectiva de nuestro trabajo de investigación únicamente abordaremos el tema resarcitorio; el cual estará basado en la situación de vulnerabilidad que es producida por el proveedor; en la cual la figura del acreedor presenta una figura de jurídica de indemnidad.

Epstein (2003) considera que la estructura del resarcimiento es importante ya que se utiliza como remedio; ya que debido a ello se brinda un panorama elemental respecto a los compromisos contractuales; por ejemplo un contrato brinda la posibilidad de resarcir el daño por medio del pago de una indemnización; así como también dar cumplimiento a las acciones y compromisos pactados; así tenemos que un contrato, posibilita el poder brindar protección al consumidor desprotegido; o en su defecto al consumidor que es o fue parte del tema resarcitorio del daño. El legislador presenta dos opciones la de proteger al consumidor y de salvaguardar la relación de consumo.

Así mismo frente al incumplimiento y a la ruptura de una relación de consumo es posible el poder otorgar un monto indemnizatorio, con el objetivo de proteger al afectado, quien no debe de quedar en una situación de vulnerabilidad y

desprotección; finalmente el daño debe ser entendido como la afectación que sufre una persona ante la falta de ejecución de una obligación; en otras palabras daño es sinónimo de perjuicio. Colmo (2010); sostiene que cuando hablamos de indemnización esta no se localiza dentro de la interpretación de la presunta voluntad de los intervinientes en una relación de consumo de manera obligada; ya que el resarcimiento del daño ocasionado sólo está vinculado a las obligaciones contractuales; en donde el acreedor podrá renunciar a la acción emanada de la no ejecución de la necesidad por la culpa no excusable del acreedor; queda entonces claro que los fundamentos jurídicos legales no obedecen a la voluntad de las partes.

Giori (1994) considera que al acreedor le asiste el derecho a exigir la realización de una obligación; así mismo también puede demandar una indemnización por el no cumplimiento; aunque también puede manifestar el derecho del acreedor en renunciar a dicha acción; debido a la falta de ejecución de una obligación. El Código Civil precisa en su artículo 1317° que el deudor está obligado a responder ante la falta de ejecución de una obligación debido a una causa imputable. Así mismo el acreedor dentro de su prerrogativa podrá desistir a la prestación de manera determinada y reclamar el resarcimiento económico. Basándose en la doctrina y el derecho comparado se tiene que el hecho de poder pedir la prestación de un hecho semejante no constituye una obligación; sino más bien una facultad del acreedor.

El Código Civil en su artículo 1321° menciona el sistema de administración de justicia, en el cual se señala al deudor doloso o culpable, el cual no puede ser obligado judicialmente por su acreedor para que cumpla con la obligación; cuando hablamos de indemnización estamos frente a la acción que desarrolla el acreedor para poder exigir al causante un rango indemnizatorio, el cual debe de ser equivalente a la utilidad del costo que hubiese generado el cumplimiento de la obligación. El artículo 1101° del mismo Código señala que son responsables del cumplimiento indemnizatorio aquellos que incurren en dolo, negligencia y los que de modo cualquiera se contraponen en la responsabilidad. Así mismo la indemnización puede clasificarse de acuerdo a la función que realiza, la cual puede ser de procedencia contractual o extracontractual; la primera de ellas tiene como fin el poder indemnizar al acreedor ante un no cumplimiento contractual; y la

segunda su finalidad es resarcir la acción dolosa que se provoca mediante un daño a una persona, no existiendo un contrato de por medio. Así mismo la indemnización tiene como objeto resarcir el daño generado; ya sea por el consumidor o el acreedor que se ven relacionados por medio de una afectación de sus derechos o de una mala relación de sus consumos; siendo el resarcimiento de manera dineraria, debiendo calcularse los distintos aspectos.

Para poder establecer los procedimientos y poder calcular estos hechos se necesitan desarrollar ciertos procesos especiales, los cuales son definidos como procesos judiciales que se encuentran bajo el desarrollo de un tipo de legislación especial y en consecuencia deberán desarrollarse trámites de carácter específico, distintos de un proceso ordinario. Este tipo de procedimientos se clasifica en sumarísimo, plenario rápido o abreviados. Se describen como procesos normados para poder determinar las acciones que sea por su sencillez o urgencia requieren de una rápida solución, además estos procesos demandan un breve trámite a diferencia de los ordinarios. Los procesos especiales ya sea por sus pretensiones o por la forma de cómo son tramitados, sumado a su estructura se ajustan para dar cumplimiento a los principios procesales como el de la economía procesal, la simplicidad, la celeridad y la razonabilidad; por cual estas deben de ser diseñadas de manera que puedan permitir el desenvolvimiento de la pretensión y la respectiva satisfacción del accionante de la tutela jurisdiccional en el menor tiempo posible. Los procesos especiales son reglamentados para determinadas acciones se aplican únicamente respecto a los asuntos para los que han sido previstos expresamente; además tienen las siguientes características: son autónomos; buscan solucionar un hecho y un derecho; se activan con el derecho de acción, su tiempo de duración es menor en comparación a un proceso común y sus trámites son más simplificados y sujetos a específicas pretensiones.

La importancia de los procesos especiales radica en el hecho de que gracias a ellos se puede desarrollar procedimientos de manera simple y otorgarles celeridad, se puede destacar también que estos procesos buscar respetar el debido proceso, sumado al principio del plazo razonable; además gracias a estos procesos se tienen procedimientos rápidos que requieren respuestas para la sociedad de manera inmediata; por ejemplo los casos de violencia familiar, los delitos contra la

vida, el cuerpo y la salud, los delitos patrimoniales, etc.; podemos decir que estos procedimientos tienen por finalidad disminuir la carga procesal que dificulta el accionar de los juzgados dentro del poder judicial.

Los procesos especiales en el derecho penal son más comunes, así como también inmediatos, son procesos de terminación anticipada o procesos de colaboración eficaz. En los procesos del derecho de familia encontramos los más comunes: adopción, alimentación, filiación, violencia familiar, etc. En los procesos del derecho civil tenemos: procesos patrimoniales como la ley que compete al inquilino moroso o la sucesión intestada, entre otros. En los procesos del derecho y protección del consumidor tenemos los procesos sumarísimos para impugnar las resoluciones administrativas de Indecopi.

Realizando un análisis de los procesos especiales antes mencionados podemos concluir que en el país, se configuran distintos procesos de diversa índole y cuya finalidad es el de poder simplificar, agilizar o dotar a las instituciones jurídicas de magistrados idóneos para la resolución de la litis; priorizando la economía y desarrollando una oportuna persecución de los delitos o infracciones; así como también resguardando los derechos de aquellos que son vulnerados y buscan el accionar de la justicia para resguardar sus derechos.

Los principios del derecho que respaldan el progreso del presente estudio son los siguientes el del pro consumidor; el de defensa del consumidor, de razonabilidad, de simplicidad, de economía procesal, de celeridad y de responsabilidad. En lo que respecta al principio del pro consumidor, se encuentra en desventaja frente al vínculo consumo, situación que amerita que el Estado intervenga de forma eficiente en la tutela jurisdiccional para resguardar los derechos del consumidor, cuando dichos derechos son vulnerados. Del mismo modo el principio de defensa del consumidor, prioriza el marco normativo dentro de la legislación nacional, su objetivo es equilibrar el escenario de desigualdad, que existe entre el consumidor y el proveedor; el Estado dentro de su Constitución Política en el artículo 65° instituye que el Estado protege y ampara el interés de los consumidores afectados; por lo cual debe desarrollar una función protectora y vigilante con la finalidad de aplicar la correcta administración de justicia.

Así mismo el principio de razonabilidad debe de comprenderse como cualquier decisión del ente jurisdiccional que debe de estar comprendido entre los límites de la potestad que se le otorga, procurando mantener siempre la proporcionalidad entre la aplicación de los medios de los cuales hace uso y los fines que se pretende tutelar. El principio de simplicidad desarrolla las acciones que son tomadas por los usuarios o consumidores finales que deben de ser atendidas y solucionadas haciendo uso de las formalidades mínimas, asegurando la protección adecuada de los consumidores. El principio de la economía procesal tiene como finalidad el poder alcanzar el desarrollo de un proceso efectivo, pronto y rápido con la utilización del menor tiempo posible; estableciendo que dichas características sólo podrán alcanzarse si se tiene la debida practicidad y simplificación del procedimiento.

El principio de celeridad procesal está asociado al desarrollo rápido de las solicitudes, reclamos y demandas de los consumidores o usuarios finales que deben de ser solucionadas y atendidas; el objetivo es poder otorgar solución a las controversias. Y por último el principio de responsabilidad dispone que los órganos competentes a cargo debe de tramitar la solicitud por al accionar del fuero jurisdiccional, siendo responsables de los actos que desarrollan.

En otros Estados, existen también procedimientos especiales; así como también juzgados especializados para poder estimar y determinar de manera precisa los montos indemnizatorios de acuerdo a la ley o el código respectivo en materia de amparo y protección del consumidor, para ello es de mucho provecho determinar puntos comparativos para analizar los procesos especiales que se desarrollan y así determinar los parámetros de resarcimiento económico aplicando los aspectos positivos y rechazando los negativos. Los países que han desarrollado procedimientos especiales, así como también juzgados especializados para poder determinar los montos de compensación por daños y perjuicios tienen un sistema de protección al consumidor garantizando el área administrativa como también judicial, estos países son los siguientes: Brasil, Ecuador y Paraguay.

El Estado brasileño por medio de su Código; en el capítulo segundo titulado De la Política Nacional de relación de Consumo; en su artículo quinto; inciso cuarto

señala que la creación de juzgados especializados de causas pequeñas así como también audiencias especializadas para la solución de querrelas de consumo; así mismo en el artículo sexto; inciso séptimo se señalan los derechos básicos de los consumidores como el acceso a los órganos administrativos y judiciales para la reparación o prevención de los daños morales, patrimoniales que pueden ser individuales, colectivos o difusos; priorizando el amparo jurídico y administrativo.

El Estado ecuatoriano por medio de la Ley N° 2000-21 denominada Ley Orgánica del Consumidor; señala en su primera disposición transitoria que en tanto empiecen a marchar los juzgados de contravenciones los intendentes y subintendentes de la policía y los comisarios nacionales serán competentes para poder conocer y juzgar las infracciones señaladas por ley; además en referencia a las compensaciones por daños y perjuicios, los juzgados de contravenciones serán los que realizarán la acción en el tema civil. Cabe señalar que el modelo ecuatoriano ha implementado estos juzgados con la intencionalidad de poder estimar los montos de indemnización generados por el no cumplimiento de la relación de consumo. Aunque cabe señalar que su cumplimiento aún no es pleno pero la tendencia implica su desarrollo total dentro de la normatividad vigente; el objetivo es realizar un proceso ágil y eficaz para poder cumplir con las acciones de carácter administrativas y judiciales buscando la prevención y el resarcimiento.

El Estado paraguayo, por medio de la Ley 17.250 – Ley de Defensa del Consumidor, precisa que existen procesos judiciales de pequeñas causas generadas por la relación de consumo regulado por medio de la Ley 18.507. La ventaja de este procedimiento es que determina una acción económica y ágil a diferencia de los demás procesos judiciales normados en la legislación paraguaya; otra ventaja es que el consumidor no requiere firmas de abogados ni de cualquier asistencia letrada para poder tramitar sus procesos judiciales en relación al tema del consumo.

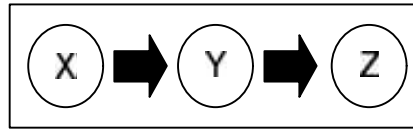
En el Perú la importancia de un proceso especial se sustenta en el hecho de poder determinar el monto indemnizatorio en concordancia con el Código de Protección y Defensa del Consumidor; ya que ante la evidencia de la no correcta aplicación de las instituciones jurisdiccionales; en los artículos correspondientes a

la responsabilidad civil por productos defectuosos, se origina la importancia de poder contar con una visión sistemática la cual debe ser capaz de poder cumplir con los principios establecidos, así como también con el debido proceso en el campo del derecho, ante la ruptura de la relación de consumo.

III. MÉTODO.

3.1 Tipo y diseño de la investigación.

Carrasco (2009); manifiesta que el diseño no experimental implica que se maneja para poder conocer y analizar los rasgos, peculiaridades y propiedades de un fenómeno o hecho de la realidad en un determinado momento; a modo ilustrativo le corresponde el siguiente diagrama; el cual considera tres supuestos: la muestra, por medio de la cual se adquiere la información; la información teoría relevante del tema y las conclusiones a las cuales se arriba en el desarrollo del estudio.



En dónde:

X = Muestra por medio de la cual se obtiene información.

Y = Información teórica más relevante del contexto jurídico normativo.

Z = Conclusiones emitidas tras el desarrollo de la investigación.

Por otro lado Domínguez (2015); determina que en las investigaciones no experimentales se observan fenómenos tal como se suscitan en el contexto natural para poder posteriormente ser analizados; se observan así mismo situaciones existentes en razón de la variable dependiente y sobre la cual no se tiene ningún tipo de control en ella. Cabe precisar que el tipo de investigación sobre la cual se desarrolla el presente estudio es descriptiva.

Los estudios descriptivos en el ámbito jurídico revelan la necesidad de evaluar los aspectos teóricos señalados en las leyes con el contexto real; en donde se caracteriza la situación que se analiza por medio de los instrumentos diseñados para tal fin; en nuestro caso analizamos las características que presenta el poder judicial, respecto a los procesos que se desarrollan en torno al derecho al consumidor. Cabe señalar que debido a la falta de conocimiento por parte del consumidor, en muchos casos, son pocas las situaciones que llegan a la administración de justicia por medio del accionar de los tribunales; ello debido a que existe una poca practica en los temas de litigación; sumándose también a ello que el sistema judicial es poco operante y demasiado lento en los procesos que

desarrolla; además que la poca jurisprudencia que existe al respecto no han generado los precedentes necesarios para su tratamiento legal.

3.2 Variables y operacionalización.

Variable independiente: Procesos especial para determinar la indemnización. En el Perú, se encuentra en desarrollo la jurisprudencia administrativa y la legislación en materia de derecho del consumidor, empero tal situación no se observa en materia procesal, produciendo así un desequilibrio, ya que las instituciones clásicas obstaculizan el derecho a la tutela efectiva en materia de protección y defensa al consumidor.

Variable dependiente: Código de Protección y Defensa del Consumidor. Se define como el conjunto de normas derivadas de los poderes públicos destinadas a la protección del usuario o consumidor dentro del mercado de servicios y bienes, concediéndoles obligaciones y derechos tanto al consumidor como al proveedor.

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
VI. Proceso especial para determinar la indemnización.	Principio de razonabilidad.	– Criterios.
	Principio de simplicidad.	– Medios probatorios. – No reconvención. – Audiencia única.
	Principio de economía procesal.	– Plazos. – gratuidad.
	Principio de celeridad procesal.	– Rol tuitivo.
V.D. Código de protección y defensa del consumidor.	Normatividad código de protección y defensa del consumidor.	– Finalidad del derecho del consumidor – Procesos especiales en el código de protección y defensa del consumidor. – Funciones del INDECOPI.

	Proceso sumario.	<ul style="list-style-type: none"> - Menos costoso - Más eficiente - Más rápido - Más sencillo - Juzgados especializados en la materia
--	------------------	---

Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez.

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernández, (2018) define a la población como el fenómeno a estudiar; poseen también ciertas características comunes; además están constituidos por los miembros de la unidad de análisis; ya que son ellos quienes proporcionen la información necesaria y pertinente para proporcionar una respuesta a los objetivos planteados del estudio a desarrollar. La población en el presente estudio estuvo conformada por docentes universitarios del área de derecho con especialidad en materia del consumidor; así como también jueces y magistrados en el área civil del distrito judicial de Piura; sumándose a este proceso de recolección de información los abogados de los consultorios jurídicos en materia civil comercial y derecho de protección y defensa del consumidor; finalmente participaron también usuarios que acuden a Indecopi.

La muestra es un subconjunto de la población, es decir tiene las mismas características; por lo cual se tomaron como referencia a catorce magistrados pertenecientes al distrito judicial de Piura; catorce consultorios jurídicos que desarrollen temas en derecho comercial y civil o de protección al consumidor y por último participaron dos funcionarios de Indecopi; encargados del área legal institucional.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Bernal (2010) señala que en la metodología de la investigación científica existe una amplia pluralidad de técnicas e instrumentos de recolección de la información; algunos se aplican de manera directa en un trabajo de gabinete y otras en el denominado trabajo de campo de acuerdo al tipo de investigación que se

desarrolla, de lo cual dependerá la aplicación del método y de la técnica de forma específica.

3.5. Procedimientos.

Aranzamendi (2010) considera que las técnicas de recolección de datos, son diversas y dependen del tipo de investigación a desarrollar sin embargo por las características propias del presente estudio se aplicaron las siguientes:

- a. Encuesta. La cual se define en términos de López y Fachelli (2015) como una técnica para recoger información por medio de la interrogación de los participantes con la finalidad de obtener de forma ordenada y sistémica datos sobre el uso de los conceptos que se derivan a su vez de una problemática de investigación previamente construida. La encuesta se construye de acuerdo a los indicadores y dimensiones que se han considerado en el proceso de operacionalización de las variables; su objetivo es proporcionarlos información muy detallada para poder analizar los hechos.
- b. Entrevista. Bernal (2010) señala que la entrevista es una técnica que consiste en recopilar información por medio de un protocolo directo de comunicación en el que aparecen dos sujetos participantes: el entrevistador y el entrevistado; este último responde a preguntas previamente elaboradas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar y que son planteadas por el entrevistador.

Los instrumentos de recolección de datos; en palabras de Valderrama (2016) manifiesta que constituyen los medios materiales de los cuales hace uso el investigador con la finalidad de poder recoger y almacenar la información; en este tipo de investigación se aplicó el cuestionario, el cual fue diseñado en base a la escala de Likert; que contiene cinco alternativas por pregunta y que consta de veintiséis preguntas; de las cuales dieciocho ítems están asignados a la primera variable y los ocho restantes a la segunda variable.

Con respecto a la validez y confiabilidad de los instrumentos tenemos que: la validez de un instrumento, el cual se utiliza para certificar la estructura de los

instrumentos en general; ha sido desarrollado por tres expertos de acuerdo a la especialidad de la línea de investigación, el cual se precisa en el esquema de la Universidad César Vallejo; así mismo quienes certificaron los instrumentos suministrados por el investigador se utilizarán para la medición de los indicadores de las dos variables. Por último mientras que la confiabilidad se verifica por medio de los denominados niveles de confiabilidad para cada uno de ítems del cuestionario de medición y se determina empleando el coeficiente alfa de Cronbach y así poder establecer el grado de homogeneidad de cada una de las variables.

3.6. Método de análisis de datos.

Cisterna (2005); considera que el método hermenéutico, es el método que mejor se ajusta al campo jurídico ya que se define como la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio que surge de la investigación haciendo uso de los correspondientes instrumentos, y que en esencia constituyen el cuerpo del capítulo de resultados de la investigación.

3.7. Aspectos éticos.

El investigador a cargo de este estudio invertirá tiempo, esfuerzo y especial cuidado para citar adecuadamente a cada uno de los autores mencionados en el trabajo, así como también referenciar toda la bibliografía consultada; con el objetivo de poder mantener el total respeto a los derechos de cada autor, y además teniendo muy presente el hecho de no hacerlo incurriremos en el delito de plagio. Bajo tal aspecto se ciñe a las exigencias que demanda la Universidad con respecto a resguardar la fe en el desarrollo del estudio. Por último se asevera que la información desarrollada corresponde expresamente a objetivos académicos de manera muy estricta, por lo cual que no constituye algún peligro para la institución e institucionalidad donde se ejecuta la investigación.

IV. RESULTADOS

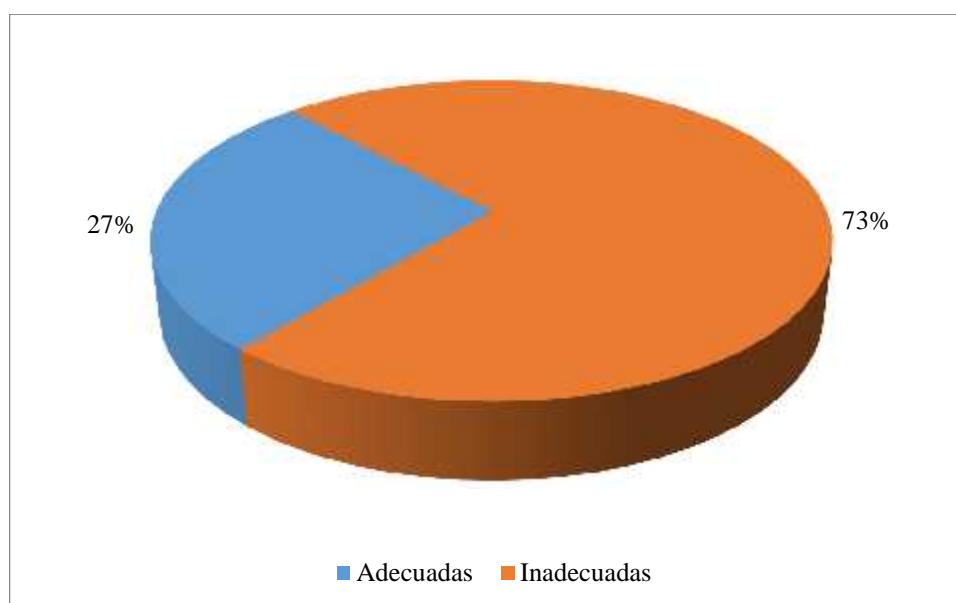
A continuación se muestran los resultados del instrumento aplicado a los operadores del derecho; los cuales se describen dimensión a dimensión.

Tabla 2. ¿Considera que las indemnizaciones otorgadas por el poder judicial en los procesos de protección y defensa del consumidor, son adecuadas?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuadas	8	27%
Inadecuadas	22	73%
TOTAL	30	100%

Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

Gráfico 1. ¿Considera que las indemnizaciones otorgadas por el poder judicial en los procesos de protección y defensa del consumidor, son adecuadas?



Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

La pregunta formulada fue: ¿Considera que las indemnizaciones otorgadas por el poder judicial en los procesos de protección y defensa del consumidor, son adecuadas? El análisis de los resultados nos muestran que el 27% de los operadores del derecho señalaron que están de acuerdo con las indemnizaciones que otorga el poder judicial y finalmente el 73% de los encuestados está en

desacuerdo con las indemnizaciones que les otorga el poder judicial aquellos que recurren a esta vía a solicitar tutela jurisdiccional efectiva.

Los encuestados cuando exponen las razones de sus respuestas señalan en un porcentaje bastante amplio que: “[...] la indemnización es mínima, no se cumplen los presupuestos procesales y no existen operadores del derecho idóneos”. “[...] el otro porcentaje de la población manifiesta que si se cumplen con los presupuestos procesales y por ende es justa la indemnización”. Los consumidores afectados que recurren a la vía judicial a solicitar indemnización directa frente a los daños ocasionados por parte de los proveedores de bienes y servicios. Se puede decir que, para que la protección y defensa al consumidor sea real y efectiva, requiere que las indemnizaciones que otorga el poder judicial en este tipo de procesos judiciales reparen adecuadamente los daños que sufren los consumidores como resultado del consumo de productos defectuosos.

Queda claro que no contamos con un sistema de responsabilidad civil eficaz, es decir, que cuente con reglas propias a su realidad y que están se apliquen apropiadamente, un sistema que incluya las reglas de responsabilidad en el ámbito de las relaciones de consumo. Resulta, necesario que los jueces apliquen las reglas de responsabilidad civil, para así poder obtener una correcta reparación en el caso de los daños ocasionados por productos defectuosos, así también podemos mencionar que en la actualidad no contamos con jueces especialistas en la materia y por ende carecen de un buen criterio al momento de emitir una sentencia en este tipo de procesos.

Tabla 3. ¿Considera que los juzgados que ventilan procesos indemnizatorios, por la afectación de un derecho al consumidor, cuentan con jueces especializados en la materia y si estos son los idóneos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Son los idóneos	7	23%
Necesitan especializarse y por ende no resultan ser los idóneos.	23	77%
TOTAL	30	100%

Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

Gráfico 2. ¿Considera que los juzgados que ventilan procesos indemnizatorios, por la afectación de un derecho al consumidor, cuentan con jueces especializados en la materia y si estos son los idóneos?



Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

La interrogante formulada fue: ¿Considera que los juzgados que ventilan procesos indemnizatorios, por la afectación de un derecho al consumidor, cuentan con jueces especializados en la materia y si estos son los idóneos? Los resultados obtenidos señalan que el 23% cree que contamos con jueces idóneos, mientras tanto el 77% de los encuestados cree que necesitan especializarse y por ende no resultan ser los idóneos para la aplicación de la indemnización en este tipo de procesos.

De los resultados logrados a esta cuarta pregunta podemos analizar que los encuestados en su gran mayoría conceptualiza. “[...] que la especialización es fundamental para la correcta valoración de los elementos de la indemnización, resulta ser una materia que ha evolucionado y que hoy en día los jueces no cuentan con un buen criterio al momento de emitir sentencia y finalmente el Estado debe brindar asesoría, especializaciones a los operadores encargados de administrar justicia”. El otro porcentaje tiene la noción de: “[...] que si contamos con jueces idóneos pero que solo necesitan especializarse en la materia”.

Resulta evidente que, la mayor parte de los magistrados no se preocupa por conocer las nuevas normas y la jurisprudencia; hoy en día se emiten decisiones judiciales en las que no se aplica correctamente la norma de protección al consumidor. El juez debe ser un buen analista de la realidad y de los conceptos entre los que desarrolla su actividad, esta perspectiva acentúa la eficacia del órgano jurisdiccional diseñando un proceso menos formalista y más certero.

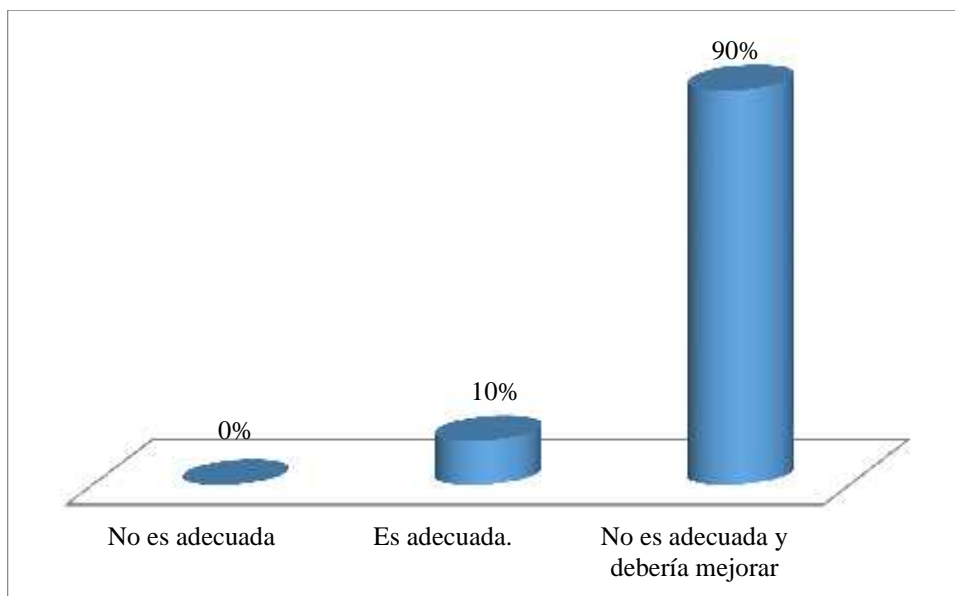
Por último, queda claro que la especialidad conlleva a una correcta motivación de las sentencias judiciales, esta situación constituye uno de los elementos a favor de un Estado fundado en el orden democrático. Todas las resoluciones o sentencias judiciales deben estar sustentadas en función a los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

Tabla 4. ¿Considera que la actual vía procedimental (ordinaria), así como los plazos establecidos son los adecuados, al momento de solicitar una indemnización, ante la vulneración de los derechos del consumidor?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No es adecuada	0	0%
Es adecuada.	3	10%
No es adecuada y debería mejorar	27	90%
TOTAL	30	100%

Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

Gráfico 3. ¿Considera que la actual vía procedimental (ordinaria), así como los plazos establecidos son los adecuados, al momento de solicitar una indemnización, ante la vulneración de los derechos del consumidor?



Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

La pregunta formulada fue: ¿Considera que la actual vía procedimental (ordinaria), así como los plazos establecidos son los adecuados, al momento de solicitar una indemnización, ante la vulneración de los derechos del consumidor? En los resultados se aprecia que el 10% considera que la vía procedimental y los plazos establecidos, son los adecuados al momento de solicitar una indemnización, ante la vulneración de los derechos del consumidor, finalmente el 90% de los encuestados es de la idea que la actual vía procedimental y los plazos que establece, no son los adecuados y deberían mejorarse.

Poder recurrir al procedimiento del conocimiento ordinario para poder solicitar una compensación por perjuicios y daños; dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor genera muchos detrimentos, no únicamente para el usuario o consumidor vulnerado, sino además para el sistema de administración de justicia, el cual se encuentra atosigado de carga procesal, es así que una vez que ingresan a la sede judicial los conflictos se conoce que estarán expuestos a distintas condiciones, muchas de ellas en su mayoría desagradables, entre las que destacan el tiempo y el dinero. Otras condiciones a subrayar que afectan el trámite de la vía ordinaria es considerado también el tiempo transcurrido para poder presentar los escritos, el retiro de expedientes, la consulta sobre el desarrollo de las actuaciones procesales; situaciones que generan desgaste emocional para el usuario o consumidor de forma innecesaria.

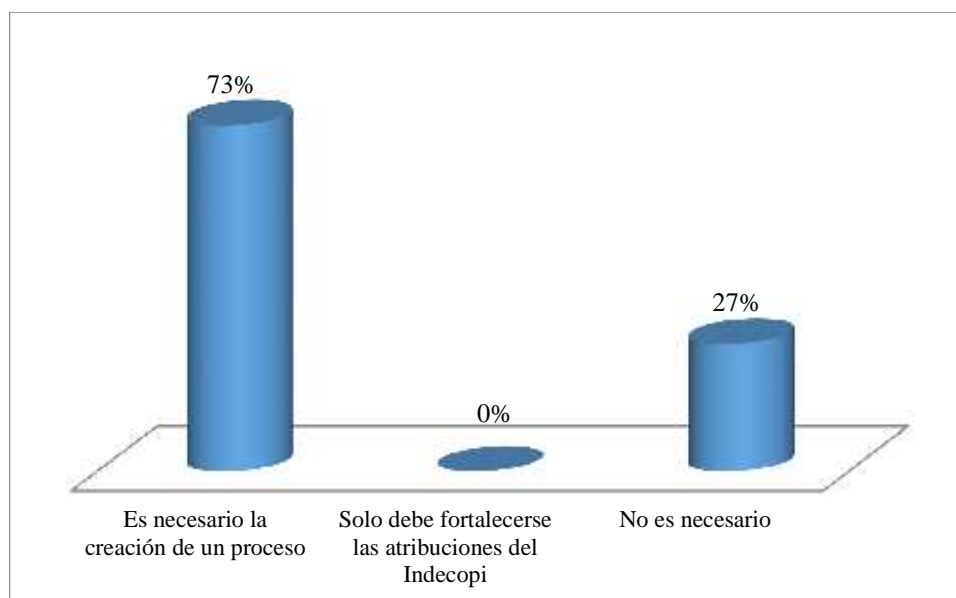
Por otro lado, el proceso ordinario civil es uno de los procedimientos más tardados, en la práctica en nuestro sistema judicial este tipo de procesos pueden demorar hasta cinco años, volviéndose tedioso, oneroso y llegando muchas veces a desistir del proceso o en el mejor de los casos prefieren llegar a un acuerdo conciliatorio entre las partes involucradas.

Tabla 5. ¿Considera que se debería crear un proceso especial para determinar la indemnización ante la vulneración de los derechos del consumidor y que características debería tener?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Es necesario la creación de un proceso	22	73%
Solo debe fortalecerse las atribuciones del Indecopi	0	0%
No es necesario	8	27%
TOTAL	30	100%

Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

Gráfico 4. ¿Considera que se debería crear un proceso especial para determinar la indemnización ante la vulneración de los derechos del consumidor y que características debería tener?



Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

La pregunta formulada fue: ¿Considera que se debería crear un proceso especial para determinar la indemnización ante la vulneración de los derechos del consumidor y que características debería tener? En los resultados se observa que el 73% de los encuestados responden que es necesaria la creación de un proceso especial que determine la indemnización y finalmente el 27% restante responde que no es necesario que solo se deba de fortalecer las atribuciones del Indecopi.

De los resultados se puede observar que los encuestados en su totalidad conceptualizan “[...] que el nuevo proceso especial debe tener las siguientes características un proceso ágil y económico, que respete el principio de simplicidad y el principio de razonabilidad”. Los resultados nos muestran que esta pregunta para poder interpretar correctamente tenemos que recurrir al procedimiento del conocimiento ordinario para así poder especificar de manera clara el nivel y el monto de compensación por daños y perjuicios que se han generado actuando en concordancia a lo que establece y señala el Código de Protección y Defensa del Consumidor; el cual como ya hemos precisado en líneas anteriores genera enormes detrimentos, para el usuario o consumidor afectado, y para el sistema de administración de justicia.

Dentro del sistema jurídico legal de nuestro país, los procedimientos asociados al progreso de la jurisprudencia a nivel administrativo y legislativo en materia de derecho de competencia asociada al consumidor, no se aprecia un avance de manera paralela al derecho procesal, situación que genera un gran desequilibrio, debido a que las instituciones clásicas obstaculizan el derecho con relación a la tutela desarrollada de manera efectiva en lo que respecta a la materia de defensa y amparo al consumidor. Por lo tanto resulta muy provechoso el poder señalar que no existe hay un especial procedimiento; el cual debe de encontrarse previsto para poder realizar el trámite respectivo en sede jurisdiccional correspondiente, situación que en el campo práctico debe de generar la posibilidad de recurrir a la vía del procedimiento del conocimiento ordinario.

Por lo tanto resulta de carácter obligatorio el poder implementar un proceso de manera especial, para establecer el monto compensatorio por perjuicios y daños; actuando de acuerdo a lo que se establece en el Código de Protección y

Defensa del Consumidor, instrumento legal que también presenta ventajas múltiples, entre las que se enfatiza la concisión de los plazos temporales para el desarrollo de las actuaciones, así como también las limitaciones con referencia a las defensas articuladas procesales, sumándose las vías recursivas, lo cual posibilita una calidad mejor de la administración de la justicia, priorizando objetivamente el respeto a cada una de las partes del desarrollo del proceso. Un poder desarrollo un proceso que presente elementos de agilidad y economía se debe de respetar el principio de razonabilidad y el principio de simplicidad. Por lo cual es de pleno conocimiento, que la situación actual que está atravesando el poder judicial es de una gran demanda procesal, debido a su excesiva carga; situación que genera que los procesos ante esta institución sean tramitados por mucho tiempo; incluso hasta pueden extenderse por años sin que el demandante pueda obtener una oportuna satisfacción de su reclamación.

Por otro lado, Indecopi es un organismo encargado del control, desarrollo y promoción de los elementos directos y vinculantes del mercado, también la institución se encuentra alerta en poder amparar el resguardo de los derechos de los consumidores o usuarios ante la afectación de estos. También Indecopi fue creado con la finalidad de poder propiciar y favorecer el buen funcionamiento de los elementos que interactúan en el mercado con beneficio directo e indirecto para los consumidores y empresarios los cuales se ven vulnerados en sus derechos, priorizando su defensa y amparo; sin embargo esta institución no presenta una función compensatoria.

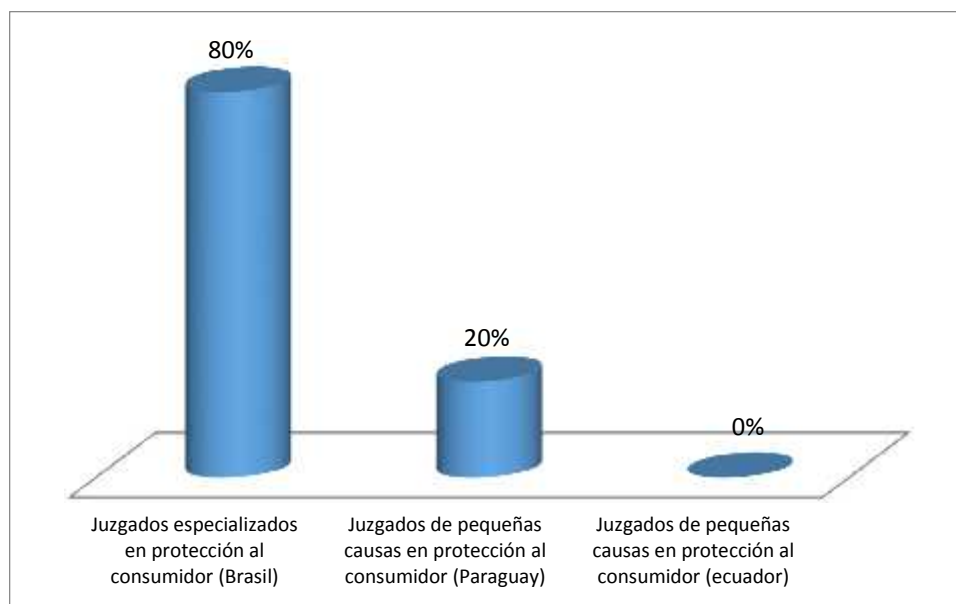
Tabla 6. ¿De los sistemas existentes en la legislación comparada? ¿Cuál cree que debemos tomar como referencia?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Juzgados especializados en protección al consumidor (Brasil)	24	80%
Juzgados de pequeñas causas en protección al consumidor (Paraguay)	6	20%
Juzgados de pequeñas causas en protección al consumidor (ecuador)	0	0%

TOTAL	30	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

Gráfico 5. ¿De los sistemas existentes en la legislación comparada? ¿Cuál cree que debemos tomar como referencia?



Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

La pregunta siguiente fue: ¿De los sistemas existentes en la legislación comparada? ¿Cuál cree que debemos tomar como referencia? Los resultados señalan que el 80% de los encuestados manifiesta que se debe tener como referencia el sistema brasileño; por otra parte, un 20% hace referencia que nos deberíamos acoplar al sistema paraguayo.

Tal como ya hemos señalado en la jurisprudencia comparada que el sistema de administración brasileño de justicia instituye en sus legislación normativa la protección al consumidor, la cual se desarrolla por medio de los juzgados especializados, así como también los procesos especiales de defensa y amparo del consumidor, por lo cual podemos precisar que es un sistema así determina el desarrollo de una política nacional de relación de consumo; también la legislación brasileña ha realizado la creación de juzgados y procedimientos especializados para la solución de litigios de consumo; ello para que los consumidores puedan tener un mayor acceso a las instituciones judiciales y administrativas de justicia para poder aplicar la prevención o resarcimiento de las afectaciones de carácter

patrimonial; incluida también la moral; asegurando el amparo jurídico, administrativo y técnico de los consumidores que requieren protección.

Mientras tanto el sistema paraguayo establece: “Juzgados de pequeñas causas en protección y defensa del consumidor”; así también existen procesos judiciales de pequeñas causas originadas en la relación de consumo, los cuales establece en su primera disposición transitoria la creación de juzgados especializados para poder estimar la compensación, actuando de acuerdo al Código de Protección al Consumidor. También es cierto que estos aún siguen solo plasmados en dicha ley y aun no se han implementado plenamente dentro de la estructura sistémica judicial de dicho país.

La protección de los derechos del consumidor es abordada desde una perspectiva sistemática lo cual implica; que los derechos esgrimidos en el Código no son los únicos; sino que también tienen que respetarse los fundamentales que se encuentran consignados en la Constitución Política; además se suman también los que competen a la política pública referentes a la materia y la institucionalidad de los órganos gubernamentales desarrollados para tal fin; con la finalidad de otorgar protección y amparo al consumidor; sean estas acciones dentro del órgano administrativo o judicial según corresponda. Así mismo el Estado Peruano debe de desarrollar una perspectiva innovadora de la ley para este sector; es decir deben de desarrollarse normativas, políticas y demás instituciones que aseguren el poder avalar un desarrollo global y objetivo en el campo del derecho.

Bajo esta perspectiva el Estado Peruano debe de promocionar las condiciones que asociadas a la legalidad e institucionalidad de sus organizaciones haga posible el desarrollo y crecimiento de los elementos que se encuentran asociados al mercado y a las condiciones de desarrollo económico; aunado con el crecimiento estructural normativo y legal; el cual deberá articularse de manera coherente con la finalidad de poder garantizar el respeto hacia los derechos del usuario o consumidor.

Es indiscutible que bajo el contexto actual se configuran ciertas ausencias que dificultan el actuar de un sistema para poder resarcir los daños; a pesar de que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala una serie de normativas,

estas no se operativizan de manera plena en especial con respecto a la disposiciones asociadas a la responsabilidad civil que se genera por daños, por lo cual el proveedor, podrá resarcir al consumidor y continuar con la comercialización de sus bienes y servicios. Sin embargo no existe un sistemático desarrollo de la compensación o indemnización económica por los daños ocasionados por la vulneración de derechos; cada vez como ya se ha mencionado que el presente estudio es a nivel administrativo y únicamente se analizan las medidas coercitivas. Sin embargo no está demás aclarar que no se otorgan compensaciones económicas por daños y perjuicios ante el quebrantamiento de derechos; ya que únicamente pueden ser otorgados por medio de un órgano jurisdiccional; como consecuencia de un proceso que es el resultado de un largo y dificultoso litigio. Cabe señalar también que un proceso donde no se respetan los principios señalados por la norma, no podrán desarrollarse de manera eficiente y concreta. Debido a ello el presente Código que ordena nuestra medio legal debe de consignar procesos especiales sumarisimos para poder compensar y resarcir los daños ocasionados por la vulneración de los derechos al usuario o consumidor.

Tal cómo estamos analizando el contexto de la ley, esta presenta un componente omnicomprensivo; en tal sentido la responsabilidad civil, señala que la compensación estará comprendida consecuentemente en razón a las consecuencias generadas por el producto defectuoso, lo cual genera la ruptura de la relación de causalidad; incluyendo también al denominado lucro cesante; el daño moral y el daño a la persona; además deberá tenerse en cuenta también la responsabilidad de los distintos proveedores de un producto; dicha responsabilidad es solidaria, lo cual significa que sin perjuicio de cada proveedor se pueda ejecutar su derecho a la tutela efectiva jurisdiccional y así poder requerir la afectación causada. Ante esto sólo queda decir que únicamente se podrá accionar frente a los hechos, siempre y cuando se pueda demostrar el vínculo de causalidad adecuado entre un hecho producido y el daño ocasionado.

Por todo lo descrito queda en evidencia que se necesita del desarrollo de una implementación o diseño para su posterior aplicación de un procedimiento especial, con la finalidad de poder especificar los montos compensatorios por daños y perjuicios; en concordancia como también ya se ha señalado con el Código de

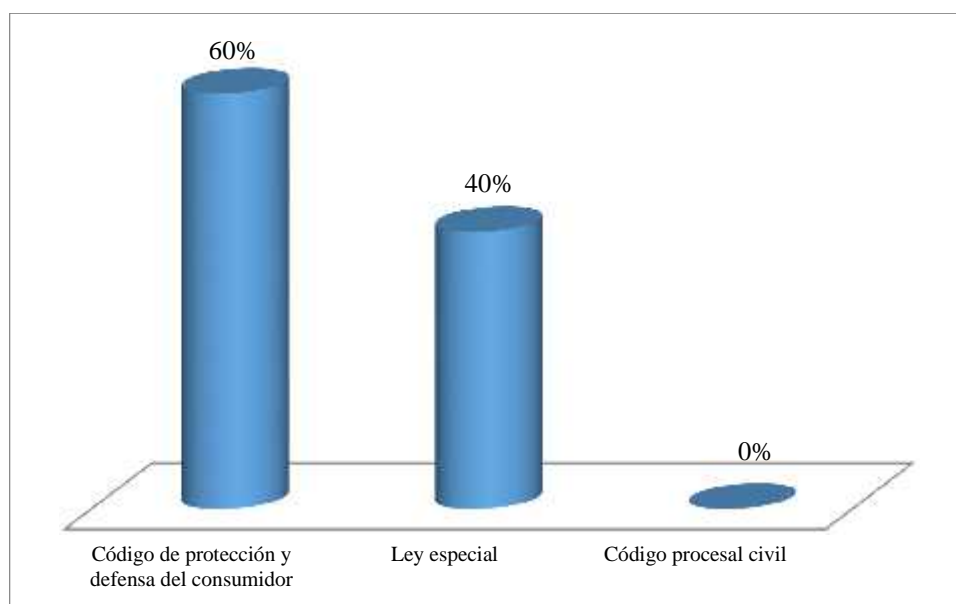
Protección y Defensa del Consumidor; el cual presenta ventajas múltiples; entre las que figuran la brevedad de los plazos en las respectivas actuaciones. Así mismo cabe señalar sobre la limitación de las relaciones en aras de las defensas procesales articuladas; de esta manera se constituyen nuevas vías de carácter recursivas, lo cual posibilita una mejor calidad de la justicia, y sobre todo respetando los de cada parte involucrada.

Tabla 7: ¿Ante la creación de un proceso especial, que determine la indemnización por la vulneración de los derechos del consumidor, este debería regularse mediante?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Código de protección y defensa del consumidor	18	60%
Ley especial	12	40%
Código procesal civil	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

Gráfico 6. ¿Ante la creación de un proceso especial, que determine la indemnización por la vulneración de los derechos del consumidor, este debería regularse mediante?



Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

A la pregunta formulada: ¿ante la creación de un proceso especial, que determine la indemnización por la vulneración de los derechos del consumidor, este debería regularse mediante? Los resultados nos muestran que el 60% de los encuestados responde que este proceso debe regularse en el código de protección y defensa del consumidor, mientras que el otro 40% restante es de la idea que se regularice mediante una ley especial.

Es preciso indicar que la creación de un procedimiento de carácter sumario para poder estimar la compensatoria o monto indemnizatorio por la vulneración de los derechos del consumidor, responde a la creciente carga procesal que viene asumiendo el poder judicial, por lo que resulta necesario descongestionar este órgano del Estado; ello con el único propósito, de que se brinde una adecuada administración de justicia.

En tal sentido, la principal finalidad de la creación de este proceso especial es de conceder de celeridad a los trámites de los procesos que infrinjan la norma de protección al usuario o consumidor con la finalidad de que aquellas personas que hagan uso de su derecho a la tutela jurisdiccional efectiva se vean satisfechos sus intereses de manera eficaz. Es correcto precisar, lo mencionado líneas arriba se encuentra de forma directamente ligado a lo que se establece en el cuarto apartado del título preliminar del Código en mención, el cual instituye explícitamente que el Estado avala por medio de mecanismos eficaces la solución de conflictos existentes entre proveedores y consumidores, es decir ante una relación de consumo.

Para tal condición se promueve que los proveedores brinden su atención y solucionen de forma directa los reclamos presentados por los consumidores, así como también el uso de alternativos mecanismos de solución. Asimismo, de garantizar el acceso judicial y administrativo ágil, expedito y eficaz para la solución inmediata de las controversias que conlleven a la aplicación de indemnizaciones ante la vulneración de los derechos del consumidor y de reparación de daños. Por último se debe de facilitar igualmente el acceso a las acciones por los intereses colectivos y difusos (Congreso de la República, 2010).

De manera concluye la creación del procedimiento sumarísimo y al mismo tiempo la creación de los órganos resolutivos de los procedimientos en materia de

protección al consumidor, además debe de encontrarse la fórmula que regulara de manera efectiva el mismo Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que no solo se debe facilitar la vía para la satisfacción de intereses de los usuarios o consumidores, sino también se debe de facilitar la reglamentación conforme a las cuales se deba regir y solucionarse equitativamente los problemas.

Tabla 8. ¿Considera que el actual proceso judicial que determinar la indemnización por la afectación de los derechos del consumidor, respeta los principios de: razonabilidad, celeridad procesal, economía procesal y el de simplicidad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	7%
No	28	93%
TOTAL	30	100%

Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

Gráfico 7. ¿Considera que el actual proceso judicial que determinar la indemnización por la afectación de los derechos del consumidor, respeta los principios de: razonabilidad, celeridad procesal, economía procesal y el de simplicidad?



Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

La interrogante formulada fue: ¿considera que el actual proceso judicial que determinar la indemnización por la afectación de los derechos del consumidor,

respetar los principios de: razonabilidad, celeridad procesal, economía procesal y el de simplicidad? Los resultados señalan que el 7% de los encuestados responde que si se respetan estos principios mientras tanto el 93% de la muestra responde que estos principios vienen siendo vulnerados, de forma continua. Cabe señalar que hoy en día no se respetan dichos principios; debido a la actual situación en la que se encuentra el poder judicial por la excesiva carga procesal, situación que viene generando que los procesos se extiendan en el tiempo, sin que el demandante logre una oportuna satisfacción a su pretensión.

En atención a estos principios, lo que se busca es poder alcanzar un procedimiento efectivo, rápido y ágil, en el mejor tiempo posible, finalidad que se podría obtener con la estructuración de esta propuesta de investigación, donde se va a priorizar la economía procesal, sin necesidad de recorrer un largo y tedioso proceso judicial de indemnización por daños y perjuicios; resolviendo de esta materia por medio de un mecanismo célere, eficaz y rápido en la sede judicial, que consienta a todo consumidor afectado verse resarcido de manera económica lo más pronto posible.

Tabla 9. ¿Cree que si existiera un proceso especial; así como juzgados especializados que determinen la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor, ayudaría a los jueces a tener un mejor criterio de aplicación de las indemnizaciones ante la afectación de derechos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	97%
No	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

Gráfico 8. ¿Cree que si existiera un proceso especial; así como juzgados especializados que determinen la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor, ayudaría a los jueces a tener un mejor criterio de aplicación de las indemnizaciones ante la afectación de derechos?



Fuente. Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

La pregunta formulada fue: ¿cree usted, que si existiera un proceso especial; así como juzgados especializados que determinen la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor, ayudaría a los jueces a tener un mejor criterio de aplicación de las indemnizaciones ante la afectación de derechos? Los resultados nos muestran que el 97% de los encuestados responde que es correcto afirmar que, si existieran juzgados especializados, así como un proceso especial existiera un mejor criterio de aplicación de las indemnizaciones, mientras que el 3% de los encuestados señalan que no es correcta dicha afirmación.

De los resultados obtenidos a esta pregunta podemos observar que los encuestados en su gran porcentaje de los encuestados conceptualiza. “[...] que, al existir especialización en la materia, tendrán mejores criterios de aplicación de la norma. Así también es de manifiesto que, al crear este proceso especial el procedimiento será rápido, efectivo y ágil, en el mejor tiempo. Otros de los fundamentos utilizados son: no se necesitaría recorrer un largo y molesto proceso judicial de indemnización por daños y perjuicios, resolviendo de esta materia a través de un mecanismo célere, rápido y eficaz en sede judicial, que permita a todo consumidor afectado verse reparado económicamente de forma más pronta posible”. Y finalmente el porcentaje restante de los encuestados es de los fundamentos. “[...] que a pesar de que exista una especialización y un procedimiento especial no se aplicara una correcta interpretación de la norma.

Mientras que otros lo conceptualizan, que no es necesario la creación de procesos especiales ni de mucho menos juzgados especializados. Que solo se debe implementar las facultades a los procedimientos que ya existen”.

La adopción de un sistema judicial de protección y defensa del consumidor (en la aplicación de indemnizaciones) es la opción viable y acertada porque, sencillamente, sería el único órgano jurisdiccional, que cuente con función jurisdiccional constitucionalmente otorgada. Por dichas razones, la regulación de este sistema podría deber consistir en la creación de un proceso especializado para la determinación de indemnizaciones ante la vulneración de los derechos del consumidor y porque no la creación de juzgados especializados en defensa del consumidor; lo cual bien se podría implementar aprovechando los recursos que inútilmente se despilfarran. Esta investigación pretende diseñar un sistema que privilegie al menor costo posible a los consumidores afectados. Es decir, un sistema que permita una convivencia pacífica, armoniosa y que las resoluciones o fallos que emita el poder judicial tengan un buen criterio resolutivo.

A través de la implementación de órganos jurisdiccionales especializados en la materia de protección al consumidor, así como proceso especial sumario en esta rama del derecho, se puede tener la oportunidad de demostrar a los justiciables que el poder judicial si puede resolver o satisfacer las pretensiones de los consumidores, porque si cuenta con una función jurisdiccional. Contar con una protección especializada definitivamente es acorde y acertado, siempre y cuando sea implementada al interior del poder judicial. Por dichas razones, los alcances que pueda tener esta protección deberán resultar en base a implementación de los órganos jurisdiccionales especializados en protección y defensa del consumidor.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se discuten los objetivos específicos planteados en la investigación.

Objetivo específico 1. Describir la importancia del derecho del consumidor y su regulación en la legislación nacional e internacional.

La protección del consumidor, vista desde un enfoque sistemático involucra no solo los derechos que establece el código, sino fundamentalmente, la política pública sobre la materia y la institucionalidad de los órganos tutelares encargados por mandato legal de proteger al consumidor, sea administrativamente o judicialmente, esto según la competencia. El Estado debe establecer un enfoque renovador de lo que significa una ley; es decir, debe implementar normas, políticas e instituciones, para garantizar la eficiencia normativa en esta rama del derecho. Si bien es cierto, a través de nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor se regulan las relaciones de consumo, es decir entre consumidores y proveedores; así como las funciones que las autoridades deben desarrollar para el cumplimiento de las disposiciones del Código. se pueden observar ciertos vacíos que éste último posee, los cuales no permiten que los consumidores sean satisfechos del todo y que sus derechos no sean cumplidos de la manera adecuada.

La eficiencia de una norma no depende sólo de lo que establezca en sus artículos, sino fundamentalmente del cumplimiento de sus disposiciones y que sobre todo sus destinatarios, es decir que los proveedores, asuman una conducta de respeto a los derechos de los consumidores.

En este sentido el Estado no solo debe promover las condiciones de legalidad e institucionalidad que haga posible el crecimiento del mercado y el desarrollo económico, sino que también se debe implementar una estructura legal y administrativa coherente, solida que garantice el respeto de los derechos del consumidor.

Es evidente que en el Perú existe la ausencia de un sistema de reparación de daños; este cuerpo normativo "CPDC" estipula una serie de normas que de una u

otra forma establecen disposiciones de responsabilidad civil por daños que el proveedor pueda causar al consumidor en la comercialización de servicios y bienes. También es evidente que no existe un desarrollo sistemático en la indemnización o reparación de daños derivados de la violación de derechos, toda vez, que como ya lo e mencionado en el desarrollo de esta investigación a nivel administrativo solo se pueden dar medidas coercitivas. Pero no puede otorgar indemnización por daños y perjuicios ante la vulneración de un derecho ya que estas solo pueden ser otorgadas a través del órgano jurisdiccional, previo a un proceso que suele ser difuso, largo y tedioso.

Hemos pedido demostrar que el Perú cuenta con un proceso que no respeta en lo más mínimo los principios establecidos en la norma, a ello me refiero a los principios de simplicidad, principio de razonabilidad y al principio de economía procesal. Por ello el código debió establecer un proceso especial sumarísimo para la reparación de los daños derivados de la violación de los derechos del consumidor. Ello lo vemos corroborado con los resultados de los encuestados en el que, el 97% es de la idea que se necesitan crear juzgados especializados y un proceso especial (sumario), así también podemos apreciar que el 80 % de los encuestados tiene en claro de que el Perú debe tomar en referencia al sistema brasilero, un sistema que cuenta con juzgados especializados en protección y defensa al consumidor.

Envista de ello, para que el consumidor recurra a la vía jurisdiccional y sea el juez quien determine el quantum indemnizatorio y ordene el pago de la indemnización, resulta muy costoso, teniendo en cuenta, primero: el tiempo que tardara la entidad administrativa en determinar si existió una responsabilidad por parte del proveedor y segundo: una vez demostrado la inflación, recurrir al órgano jurisdiccional a solicitar la indemnización por el perjuicio causado por una conducta de una relación de consumo. Pues este último órgano jurisdiccional resulta ser muy costoso además de ello, resulta tener muchas dificultades.

Objetivo específico 2. Analizar los presupuestos de la responsabilidad civil para determinar la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor.

En relación al planteamiento del logro de este objetivo se ha podido evidenciar que Estos presupuestos se dividen en culpa, dolo nexos causal y el daño.

Daño: nace cuando existe la obligación de reparar algo; nadie está autorizado a desbordar su órbita de facultades e invadir la ajena. Si ello se demuestra se configura el daño en sentido lato, cuando la lesión recae en los bienes que constituyen el patrimonio de una persona.

De acuerdo a nuestra legislación “responsabilidad civil extracontractual” del código civil, son resarcibles: el daño emergente, el lucro cesante, el daño moral y el daño a la persona siempre y cuando exista una relación de causalidad adecuada entre el hecho y el daño producido.

La obligación indemnizatoria concebida de la responsabilidad por productos defectuosos se sujeta al principio de resarcimiento integral, según el cual el sujeto causante del daño responde por los daños causados y debe indemnizar, tanto por el daño patrimonial como por el daño moral, el daño emergente y el lucro cesante. La consecuencia inmediata es que los daños cubiertos pasan a ser regulados por el código civil. El principio de resarcimiento integral, subyacente de los productos defectuosos, se basa en una función supletoria de la responsabilidad extracontractual y de la responsabilidad civil contractual, nace en la búsqueda del principio pro consumidor.

En esta investigación hemos podido comprobar, que en la actualidad la forma en la que se aplica la ley o se interpreta resulta ser muy deficiente e inoperable ya que las autoridades encargadas de administrar justicia, hacen un mal análisis de la norma debido a que muchas veces desconocen de esta rama del derecho; esto ha impedido el acceso adecuado de los consumidores a la justicia y sus limitaciones para lograr ser indemnizados.

La ley no puede establecer todos los casos de negligencia, ya que se presume que el juez debe realizar una adecuada valoración de los presupuestos de la responsabilidad civil, es decir una apreciación subjetiva, por lo que es importante establecer las facultades que se han ido otorgando tanto a la jurisprudencia como a la doctrina, en lo que respecta a los consumidores.

Podemos observar que en el día a día, a pesar de que se establecen los presupuestos de la responsabilidad, los jueces no aplican correctamente la norma jurídica; ello conllevando a aplicar indemnizaciones mínimas e irrisorias o muchas veces las sentencias emitidas por los jueces no son favorables para el consumidor. Por ello existe cada vez más la necesidad de contar con autoridades fuertes y especializadas que realicen la función de regulación de las actividades que efectúan los operadores privados en ejercicio de sus libertades económicas.

Objetivo específico 3. Establecer la importancia de un proceso especial como alternativa para determinar la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor.

Recurrir al proceso de conocimiento ordinario para la determinación de la indemnización por daños y perjuicios en el código de protección y defensa del consumidor trae enormes desventajas, no solo para el consumidor afectado, sino también para el sistema de administración de justicia, que se encuentra colapsado de expedientes y finalmente una vez sometidos a sede judicial los conflictos, se sabe que está expuesto a diversas situaciones, casi todas desagradables, entre las que se puede mencionar el desgaste innecesario de energías, tiempo y de dinero. Otros aspectos a destacar que juegan en contra del trámite por la vía ordinaria son el tiempo invertido para la presentación de escritos, retiro de expedientes, consulta acerca de las actuaciones procesales; lo cual supone un desgaste emocional innecesario.

En nuestro sistema, existe un proceso de desarrollo de la jurisprudencia administrativa y legislación en materia de derecho de la competencia y del consumidor, sin embargo, no se puede apreciar un desarrollo paralelo del derecho procesal, con lo cual se produce un desequilibrio, ya que las instituciones clásicas dificultan el derecho a la tutela efectiva en materia de protección y defensa al consumidor.

En materia de indemnización por daños y perjuicios en el código de protección y defensa del consumidor, en primer lugar, resulta conveniente señalar que no hay un procedimiento especial previsto para su tramitación en sede jurisdiccional, lo

cual hace que en la práctica se recurra a la vía del proceso de conocimiento ordinario.

Esta realidad indica que recurrir a este proceso trae enormes desventajas, no solo para el consumidor afectado, sino también para el sistema de administración de justicia, que se encuentra colapsado de expedientes, se sabe que está expuesto a diversas situaciones, muchas de ellas o casi todas desagradables, entre las que se puede mencionar el desgaste innecesario de energías, tiempo y de dinero.

Hemos podido demostrar que Recurrir al proceso de conocimiento ordinario trae enormes desventajas, por ello la importancia de establecer un proceso especial para determinar la indemnización. Ello se ve corroborado con los resultados del instrumento aplicado; en el cual nos arroja que el 77 % considera que no contamos con jueces especializados en la materia de protección al consumidor; así mismo el 90 % de los encuestados considero que la actual vía procedimental en la que se solicitan las indemnizaciones vulnera derechos fundamentales; y por último es menester mencionar que los plazos establecidos son inadecuados y por último estos no se cumplen.

Por lo que, resulta necesaria la implementación de un proceso especial, para determinar la indemnización por daños y perjuicios en el código de protección y defensa del consumidor, el cual presenta múltiples ventajas, entre las que se destacan la brevedad de los plazos en las actuaciones, la limitación con relación a las defensas procesales articuladas, así como a las vías recursivas, posibilitando todo ello una mejor calidad de la justicia, respetando los de cada parte.

Objetivo específico 4. Conocer la percepción de los operadores jurídicos respecto a la creación de un proceso especial para determinar la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor.

La tutela efectiva de los consumidores debe estar orientada con los medios procesales coherentes. Existe un desequilibrio en cuanto a la eficacia del sistema procesal en defensa de los consumidores, puesto que si bien es cierto en nuestra legislación existe un desarrollo de la legislación y jurisprudencia en el ámbito administrativo en la rama del derecho del consumidor. No se aprecia sin embargo

un desarrollo en el ámbito del derecho procesal, ocasionando un desequilibrio, ya que las instituciones procesales clásicas dificultan la tutela efectiva en esta materia.

Ello quiere decir que los consumidores para poder adquirir un monto indemnizatorio por daños, producto de la eventual violación de sus derechos; debe acudir al poder judicial y someterse a los infortunios de un largo juicio de carácter ordinario donde sorprendentemente no se pueda probar desde la óptica procesal su derecho y termine quedando desprotegido, después de haberse vulnerado sus derechos. Ello evidencia que el código de protección del consumidor no tiene un procedimiento adecuado de la materia indemnizatoria y se ha perdido la oportunidad de establecer un sistema nuevo que establezca una línea de pensamiento jurídico sobre la tutela procesal en la rama del derecho del consumidor.

Para lograr un verdadero sistema de protección y defensa del consumidor, no solo es necesario de dotarlos de herramientas materiales para poder ejercitarlas, sino también de normas de responsabilidad civil a cargo del órgano jurisdiccional y que otorguen indemnizaciones para reparar de manera integral los daños y perjuicios ocasionados por los proveedores hacia los consumidores a consecuencia de servicios defectuosos, de manera tal que la tutela jurisdiccional efectiva no solo quede en espera del órgano administrativo, sino que también se vea involucrado el órgano judicial, donde se vea un trabajo idóneo de los jueces en esta materia.

Hemos podido demostrar la vital importancia de establecer un proceso especial en la materia de protección al consumidor; ello se corrobora con los resultados aplicados a los operadores del derecho, los cuales nos demuestran que el 73 % de los operadores manifestaron que es necesario la creación de un proceso especial, que determine la indemnización en el código de protección al consumidor; así mismo el 97% de los encuestados manifestó que si existiera un proceso especial, ayudaría a los jueces a tener un mejor criterio de aplicación de las indemnizaciones ante la afectación de derechos.

Es necesario crear en los jueces criterios análogos para resolver discusiones judiciales derivadas de hecho de consumo. De tal modo, que la actual jurisprudencia constituya un esfuerzo para el desarrollo de esta disciplina en el

ámbito jurisdiccional. Lo cual resultaría ser de gran ayuda no solo para los órganos judiciales sino también para los operadores del derecho en general. Es necesario que cuenten con pautas hermenéuticas para que cuando se implemente la jurisdicción especial en materia de consumo, la tarea respecto a este caos sea ágil, transparente y efectiva.

VI. CONCLUSIONES.

1. Nuestro sistema judicial no es del todo eficiente, pese al desarrollo de la jurisprudencia y la legislación en cuanto a los derechos del consumidor; es decir en el ámbito administrativo, no existe un desarrollo simultáneo del derecho procesal, lo cual genera un desequilibrio al dificultar la defensa de los consumidores y la obtención de indemnizaciones justa.
2. Existe la necesidad de contar con autoridades especializadas, así como procesos especiales; que realicen una la función reguladora sobre las actividades que efectúan los organismos jurisdiccionales; por ello, constituye un tema de gran envergadura. velando porque el buen ejercicio de administrar justicia, respetando los derechos de los consumidores, quienes deben lograr la satisfacción de sus necesidades.
3. La implementación de Juzgados especialidades en la materia del derecho del consumidor; así como procesos especiales en el ámbito de los derechos del consumidor, permitirá que aquellos que resulten afectados tengan acceso a la justicia y puedan obtener el resarcimiento respectivo por los perjuicios que han sufrido.
4. Hemos observado como en otros países la inclusión de organismos judiciales especializados o de procesos especiales ha sido de gran aporte, que ha buscado en lo posible salvaguardar las problemáticas que se suscitan en las relaciones de consumo; lo cual ha sido de gran aporte para todos por cuanto su regulación es necesario y favorable para todos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Hemos demostrado la deficiencia que presenta la actual vía procedimental, para solicitar la indemnización en el código de protección al consumidor, por lo que resulta determinante la implementación de organismos judiciales especializados, así como la creación de un proceso especial para la determinación de la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor, ante la vulneración de derechos fundamentales de los consumidores por parte de los proveedores. Siendo necesario fijar en el código de protección y defensa del consumidor una norma taxativa que faculte la autorización o derivación a la vía procedimental para la realización del proceso en mención.
2. Hemos establecido la factibilidad legal demostrando normativamente que permitir la incorporación de un proceso especial, para determinar la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor, es viable. Lo que se necesita es que se promulgue una norma especial que regule no solo explícitamente la incorporación de este proceso especial, sino que, además, se debe establecer normativamente aspectos fundamentales por los cuales no se deben dejar vacíos y que posteriormente perjudiquen la propuesta. Así mismo hemos establecido la factibilidad social, política y económica, así como aspectos complementarios antes, durante y después de la incorporación y recomendamos su aplicación fáctica y jurídica en todas las esferas sin politizar la propuesta para que no quede en el papel, sino que por el contrario se aplique y sirva de solución al declinado sistema judicial.

REFERENCIAS.

1. Acosta Estevez, José b. (1995), *tutela procesal de los consumidores*. 1ra. ed. Barcelona: José María Bosch editor.
2. Alpa, Guido. (2006), *nuevo tratado de la responsabilidad civil*. Lima, jurista editor,
3. Alpa, Guido, (1991), *Responsabilità civile e danno*, Bologna, Il Mulino.
4. Bustamante Alsina, Jorge. (1987), *teoría general de la responsabilidad civil*. Buenos Aires, abeledoperrot.
5. Bru, Jorge, Et.Al, Prólogo De Aída Kemelmajer De Carlucci, (2009), manual de derecho del consumidor.
6. De Trazegnies Granda, Fernando, (1995), *la responsabilidad extracontractual*, lima, fondo editorial de la pontificia universidad católica del Perú, quinta edición.
7. Espinoza Espinoza, Juan, (2013), *derecho de la responsabilidad civil*. 7ª edición, lima, editorial rodas.
8. Epstein, Richard A., (2003), principio para una sociedad libre – reconciliando la libertad individual con el bien común; de la traducción universidad de ciencias aplicadas UPC.
9. Economía popular, economía solidaria, fuerza para el desarrollo humano en el Perú y en el sur del mundo: Humberto Ortiz roca. Lima-Perú,
10. Franco, Wilson, (2011), etapas de la cadena de valor.
11. Gidi, Antonio, traducción Lucio Cabrera Acevedo, (2004) “las acciones colectivas y la tutela de los derechos difusos, colectivos e individuales en Brasil. Un modelo para países de derecho civil”, universidad nacional autónoma de México.
12. <http://www.teleley.com/revistaperuana/seminario-67.pdf>.
13. Lara Peinado, Federico, (1997), *código de hammurabi*, Madrid, tecnos, tercera edición.
14. Messina De Estrella Gutierrez, Graciela, (1996), “el “riesgo de la empresa” como fundamento de la responsabilidad civil”, en *responsabilidad de la empresa*, santa fe, editorial jurídica panamericana S.R.L.

15. Mazeaud, Henri y otros, (1961), tratado teórico y práctico de la responsabilidad civil delictual y contractual, buenos aires, ediciones jurídicas Europa-américa, tomo 1, volumen i, mazeaud, henri, léon y jean, lecciones de derecho civil.
16. N.G. Alexabdrov y otros, (1987), teoría del estado y del derecho. Ediciones 3er mundo, Lima Perú.
17. Oli Koppe Pereira, Agostinho, (2003), responsabilidad civil por daños al consumidor causados por defectos de productos.
18. Osterling Parodi, Felipe. (2007), *las obligaciones*. 8ª edición, editorial grijley, Lima.
19. Pirenne, Henri, (1956), *historia de Europa-desde las invasiones hasta el siglo xvi*, México, fondo de cultura económica.
20. Pantaleón Prieto, Fernando, (2010), estudios sobre responsabilidad contractual biblioteca de derecho civil, edición marzo 2010, lima, juristas editores eirl.
21. Prada Alonso, Javier, (1998), *protección del consumidor y responsabilidad civil*, Madrid- Barcelona, marcial pons ediciones jurídicas y sociales, s.a.
22. Página visitada el 03/11/2018. <http://blog.pucp.edu.pe/item/38074>.
23. Página visitada: <http://forodelderecho.blogcindario.com/2007/12/00043-el-principio-de-la-buena-fe.html>.
24. Régimen laboral empresarial: Jorge Castillo Chiuan (2006) primera edición, gaceta jurídica, lima – Perú.
25. Rinesi, Antonio, (2006), relación de consumo y derechos del consumidor.
26. Taboada Cordova, Lizardo. (2013), *elementos de la responsabilidad civil*. Lima, grijley.
27. STC. Expediente nº 0001-2005-AI/TC.
28. Vita De Giorgi, voz danno ii) danno alla persona, en enciclopedia giuridica treccani, vol. x, roma, 1994, p. 1 (de la separata): “con la expresión «daño a la persona» se hace referencia a las situaciones en las que un sujeto sufre una lesión a su integridad psicofísica”.
29. Zamora Barbosa, Juan Rodolfo. (2012), *la determinación de la reparación civil*. Lima, editorial blg.

ANEXOS

ANEXO 5

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

FORMULACION DEL PROBLEMA.	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u></p> <p>¿Cuáles son los factores determinantes para establecer la indemnización en materia de protección y defensa del consumidor que generan desventajas al consumidor?</p>	<p><u>GENEAL:</u></p> <p>Determinar fundamentos jurídicos y legales que incorpore un proceso especial, para establecer la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor.</p> <p><u>ESPECIFICOS:</u></p>	<p>Si al momento de determinar la indemnización en materia de protección y defensa del consumidor existiera un proceso especial en el código de protección y defensa del consumidor, los intereses de los consumidores o usuarios se garantizarían de forma célere, rápida y eficaz,</p>	<p><u>INDEPENDIENTE:</u></p> <p>V.I. proceso especial para determinar la indemnización.</p> <p><u>DEPENDIENTE:</u></p> <p>V.D. Código de protección y defensa del consumidor.</p>

	<p>a. Describir al derecho de protección y defensa del consumidor y su protección ante la legislación nacional e internacional.</p> <p>b. Analizar los presupuestos de la responsabilidad civil para establecer la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor.</p> <p>c. Establecer la importancia de los procesos especiales como alternativa para determinar la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor</p> <p>d. conocer la percepción de los operadores jurídicos respecto a</p>	<p>obteniendo una justicia de calidad.</p>	
--	---	--	--

	la creación de un proceso especial para determinar la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor.		
--	--	--	--

Cuadro 19. Matriz de consistencia lógica.

Fuente: Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Dominguez.

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA.

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
Tipo Descriptiva Diseño No Experimental	30 encuestados	Encuesta	Validación por consulta de expertos. Método de Alfa de Crombach

Cuadro 20. Matriz de consistencia metodológica.

Fuente: Elaborado por Roy Emmanuel Cominges Domínguez

ANEXO 6

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sr. Sr. Fernando V. Prado con
 DNI N° 41217 7201; docente universitario magister en:
D. Educación
 N° ANR/COPT 4193 De profesión Psicólogo
 Descmpeñándome actualmente en Docente

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIE NTE	ACEPTA BLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELE NTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente.

Piura 21 de Septiembre Del 2019.

Fernando V. Prado
 DNI N° 41217 7201
 Especialidad: D. Educación
 E-mail: fernandovp@ucv.edu.pe

"REGULACIÓN DE UN PROCESO ESPECIAL PARA DETERMINAR LA INDEMNIZACIÓN EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	



VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maximo Javier Zavallos Vilchez, con
DNI N° 03839229; docente universitario magister en:
Administración y Dirección de Empresas.
N° ANR/COP.....De profesión Ing. Industrial
Desempeñándome actualmente en Docente de
Investigación - UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIE NTE	ACEPTA BLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELE NTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad					/
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia					/
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia					/
9. Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente.

Piura 25 de Abril: Del 2019.

DNI N° 03839229
Especialidad: Ing. Industrial
E-mail: max.zavallos.v.01@hotmail.com

Ing. Maximo Javier Zavallos Vilchez
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP N° 38439

“REGULACIÓN DE UN PROCESO ESPECIAL PARA DETERMINAR LA INDEMNIZACIÓN EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			✓		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			✓		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			✓		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		✓			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			✓		

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

“REGULACION DE UN PROCESO ESPECIAL, PARA DETERMINAR LA INDEMNIZACION EN EL CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

El siguiente cuestionario tiene por objetivo medir el conocimiento de los letrados respecto a la indemnización. Dirigida a los abogados y jueces pertenecientes a los despachos civiles con subespecialidad en lo comercial y de derecho de protección al consumidor de la ciudad de Piura.

Para este estudio marca con una (X).

- 1. ¿Considera usted, que la indemnización que otorga el poder judicial en los procesos de protección y defensa del consumidor, son adecuadas?**
 - a) Adecuada.
 - b) InadecuadaFundamente su respuesta_____

- 2. ¿Considera usted, que los juzgados que ventilan procesos indemnizatorios por la afectación de un derecho al consumidor, cuentan con jueces especializados en la materia y si estos son los idóneos?**
 - a) Son los idóneos.
 - b) Necesitan especializarse y por ende no resultan ser los idóneos para la aplicación de la indemnización.Fundamente su respuesta_____

- 3. ¿Considera usted, que la actual vía procedimental (ordinaria), así como los plazos establecidos son los adecuados, al momento de solicitar una indemnización, ante la vulneración de los derechos del consumidor?**
 - a) No es adecuada
 - b) Es adecuada
 - c) No es adecuado y deberían mejorar

4. ¿Considera usted, que se debería crear un proceso especial para determinar la indemnización ante la vulneración de los derechos del consumidor y que características debería tener?

- a) Es necesario la creación de un proceso
- b) Solo se debe fortalecer las atribuciones del Indecopi
- c) No es necesario.

Fundamente su respuesta_____

5. ¿De los sistemas existentes en la legislación comparada, cuál cree usted que debemos tomar como referente?

- a) Juzgados especializados en protección al consumidor (Brasil)
- b) Juzgados de pequeñas causas en protección al consumidor (Paraguay)
- c) Juzgados de pequeñas causas en protección al consumidor (Ecuador)

6. ¿Ante la creación de un proceso especial, para determinar la indemnización por la vulneración de los derechos del consumidor, este debería regularse mediante?

- a) Código de protección y defensa del consumidor
- b) Ley especial
- c) Código procesal civil

7. ¿considera usted, que el actual proceso judicial que determine la indemnización por la afectación de los derechos del consumidor, respeta los principios de: razonabilidad, celeridad procesal, economía procesal y el de simplicidad.

- a) Si
- b) No

Fundamente su respuesta_____

8. Cree usted que, si existiera un proceso especial, así como juzgados especializados que determinen la indemnización en el código de protección y defensa del consumidor, ayudaría a los jueces a tener un mejor criterio de aplicación de las indemnizaciones, ante la afectación de derechos.

- a) Si
- b) No

Fundamente su respuesta_____