



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

AUTOR:

Bonilla Morales, Leonardo David ([ORCID: 000-0002-8338-3056](https://orcid.org/000-0002-8338-3056))

ASESORA:

Mg. Namuche Cruzado, Clara Isabel ([ORCID: 0000-0003-3169-9048](https://orcid.org/0000-0003-3169-9048))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los actos del estado y su regulación entre actores interestatales y en la relación público privado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres David y Catherin por haberme forjado como la persona que soy y mostrarme el camino hacia la superación.

Agradecimiento

A mi asesora, Mg. Clara Isabel Namuche Cruzado, quien me ha guiado en el desarrollo de mi Tesis.

A Dios, por brindarme salud y fortaleza para poder sobresalir de los inconvenientes que se suscitaron en el camino.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras y gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.-INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO	5
III.- METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística	19
3.3. Escenario de estudio	20
3.4. Participantes	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.6. Procedimiento	22
3.7. Rigor Científico	22
3.8. Método de análisis de la Información	23
3.9. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
4.1 Resultados	26
4.2 Discusión	37
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Categorización.....	19
Tabla 2: Participantes.....	21
Tabla 3: Validación de instrumento por expertos.....	23
Tabla 4: Resultados.....	26

RESUMEN

El presente informe de tesis titulado: “Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020”, tiene como objetivo determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020, el desarrollo de la presente investigación es de tipo básico con un enfoque cualitativo, el diseño de investigación utilizado fue el de teoría fundamentada porque tiene como eje principal el análisis e interpretación de los aspectos teóricos y normativos de las categorías de la investigación ya que se buscó conceptualizar la problemática. La investigación se realizó en la ciudad de Chimbote, específicamente se ha tomado en cuenta opiniones de expertos en Derechos del consumidor quienes día a día buscan corregir la vulneración de los derechos de los consumidores. Tuvo como conclusión que los derechos del consumidor inciden de forma positiva permitiendo la correcta utilización del Libro de Reclamaciones, siendo esta una vía directa para defender los derechos del consumidor frente al proveedor.

Palabras clave: derechos del consumidor, libro de reclamaciones, consumidor, proveedor.

ABSTRACT

This thesis report entitled: "Consumer Rights and the use of the Complaints Book in the city of Chimbote, year 2020", aims to determine how consumer rights affect the use of the complaints book in the city of Chimbote, year 2020, the development of this research is of a basic type with a qualitative approach, the research design used was that of grounded theory because its main axis is the analysis and interpretation of the theoretical and normative aspects of the categories of the investigation since it was sought to conceptualize the problem. The investigation was carried out in the city of Chimbote, specifically it has taken into account opinions of experts in Consumer Rights who day by day seek to correct the violation of consumer rights. It concluded that consumer rights have a positive impact, allowing the correct use of the Complaints Book, this being a direct way to defend the rights of the consumer against the supplier.

Keywords: consumer rights, complaint book, consumer, supplier.

I.-INTRODUCCIÓN

La protección al consumidor instaurada con el pasar de los años estuvo asociada a la sustancial participación de grupos diversos de ciudadanos quienes necesitaban por parte de sus gobiernos un tratamiento adecuado y justo que los proteja en la adquisición de los servicios y productos que ofrecen los proveedores. Ello se inició en el ámbito internacional con la Revolución Industrial en Estados Unidos y ese modelo fue replicado por los demás países alcanzando así formalizar la protección al consumidor a nivel mundial.

En nuestro país en el 2010 entró en vigencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor con la ley N° 29571 que, a través de sus 11 años de entrada en vigencia ha brindado grandes aportes en materia de consumidor, teniendo en cuenta que vivimos en una sociedad donde existe maniobras comerciales, empresariales y publicitarias que no tienen límites y muchas veces vulneran los derechos de los consumidores. Por ello nadie puede negar la necesidad de proteger al consumidor individual quien se presenta como el agente más débil frente a la gran economía moderna.

Es prudente mencionar que dicho Código dispone la implementación del Libro de Reclamaciones en establecimientos comerciales y con el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM se aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones en donde se establecen las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación. Es entonces, en este reglamento, artículo 11 numeral 1 y 16 en donde la protección del consumidor se ve en peligro porque se establece que el INDECOPI no obliga al proveedor a informar periódicamente los reclamos interpuestos en sus Libros de Reclamaciones. En las modificaciones por el Decreto Supremo Nro. 006-2014- PCM y la última por el Decreto Supremo Nro. 058-2017-PCM tampoco se corrigieron estas falencias. Lo cual, sumado al desconocimiento de la población respecto a los derechos que los asisten como consumidores, deviene en una problemática.

A todo lo anteriormente dicho, se suma el problema que tiene el Estado por salvaguardar los derechos del consumidor porque carece de una regulación eficiente además de no haberse emitido programas accesibles, ya que los cursos gratuitos, charlas y seminarios no son suficientes además que son virtuales y no llega a toda la población lo que no permite a estos conocer sus derechos como consumidores y la forma correcta de ejercerlos, en base a la problemática, la

presente investigación se ve en la necesidad de formular el siguiente problema general: ¿De qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020?. A partir de la pregunta general se formularon los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor? y ¿De qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI?

Por lo antes mencionado, la justificación teórica del presente trabajo de investigación buscó analizar cómo es que los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones, ello con la finalidad de aportar conocimiento jurídico, sirviendo de base para futuras investigaciones. La justificación práctica es la que nace del conocimiento de un individuo de acuerdo a experiencias adquiridas durante su vida social en donde cada experiencia cumple una finalidad esencial y primordial para la realización del trabajo para de este modo buscar solucionar la problemática que versa. Por otra parte, la justificación metodológica toma en cuenta la realización de un método que ayude al desarrollo del trabajo generando nuevo conocimiento justificado y esencial para de este modo llevar la correcta aplicación del derecho.

Con el propósito de dar respuesta a la pregunta general, se tuvo como objetivo general, determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020. A partir del Objetivo General anterior se desprendieron los siguientes objetivos específicos, analizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor & especificar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI.

Para dar respuesta a los Objetivos tenemos el Supuesto General, los derechos del consumidor inciden de forma positiva en el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020, ya que estos derechos tienen regulación por parte del Estado, sirviendo, así como lineamientos para un correcto uso del Libro de reclamaciones con la finalidad de proteger eficazmente al consumidor. Así mismo tenemos a los supuestos específicos: Primero, la ineficacia del reglamento del libro

de reclamaciones repercute en la vulneración de los derechos del consumidor quien no encuentra seguridad jurídica en sus relaciones de consumo. Segundo, la modificación de los artículos 11 numeral 1 y artículo 16 del Reglamento del Libro de Reclamaciones influye en la mejora de la función fiscalizadora del INDECOPI puesto que de esta manera la entidad tendrá de forma obligatoria y periódica información por parte de los proveedores que ganen más de 150 UIT de las incidencias en sus libros de reclamaciones, facilitando el ejercicio de la función fiscalizadora al contar con esta data.

II.- MARCO TEÓRICO

Para tratar de forma correcta la presente investigación, es primordial desarrollar teorías relacionadas con el problema de investigación, consistentes en tesis, artículos, revistas, ensayos a nivel nacional e internacional, elaborado por diversos autores, para complementar así los objetivos planteados y lograr una aproximación teórica.

En relación a los antecedentes internacionales tenemos a Marín, González & Patiño (2020) en su tesis “Eficacia del Estatuto del Consumidor a través de la Acción protectora al Consumidor”, tuvo como objetivo la evaluación de la eficacia de la protección al consumidor en Colombia, tuvo como enfoques cualitativo y cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva y concluyó en el desconocimiento de la población respecto a las vías jurisdiccionales, las alianzas y el trabajo conjunto que hacen las entidades, las asociaciones y ligas de consumidores, lo que no permitió que ejerzan debidamente los derechos que los asisten como consumidores, en ese sentido, una correcta capacitación a los consumidores, permite que estos conozcan y busquen el respeto hacia sus derechos. Por otro lado, Bonilla (2018) en su tesis “Análisis de la protección del consumidor en la ley 1480” cuyo objetivo fue identificar cuáles son las diferentes nociones, aciertos y desaciertos de los mecanismos de protección del consumidor en la legislación colombiana, utilizando metodología cualitativa, concluyó en que los mecanismos de protección contractual presentan falencias que necesitan reformas para salvaguardar a los consumidores tutelando efectivamente sus derechos, siempre con el cuidado de no afectar a los proveedores, en ese sentido existen vacíos en la normatividad, lo cual desprotege al consumidor. Por su parte, Badilla & Carrillo (2015) en su tesis “Protección adecuada del Consumidor de Costa Rica en el comercio electrónico” teniendo como objetivo analizar qué reformas deben realizarse en el Ordenamiento Jurídico de Costa Rica, para conseguir la protección adecuada de los derechos que asisten a los consumidores, se realizó mediante el enfoque cualitativo y concluyó en que se requiere una mejor regulación y control del estado, específicamente en el control de cláusulas abusivas dentro de las relaciones de consumo, en ese sentido, la adecuada regulación y fiscalización por parte del estado, evita el abuso en contra del consumidor. Además, Vilalta (2014) en su investigación “Las reclamaciones de consumo en Cataluña” tuvo como objetivo analizar la normativa estatal y comunitaria de las relaciones de consumo y

concluyó en la existencia de diferencia de criterios entre las normas que protegen al consumidor generado por dudas e incoherencias interpretativas que no ayudan con la seguridad jurídica de los consumidores y finalmente Velázquez (2018) en su investigación “La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05” tuvo como objetivo utilizar la elaboración de proyectos específicos que incidan en la agenda pública y privada de los consumidores, se realizó mediante el enfoque cualitativo y concluyó confirmando la necesidad del fortalecimiento que necesita referida ley para una próxima modificación por parte del legislador.

En el ámbito nacional tenemos a Paye (2018), que en su tesis “Parámetros de eficiencia del Código de protección y defensa del consumidor y la regulación del deber de idoneidad”, tuvo como objetivo determinar el nivel de eficacia del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dicha investigación tuvo un método experimental de pre y post test, y tuvo como conclusión la existencia de una efectiva protección al consumidor pero la falta de conocimiento de estos sobre las normas que los amparan, por ello, el estado debe fomentar constantemente la educación sobre los derechos que protegen al consumidor, enfocándose en llegar a todos o la gran mayoría. Villegas (2017) en su tesis “La vulneración de los derechos del consumidor” tuvo como objetivo otorgarle al INDECOPI la facultad para que pueda resarcir las conductas que hayan vulnerado los derechos del consumidor, utilizó un método no experimental de tipo sustantivo y concluyó su investigación con la reflexión que los consumidores no tienen confianza en los proveedores por ello ni si quiera reclaman sus derechos vulnerados, esto en razón al desconocimiento de las normas que protegen al consumidor y del mismo modo no obligan al proveedor a solucionar dentro de un plazo establecido. Por otro lado, López (2017), en su tesis “El uso adecuado del Libro de Reclamaciones y su implicancia en los derechos del consumidor”, tuvo como objetivo señalar si la normatividad vigente del Libro de Reclamaciones deviene en eficaz o ineficaz para los derechos del consumidor, es una investigación que tiene un enfoque mixto, es decir cualitativo (método de interpretación jurídica y deducción de resultados) además, cuantitativo (método de observación y medición), de ésta manera la tesis concluye en la ineficacia de la normativa vigente del libro de reclamaciones, debido a que éste texto normativo no

obliga a los proveedores a informar de forma periódica ante el INDECOPI las reclamaciones o quejas interpuestas en sus respectivos Libros de Reclamaciones. Ello por un vacío en la norma, la cual debe resguardar los derechos que asisten al consumidor, porque finalmente, no es lo suficientemente eficiente. También Zumaeta (2018) en la tesis “Fortalecimiento de la labor supervisora frente a los reportes de proveedores en sus libros de reclamaciones” tuvo como objetivo determinar si la falta de obligatoriedad que los proveedores reporten periódicamente las reclamaciones recibidas en sus respectivos libros de reclamaciones afecta o no, la función supervisora de INDECOPI, se realizó con un método descriptivo y documental, concluyendo que la función supervisora del INDECOPI se ve afectada al realizar un control parcializado de los reclamos al no poder hacerlo con quienes tengan ingresos menores a 3000 UIT quienes no están obligados a reportar las reclamaciones interpuestas en sus respectivos libros de reclamaciones, lo cual además se refleja en la no mejora del producto y servicio. Además, de acuerdo con Pacori (2020), en su trabajo de tesis “El uso del Libro de reclamaciones como garantía de la Seguridad jurídica de los consumidores”, tuvo como objetivo determinar si los derechos que poseen los consumidores son vulnerados con la utilización del Libro de Reclamaciones, en este estudio se empleó un método científico(método socio – jurídico), y método hermenéutico-Jurídico, finalmente concluyó en la existencia de vulnerabilidad de los derechos del consumidor puesto que no existe conocimiento de éstos, asimismo existe una insuficiente regulación del uso correcto del Libro de Reclamaciones.

Por otro lado, correspondió abordar las bases teóricas del presente trabajo de investigación, permitiendo que el sujeto investigador explore los efectos que compone la recopilación de información de interés para el objeto de estudio, así como la búsqueda pertinente de la literatura teórica y conceptual que servirá como una guía para el lector sobre el desarrollo del trabajo de investigación. Respecto a Cabrera (2011) refiere de acuerdo a la teoría clásica del contrato que, este puede ser entendido como un acuerdo legal pactado, en donde existe consentimiento mutuo entre dos o más personas, quienes deben actuar de buena fe, siendo entonces aquí donde parte la idea de libertad e igualdad entre quienes pactan. Además, demuestra que el hombre, siendo titular de sus derechos, decide lo que contrata y para qué lo hace

ésta nace de la idea de igualdad y libertad de los individuos para pactar lo que crean conveniente para sus intereses. Además demuestra que el hombre, como titular de derechos, puede decidir qué contrata y sobre qué contrata. Por otro lado, tenemos a Torres (2020) quien refiere de acuerdo a la teoría de la elección del consumidor, que este individuo es autónomo y actúa en el mercado buscando bienestar propio. Por ello es considerado un consumidor soberano, ya que elige entre distintas alternativas lo que va consumir, de acuerdo a sus preferencias, demostrando de esta manera su dominio absoluto en todas las circunstancias en donde va consumir.

De acuerdo a los enfoques conceptuales del trabajo de investigación tenemos a la sentencia 0008-2003- AI/TC del Tribunal Constitucional en el fundamento N° 28 (2003) donde define al consumidor usuario como el término de cualquier actividad económica; es decir, el sujeto en quien se centra el círculo económico, ya que éste busca satisfacer sus necesidades, en búsqueda de su bienestar para lo cual requiere la adquisición de productos y servicios. Con la finalidad de definir al consumidor, Bastidas & Dumar (2015) mencionaron que el consumidor puede ser una persona natural o jurídica quien como usuario final adquiera un bien o servicio para satisfacer su necesidad privada, propia, doméstica o familiar siempre y cuando no esté ligada a la actividad empresarial. En ese sentido, Belda (2012) mencionó que la normativa de protección al consumidor actual reconoce el respeto a la economía de libre mercado donde se ha masificado el intercambio de bienes y servicios. Por su parte Álvarez (2015) afirmó que el consumidor es aquella persona en donde terminan los bienes o servicios, es decir quien obtiene el bien o servicio para uso o beneficio propio, en esa misma línea, Sosa (2014) definió al consumidor como aquella persona para quien el estado trabaja informando y educando con la finalidad de velar sus derechos y protegerlos como clientes y consumidores. Además, según Corradi (2015) mencionó que este es el punto principal de las actividades económicas por el papel valorado que siempre ha tenido en búsqueda del desarrollo del mercado. Por ello, Mak & Terry (2020) afirmaron que el consumidor juega un papel importante en la economía en el lado de la demanda. Por ello, el fortalecimiento de los derechos del consumidor ayuda a que los sistemas económicos evolucionen y generen riquezas para todos. En esa misma línea, González (2019) quien mencionó respecto al consumidor, que se refiere a un sujeto que siempre tiene (o debería tener) una vinculación con el

proveedor. Por el contrario, corresponde definir quién no puede considerarse consumidor, es así que Bastidas & Dumar (2015) mencionó que no podría darse esta connotación a aquel que compra un bien para revenderlo, transformándolo o no para satisfacer sus necesidades empresariales, ya que el quedan fuera de la protección que brinda la norma. De acuerdo a esta cita se puede decir que, en caso haya duda sobre el uso final de un servicio o producto, se calificará como consumidor a aquel que obtiene un bien o servicio, para usar y disfrutar.

De acuerdo al significado del Derecho del consumidor, tenemos a Puentes (2017) quien definió al derecho del consumidor como la agrupación de normas provenientes de las entidades públicas enfocadas a proteger al consumidor, regulando y otorgándole ciertas obligaciones y derechos en las relaciones de consumo que provienen de la comercialización de bienes y servicios de productores, proveedores, expendedores. Por su parte, Sánchez (2015) define a este derecho como un sistema completo de normas, principios, instituciones e instrumentos reconocidos por el ordenamiento jurídico, con la finalidad de resguardar un correcto equilibrio en las relaciones de consumo, protegiendo al consumidor final de bienes y servicios. Syafrida (2021) mencionó que, existe desequilibrio entre los actores comerciales y los consumidores, por la naturaleza de los proveedores quienes tienen mayor dominio del mercado y de los productos que estos ofrecen. En esa misma línea, Durand (2014) consideró que, con la finalidad de enriquecer la calidad de las relaciones de consumo, es necesario capacitar y educar a los consumidores por ser parte importante de esta relación teniendo en cuenta que las empresas son por su naturaleza competitivas, por ello la necesidad de educar y capacitar al consumidor para dicho fin. Por ello, Mathews (2014) recomendó aumentar las acciones de fiscalización para mejora y dar cumplimiento a la normativa del consumidor, así como también educar al mismo sobre los derechos que los respaldan. En ese sentido, Micklitz, Rott y Tonner (2014) confirmaron que los mecanismos de protección individual y colectiva del consumidor hacen que la ley del consumidor sea efectiva y eficiente, ya que según mencionó Lauren (2015) la ley del consumidor generalmente responde con reglas de divulgación y diseño destinadas a alinear los intereses del consumidor y de la empresa, beneficiando finalmente a ambas. Pero según Howells, Twigg- Flesner y Wilhelmsson (2017) en su investigación sobre la legislación del consumidor en la

Unión Europea, mencionaron que es eficaz, pero tiene potencial para incrementar la protección a los consumidores en toda la Unión Europea y podría ofrecer un modelo para el derecho del consumidor en otras partes del mundo. Posición que, a opinión propia, también se da en nuestra legislación ya que presenta deficiencias como las de los artículos 11.1 y 16 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, las cuales pueden ser mejoradas a través de modificaciones al Reglamento.

En relación a lo antes mencionado tenemos a Pico (2015) quien definió la Relación de Consumo como la vinculación entre el proveedor que presta el servicio o suministra el bien y el consumidor quien lo obtiene como usuario final para así satisfacer sus necesidades. Por ello, según refirió Alhusban (2014) la importancia de la protección del consumidor es debido a la necesidad que tiene éste de buscar equilibrar el notorio poder que tienen las empresas.

Por su parte, a través de su portal web, la Autoridad de Protección al Consumidor (2015) destacó diez derechos fundamentales que posee el consumidor, siendo estos los siguientes: (1) Derecho a recibir un producto o servicio adecuado, (2) Derecho a una protección eficaz, (3) Derecho a acceder a información veraz, y oportuna, (4) Derecho a la protección contra métodos comerciales abusivos, (5) Derecho a un trato justo y equitativo en la compra de un bien o contratación de un servicio, (6) Derecho a la reposición o reparación de un producto, (7) Derecho a una indemnización por daños o perjuicios, (8) Derecho a elegir libremente, (9) Derecho a ser escuchados de forma individual y colectiva, (10) Derecho al pago anticipado o prepago de saldos en toda operación de crédito.

Por otro lado, es pertinente mencionar a Durand (2011) refirió que, se encontraron distintos tipos de consumidores, quienes son establecidos por las asociaciones de consumidores (ASPEC), la cual elaboró un estudio con los consumidores del país, llegando a encontrar diferencias entre ellos, entre los cuatro tipos de consumidores tenemos: (1) los Consumistas, quienes según Durand (2014) son los consumidores compulsivos que no planifica sus compras, no compara precios ni se informa antes de comprar, le atraen las promociones y casi nunca realiza un reclamo (2) el Consumidor medio, según Ortiz (2019) para el portal jurídico Intelectual Abogados, aquella persona razonablemente atenta y perspicaz, que está normalmente informada. Cabe mencionar que no se trata de que el consumidor cuente con un

determinado nivel académico o cultural, sino que cuente con cierta experiencia y aptitud que le permita interpretar la información que se le brinda sobre los productos y servicios (3) Consumidor razonable, según Gordillo (2020) es aquel que está atento al producto o servicio, a la fecha de vencimiento, comparando calidades y precios, siendo cuidadoso con los contratos antes de firmarlos, (4) por último el Consumerista, se definió como aquel consumidor que realiza sus compras diligentemente, analizando si la adquisición le conviene en todo aspecto. Siendo considerado un consumidor ideal, aunque es difícil encontrarlo en una sociedad como la nuestra.

Este tipo de consumidor se logra con la evolución del propio mercado, buscando equiparar las relaciones de consumo que se realizan a diario.

De acuerdo a la Legislación comparada encontramos al Derecho del consumidor, desde los distintos puntos de vista de los siguientes países: en España mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007 menciona en específico al consumidor en su articulado número 3: son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que ejercen en un entorno ya sea de una función profesional o empresarial. Además, en Europa en su Carta de Seguridad de los derechos de los consumidores: La Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa aprueba la resolución 543/73 que aprueba la carta Europea de Protección del consumidor. Es por ello, que no se toma en cuenta a algunos consumidores que adquieran bienes y servicios para incluir a un proceso productivo o a una labor mercantil, en este país existen dos normas que regulan el derecho de los consumidores. En Chile, la ley 16/2011 de crédito al consumo y la Ley 1/2007 de las condiciones generales de la contratación, la Ley 19.496, la cual establece derechos y deberes que poseen proveedores y consumidores. En Guatemala tienen La Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que fue promulgada en el año 2003, la cual menciona que el estado ampara, fomenta e impulsa los derechos perteneciente a los consumidores y usuarios, tipificando las sanciones, infracciones y los procedimientos aplicables a las relaciones comerciales entre consumidores y proveedores, también en Colombia, con la implementación de la Ley 1480 se reguló la vigésima regulación correspondiente a la búsqueda de calidad de servicios y/o bienes prestados en favor de los consumidores.

La Constitución Política de nuestro país, en su artículo 65, estipula la protección del Gobierno en favor de los intereses de los adquirentes y usuarios, exigiendo la transparencia en la información de bienes y servicios ofrecidos a la comunidad. Así mismo protege la economía social de mercado, la libertad de empresa, comercio e industria.

Es necesario precisar que el centro de toda actividad económica es el consumidor, por ello, el Estado pone a su disposición organismos reguladores como: OSINERGMIN, OSITRAN, OSIPTEL, SUNASS, entre otros. En ese sentido, Morales (2017) mencionó que la finalidad del Derecho de Consumo es proteger al consumidor, entendiéndose dentro de esta categoría a personas naturales, esto en razón a la desinformación, inexperiencia y vulnerabilidad económica del mismo, en esa misma línea, Tabares & Tamayo (2019) reafirman la idea que los derechos del consumidor son violados por desconocimiento y falta de cultura, lo cual se da por la notoria desigualdad de conocimientos entre proveedor y consumidor.

En la búsqueda de una definición del Libro de Reclamaciones tenemos al INDECOPI (2019) quien lo definió como un padrón donde el consumidor refleja su queja o reclamo respecto al bien o servicio adquirido. Del mismo modo el Reglamento del Libro de reclamaciones en el artículo 3 numeral 1, aprobado por el Decreto Supremo N° 011- 2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM y el Decreto Supremo N° 058-2017-PCM, define a este libro como una herramienta que puede ser física o virtual, proporcionado por los proveedores en donde el consumidor puede interponer reclamos o quejas sobre los bienes o servicios brindados por los establecimientos comerciales abierto al público.

Es así que, el Libro de Reclamaciones aparece como una nueva institución de la normativa del país cuyo objetivo es convertirse en un mecanismo que haga simple para los consumidores manifestar su malestar respecto de un servicio brindado o un bien adquirido, pues se cree que el legislador que ideó el Libro de Reclamaciones, lo hizo con el fin de que este sea considerado como una alternativa de solución para el consumidor en la búsqueda de hacer respetar los derechos que lo asisten sin tener que llegar a un proceso administrativo sancionador.

Referente al objetivo del Libro de reclamaciones, Laca y Paz (2015) refirieron que es resguardar los derechos del consumidor en la relación de consumo que tenga

con sus proveedores, mediante un procedimiento parejo de reclamación en donde la finalidad es posibilitar que el consumidor interponga su reclamo o queja y pueda obtener una respuesta y solución del proveedor, por su parte Álvarez (2019) mencionó que el objetivo es la búsqueda de beneficios para consumidores en cuanto logren la solución a su queja o reclamo sin acudir al INDECOPI, pero que además existe el beneficio para el proveedor al tener información en la que puedan trabajar buscando solucionar sus propios errores. En ese sentido, Quiroz (2018) mencionó que el Libro de reclamaciones es una fuente de aprendizaje, puesto que la data recabada resulta útil para la identificación de las falencias que se dan en los negocios y así poder trabajar en ellas para revertirlas y evitar sanciones. Otro objetivo por el que se creó el Libro de Reclamaciones es, según refirió Burbano (2015) para permitir que el INDECOPI obtenga data real, cierta y directa respecto a qué proveedores y qué sectores tienen mayor índice de reclamos y cuáles son los más recurrentes, es decir, para poseer datos exactos de los establecimientos donde no se brinda un servicio idóneo para que así el INDECOPI pueda aplicar las sanciones que ameriten en el ejercicio de su función fiscalizadora. En ese sentido Aquino (2014) mencionó que el objetivo del Libro de Reclamaciones es buscar que los proveedores atiendan los problemas de los consumidores buscando la comunicación por este canal, evitando evadir su responsabilidad. En ese sentido, el Libro de Reclamaciones ayuda con el autocontrol de los proveedores en la búsqueda de la mejora en los bienes o servicios que pone a disposición de los consumidores.

Respecto a los beneficios de dicho libro Tejada (2019) mencionó cuales son los beneficios que trae consigo la implementación Libro de reclamaciones en locales comerciales y empresas, siendo estos los siguientes: (1) permitir conocer el grado de satisfacción de los clientes. (2) permite conocer la calidad del servicio prestado, incluso la repercusión de los colaboradores este, (3) determinar necesidades y dificultades a fin de implementar cambios o innovaciones, (4) producir contacto directo con el cliente, y (5) prevé futuros problemas con impacto legal o denuncias.

Además, Zumaeta (2018) mencionó que el beneficio del Libro de Reclamaciones es ser un instrumento que promueva la resolución directa a quejas y reclamos, que puedan interponerse respecto a las compras y adquisición de servicios por parte

del consumidor, además de resultar beneficioso para el proveedor porque le permite a este saber en qué aspectos está fallando y así poder corregirlos y evitar multas por parte del INDECOPI.

Por su parte Vila (2018) mencionó que la finalidad es el registro de reclamaciones y quejas del usuario referente a la atención o el bien. Resultando así el Libro de Reclamaciones en un mecanismo para prevenir y solucionar conflictos, estimulando la simplificación en los problemas derivados en las relaciones de consumo. Por ello según Reátegui (2018) la implementación efectiva del Libro de Reclamaciones repercute notoriamente en la satisfacción de los consumidores. En ese sentido es importante mencionar cuáles son las características de la Hoja de reclamación.

De acuerdo al consumidor (Atoche, 2011, como se citó en Laca & Paz, 2014) opinaron que cuando el consumidor se decida a realizar una reclamación en el Libro, deberá preguntarse cuál es el contenido de su reclamación: ¿un reclamo o una queja? Ya que deberá marcar una de estas opciones en la hoja de reclamación. En ese sentido, se puede cuestionar de qué se trata cada una de ellas, para ello tenemos al Reglamento del Libro de Reclamaciones (2011) aprobado por el Decreto Supremo 011-2011-PCM, que ha abordado de modo diferente a estos dos conceptos y, ha definido al reclamo como la demanda que un consumidor realiza al proveedor mediante una Hoja de Reclamación, en donde se manifiesta su disconformidad respecto a bienes o servicios que le han sido brindados. Por otro lado, el Reglamento conceptualizó a la queja como la manifestación que un consumidor realiza respecto a la disconformidad relacionada al descontento o malestar en la atención que ha recibido.

Al respecto, mucho se ha dicho sobre la confusión que uno u otro término puede ocasionar en el consumidor limitando así la expresión de su reclamo o, al menos la viabilidad de este, empero, consideramos que la norma ha sido acertada cuando realizó una distinción de uno u otro término, quedando claro que el objeto del reclamo es por el bien adquirido o el servicio recibido propiamente y el de la queja surge a propósito de la compra del bien adquirido o el servicio recibido o, sin que este suceda, pero el consumidor no está conforme con la atención recibida

Los sujetos que intervienen en el Libro de Reclamaciones, según (Montoya, 2004, como se citó en Zumaeta, 2018) son: (1) el consumidor, se considera como consumidores a quienes emplean o disfrutan de productos como destinatarios finales y (2) el proveedor, quien se considera son quienes fabrican, elaboran, envasan, almacenan y distribuyen bienes o prestan servicios a los consumidores.

Respecto a la forma de acceder al Libro de Reclamaciones, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) prescribe en su artículo 153 que esto es a través de la exigencia de la entrega del mismo ya que debe estar a disposición del consumidor o usuario, sea este comprador o no, la entrega puede ser de forma física o virtual, de ser virtual se debe contar además con un Libro de Respaldo y en ambos casos el proveedor debe orientar y darle preferencia al consumidor que se encuentre en esta situación. Con esto, se denota una clara intención de proteger al consumidor o usuario considerando que este acude a dicha herramienta buscando solución a la posible vulneración de sus derechos.

Las características de la Hoja de reclamación, según De la Cruz (2019) quien cita el Anexo 1 del Reglamento menciona que en físico consta de tres hojas desglosables y autocopiativas, la primera es la original que se entrega al consumidor que interponga su queja o reclamo, las otras dos hojas que son copias son para el proveedor y para la autoridad del INDECOPI cuando lo solicite.

Respecto a la atención de un reclamo, Lira (2019) mencionó que el proveedor se encuentra en la obligación de atender y responder en un plazo no mayor de 30 días calendario, esto es debido al descontento por un servicio o producto adquirido, además, mencionó que al no existir una respuesta en el plazo establecido o el proveedor lo rechaza, puede acudir al INDECOPI para que este cite a ambas partes y se pueda llegar a una solución de controversia, caso contrario, pueda tramitar su denuncia a la misma entidad, quien finalmente resolverá la controversia y multará al proveedor de ser el caso.

Respecto a la supervisión, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (2015) mencionó que esta entidad interviene en cualquier momento, sin previo aviso, requiriendo al proveedor las copias de las Hojas de Reclamaciones para así poder fiscalizar de forma inopinada. Además interviene de parte, en caso el

proveedor no cuente con Libro de Reclamaciones o niega su entrega y el consumidor informa al correo: libroreclamaciones@indecopi.gob.pe, del mismo modo la entidad interviene de parte cuando el proveedor no atiende un reclamo y el consumidor se comunica con la entidad adjuntando una copia de la Hoja de Reclamaciones, a través del correo electrónico para esos fines: sacreclamo@indecopi.gob.pe.

III.- METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, ya que tiene como fin incrementar conocimientos teóricos, buscar progreso científico a través la comprensión de fenómenos y aspectos fundamentales, siendo importante para este fin, la recopilación de información (Ramos, 2015).

Así mismo posee un diseño de teoría fundamentada, de corte cualitativo, ya que, en concordancia con lo mencionado por Hernández (2014) se argumentará de manera jurídica y lógica en base a las normas vigentes, analizando de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística

Tabla 1: Categorización

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍAS
DERECHO DEL CONSUMIDOR	Sánchez (2015) define al derecho del consumidor como un sistema completo de normas, principios, instituciones e instrumentos reconocidos por el ordenamiento jurídico, con la finalidad de resguardar un correcto equilibrio en las relaciones de consumo, protegiendo al consumidor final de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none">- Seguridad jurídica- Cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI

<p style="text-align: center;">USO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES</p>	<p>Según INDECOPI (2019) define al Libro de Reclamaciones como un padrón donde el consumidor refleja su queja o reclamo respecto al bien o servicio adquirido</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones - Modificación del art. 11 numeral 1 y el art. 16 del reglamento del libro de reclamaciones
---	---	---

Fuente: Elaboración propia

3.3. Escenario de estudio

Para el presente trabajo de investigación, tuvo como escenario el INDECOPI, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash y el Estudio jurídico “Camino y Morales” ubicados en la Ciudad de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, lugar donde se investigará el trasfondo de porqué el desconocimiento de la población vulnera sus derechos como consumidores para así contribuir a su posible solución.

3.4. Participantes

La elección de los participantes fueron 6 entrevistados, su importancia es que están relacionados directamente con el tema de estudio. Tal como comenta Otzen & Martinola (2017) Permite seleccionar aquellas personas accesibles que permitan ser incluidos y se fundamenta en la fácil accesibilidad y proximidad con el investigador. En este punto se expuso las características de los sujetos que serán entrevistados, detallando sus nombres, sexo, edad y ocupación.

Tabla 2: Participantes

N°	NOMBRE	SEXO	ESPECIALIDAD	OCUPACIÓN
1	Dra. Dennis Fiorela Herrera Domínguez	Mujer	Derecho del consumidor	Abogada
2	Dra. Blanca Dora Castillo Flores	Mujer	Derecho del consumidor	Abogada
3	Dra. Eva María Vera Horna	Mujer	Derecho del consumidor	Abogada
4	Dr. Ramón Manuel Castro Estrada	Varón	Derecho del consumidor	Abogado
5	Dr. Julio Roncal Briceño	Varón	Derecho del consumidor	Abogado
6	Dr. David Morales Leiva	Varón	Derecho del consumidor	Abogado

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio cualitativo, la recolección de datos fue fundamental, debido a que los datos obtenidos serán transformados en información para así cumplir con los objetivos y responder las interrogantes de la investigación. Para ello se empleó la técnica de la entrevista, que según menciona Troncoso y Amaya (2016), requiere que el investigador, con naturalidad, genere preguntas esenciales dándole libertad al entrevistado conjuntamente con la aceptación para

que la entrevista se desarrolle de manera natural y surja una conexión con el dialogo dando así una apariencia de respeto y curiosidad por opiniones propias o percepciones de otras personas para poder encontrar respuestas honestas bien justificadas que nos llevan a obtener respuestas más concretas. Como instrumento se empleó la guía de entrevista.

3.6. Procedimiento

La presente investigación fue elaborada manteniendo en consideración un contexto problemático, con un enfoque que va desde lo general a lo específico, materializándose en la formulación problemática, que pretende ser solucionada por los objetivos específicos como también por el general; eso se coadyuva con la elaboración del marco teórico, a raíz de la construcción de los principales aspectos doctrinarios de las categorías conceptuales que involucra la investigación; asimismo, se cuenta con los instrumentos metodológicos de la guía de entrevista y la guía de análisis de documentos, para ello se verterá dichos productos en el acápite de los resultados, los cuales pasarán a discutirse mediante un proceso de triangulación de información , pasando finalmente a concluir conforme a los objetivos específicos planteados.

3.7. Rigor Científico

Al ser de corte cualitativo, el rigor cumple una función determinante cumpliendo los tipos de calidad científica permitiendo que se logre la credibilidad en la firmeza del trabajo y la interrelación de los conceptos, y la auditabilidad pertinente respeto a la validación y confiabilidad de los instrumentos técnicos.

Tabla N° 3: Validación de instrumento por expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (Guía de Entrevista)		
Datos generales	Cargo	Porcentaje
Mg. Clara Isabel Namuche Cruzado	Docente en la Universidad César Vallejo	85%
Mg. José Santos Calderón Castillo	Gerente Municipal del Distrito de Santa	91.25%
Mg. Javier Wilfredo Paredes Sotelo	Docente en la Universidad César Vallejo	85%
PROMEDIO		87%

Fuente: Elaboración propia.

3.8. Método de análisis de la Información

Por tratarse de una investigación cualitativa con un diseño de teoría fundamentada se utilizará

- ✓ Método doctrinario: Permite obtener diversas doctrinas analizando la posición de juristas respecto a la investigación, la finalidad es enriquecer el marco teórico
- ✓ Método exegético: Se enfoca al parafraseo de cada referencia citada, de distintos autores en temas que, por la similitud, nos permita ahondar en la investigación.
- ✓ Método interpretativo: de acuerdo a mi objetivo general y específicos de la presente investigación, este método ayuda a la mejor comprensión de la información materia de estudio.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación que se venido elaborando teniendo en consideración base de datos confiables como tesis de pre y post grado, artículos de revistas indexadas, publicaciones en diarios y sitios web oficiales respetando los derechos de autor de donde se obtuvo información, además de respetarse los lineamientos establecidos en el manual de Normas APA séptima edición, por otro lado se ha respetado las normas anti plagio establecidas por la universidad César Vallejo mediante el programa sistemático TURNITIN, obteniendo un porcentaje dentro de lo permitido.

En ese sentido, el criterio para obtener información, ha sido de manera ordenada, en relación a las categorías y sub categorías, verificando que la data corresponda a fuentes confiables para garantizar los principios éticos de la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Habiendo aplicado la guía de entrevista a los seis participantes, abogados expertos en Derecho del Consumidor, se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla 4

Resultados

Objetivo General: Determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020	
Pregunta N° 1.- En su opinión, ¿qué importancia tienen los derechos del consumidor?	
EXPERTO	RESPUESTAS
Dra. Dennís Fiorela Herrera Domínguez	Las personas tienen derecho a acceder a productos seguros y a servicios de calidad, que les brinden un trato justo y que les proporcionen soluciones realmente efectivas respecto a fricciones que suelen presentar en toda relación de consumo. De ahí, la importancia de la protección y defensa de los derechos de todo consumidor, los cuales se encuentran reconocidas a nivel internacional y nacional -en la Constitución Política del Perú, y legislación sectorial vigente-.
Dra. Blanca Dora Castillo Flores	Al respetarse los derechos que adquieren los consumidores al momento de contratar un servicio o adquirir un producto, se garantiza el respeto al libre mercado, el respeto a la competencia, al trato justo y equitativo para los usuarios sin discriminación ni trato diferente pues es gracias a ellos -los consumidores- que el mercado global funciona, en base a los consumos -ya sea de servicios o productos- que realizan.
Dra. Eva María Vera Horna	A que, los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de derechos para su protección, corrigiendo, eliminando y previniendo prácticas que afecten sus intereses y derechos.

<p>Dr. Ramón Manuel Castro Estrada</p>	<p>En primer término, debemos de precisar que el Derecho del Consumo debemos entenderlo como conjunto normativo que busca proteger a las personas físicas y jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes y servicios como destinatario final, es decir, como consumidores y/o usuarios finales.</p> <p>En esa línea, teniendo en cuenta la dinámica del mercado en el que vivimos hoy en día, los derechos de los consumidores adquieren relevancia pues lo que se busca es prevenir que los distintos agentes del mercado realicen prácticas lesivas que supongan un engaño, costos adicionales económicos o, incluso, daños personales, a la dignidad y/o la salud de los consumidores, obligando a los proveedores a brindar información veraz y oportuna sobre las características relevantes de los productos y servicios, a cumplir con las condiciones contenidas en la publicidad y lo acordado en los contratos, garantizar la idoneidad de los productos y/o servicios ofertados, a cumplir con las garantías legales, explícitas e implícitas.</p>
<p>Dr. Julio Roncal Briceño</p>	<p>La importancia de los derechos del consumidor en los nuevos sistemas de comercio y en los ya acostumbrados han determinado una protección máxima que abarca un nivel Constitucional, esto es que en la Constitución Política en el artículo 65 se establece como un derecho fundamentan la protección del Estado para con los Consumidores</p>
<p>Dr. David Morales Leiva</p>	<p>Los derechos del consumidor son importantes porque protegen a la parte más débil de las relaciones de consumo, además esta protección parte de la Constitución, por lo que podemos decir que es un derecho garantizado</p>

Pregunta N° 2.- En su opinión, ¿qué importancia tiene el uso del libro de reclamaciones?	
Dra. Dennis Fiorela Herrera Domínguez	Tanto consumidores como usuarios se encuentran facultados a solicitar al proveedor el Libro de Reclamaciones para plasmar su reclamo -disconformidad con el producto o servicio brindado-, o queja -manifestación de malestar con la atención al público-, con la finalidad que los proveedores atiendan los reclamos de los consumidores en el plazo de treinta (30) días calendario. El Libro de Reclamaciones es un mecanismo que garantiza el derecho de los consumidores a procedimientos eficaces, céleres y gratuitos, permitiendo que ambas partes puedan llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso, sin tener que iniciar un procedimiento administrativo.
Dra. Blanca Dora Castillo Flores	Es importante porque permite la solución directa e inmediata entre proveedor y usuario, ante el registro de un reclamo o queja
Dra. Eva María Vera Horna	Es de gran importancia dado que mediante este mecanismo los consumidores pueden dejar constancia del trato recibido tanto al adquirir sus productos o servicios, así mismo es importante dado que mediante este mecanismo los proveedores de servicios puedan ubicar al consumidor para brindar una respuesta tanto al reclamo o queja presentada.
Dr. Ramón Manuel Castro Estrada	El Libro de Reclamaciones, desde mi punto de vista, tiene una importancia más preventiva pues lo que se busca a través de esta herramienta (física y/o virtual) es promover la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que se susciten entre los consumidores y proveedores, evitando así que los conflictos de consumo generados entre ambos agentes de mercado puedan ser solucionados entre las partes sin la intervención de la autoridad de consumo; además ayuda a promover mejoras continuas en los servicios y/o productos que brindan los proveedores.
Dr. Julio Roncal Briceño	Sumamente importante porque el primer momento que tiene el proveedor que expende un producto, para solucionar de forma inmediata y breve la incomodidad de los consumidores, también referente a que de forma gratuita y sin costo, el consumidor le advierte al proveedor que el producto o servicio que está prestando tiene deficiencias para mejorarlo
Dr. David Morales Leiva	Es importante por ser un mecanismo de coerción por parte del consumidor para defender sus derechos antes de llegar al INDECOPI, pero también es importante como un mecanismo para dejar prueba de lo que ha sucedido para posteriormente acudir al Indecopi a través de un procedimiento administrativo

Pregunta N° 3.- ¿Considera Ud. que en la ciudad de Chimbote se utiliza de forma adecuada el Libro de Reclamaciones?	
Dra. Dennís Fiorela Herrera Domínguez	En la mayoría de casos, los consumidores no tienen clara la diferencia entre una queja y un reclamo, y este es uno de los aspectos más comunes que suelen suceder en la ciudad de Chimbote. La diferencia se encuentra referida a que existe una obligación legal de dar respuesta formal por parte de los proveedores cuando se trata solo de reclamos. En ese sentido, los consumidores piensan que, al no brindar respuesta a sus quejas, los proveedores muestran desinterés a sus cuestionamientos.
Dra. Blanca Dora Castillo Flores	Si hablamos de proveedores formales y bien constituidos, actualmente es una herramienta conocida tanto por los proveedores y consumidores, por lo que su uso si es adecuado
Dra. Eva María Vera Horna	Si, en muchos establecimientos los proveedores de servicios al solicitar el libro de reclamaciones buscan llegar a un acuerdo con el consumidor antes de que este consigne su queja o reclamo, en el caso el consumidor concrete la queja o reclamo, el proveedor muchas veces brinda respuesta a este.
Dr. Ramón Manuel Castro Estrada	Desde mi punto de vista, considero que el libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote no es utilizado de manera correcta por una parte (minoritaria) de los proveedores, ello debido no solo debido al desconocimiento total o parcial que se tiene del Reglamento de Libro de Reclamaciones y sus modificatorias sino también por la falta de diligencia de estos. Cabe precisar que, el uso incorrecto o el no uso de esta herramienta también es por parte de los consumidores, pues algunos desconocen la existencia de esta herramienta y los derechos que los asiste de solicitarlo en caso de un desperfecto del producto o servicio contratado.
Dr. Julio Roncal Briceño	Hay desconocimiento de parte de los consumidores y usuarios para utilizar este mecanismo alternativo del Libro de Reclamaciones porque el desconocimiento de su uso deviene desde su cultura general hasta en profesionales.
Dr. David Morales Leiva	Los consumidores en su mayoría, tienen dificultades para saber llenar un Libro de Reclamaciones a pesar de tener años de difusión, pero aquellos que lo hacen, si lo utilizan de forma adecuada porque lo utilizan solo cuando se les presente un problema y no para sacar un beneficio indebido.

Objetivo Específico 1: Analizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor	
Pregunta N° 1.- ¿Cree Ud. Que existe ineficacia en el reglamento del libro de reclamaciones respecto al derecho del consumidor?	
EXPERTO	RESPUESTAS
Dra. Dennis Fiorela Herrera Domínguez	<p>Inicialmente en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, hacía mención respecto al Libro de Reclamaciones; no obstante, no establecía una definición clara respecto a la finalidad de ésta. Con el D.S 011-2011-PCM, se estableció que el Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual suministrado por los proveedores, donde los consumidores pueden registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos. Posteriormente, en el 2014 (D.S 006-2014-PCM), hubo modificaciones, y en el 2017, D.S. 058-2017-PCM, se incorporaron nuevas modificaciones debido a que se consideró que el Libro de Reclamaciones permite que las sociedades puedan solucionar sus problemas de la mejor manera, de forma rápida y directa. Considero que el Reglamento del Libro de Reclamaciones ha ido evolucionando de manera periódica, y ello es precisamente porque la sociedad va cambiando, lo que obliga a tener que adecuar la norma de acuerdo a la realidad vigente. Por ello las modificaciones que se han ido presentado (las señaladas anteriormente). Es claro que se requiere una mayor presencia respecto a los derechos del consumidor en el Reglamento; pero no se puede negar que, gracias a la implementación de la normativa, se ha logrado monitorear de manera más consolidada y eficaz a los proveedores. El Reglamento del Libro de Reclamaciones funciona como una directriz respecto a la función de fiscalización y supervisión del INDECOPI frente a los proveedores, quien se encarga de verificar el debido cumplimiento de lo señalado en la norma; de esta forma se está protegiendo los derechos de los consumidores a tener el alcance oportuno, y adecuado de un Libro de Reclamaciones.</p>
Dra. Blanca Dora Castillo Flores	<p>Definitivamente existe mucha crítica respecto a la eficacia del reglamento, yo pienso que en general, resulta ser una herramienta útil, sin embargo, existen vacíos como la no obligatoriedad de informar al SIREC en proveedores pequeños, además de no ser obligatorio que las quejas sean atendidas, lo cual perjudica la seguridad jurídica que debe gozar el consumidor</p>
Dra. Eva María Vera Horna	<p>En mi experiencia, las empresas muchas veces declaran infundado los reclamos, sin dar mayor detalle y muchas veces ni siquiera responden a este, entonces para mi resulta ineficaz la protección que brinda el reglamento ya que con sus constantes modificaciones debió convertirse en una herramienta útil y eficaz para el consumidor, evitando que los proveedores utilicen vacíos en la norma para eludir sus obligaciones.</p>

<p>Dr. Ramón Manuel Castro Estrada</p>	<p>La vigente regulación normativa del Libro de Reclamaciones en cuanto a la obligación contenida en el artículo 11, desde mi punto de vista, resulta ser ineficaz para su aplicación, toda vez que el texto normativo por defecto no obliga a los proveedores a comunicar periódicamente al INDECOPI los reclamos y/o quejas que se hayan interpuesto en su Libro de Reclamaciones por iniciativa de estos, pues dicha obligación está supeditada únicamente al requerimiento que realice la autoridad, lo que muchas implica un control menos estricto respecto al cumplimiento del Reglamento del Libro de Reclamaciones.</p> <p>Ahora bien, otro de los aspectos es que, guiándonos en la aplicación de la normativa vigente, si bien se establece la obligación de la autoridad de requerir información esta no un plazo o periodo para que la autoridad requiera información sobre los reclamos y quejas. Desde mi punto de vista, la norma debe fijar un determinado periodo donde la autoridad de consumo realice los requerimientos y no dejar a discreción de la autoridad dicha obligación.</p>
<p>Dr. Julio Roncal Briceño</p>	<p>No existe ineficacia, lo que existe es desconocimiento para utilizar el Libro de Reclamaciones, se mejora con información que la debe desarrollar la entidad correspondiente, el INDECOPI.</p>
<p>Dr. David Morales Leiva</p>	<p>Lo considero ineficaz respecto a la no obligatoriedad para todo proveedor de informar periódicamente al INDECOPI los reclamos en sus respectivos libros, lo que debilita la función fiscalizadora y abre paso a la vulneración de derechos de consumidores de empresas que no están obligadas a remitir información periódica.</p>
<p>Pregunta N° 2.- En su experiencia laboral ¿cree Ud. Que el Estado a través del reglamento del libro de reclamaciones brinda seguridad jurídica a los derechos del consumidor?</p>	
<p>Dra. Dennis Fiorela Herrera Domínguez</p>	<p>El Estado a través de la normativa tiene por finalidad brindar seguridad jurídica a los ciudadanos, consumidores en este caso. Nuestra función, como funcionarios públicos se encuentra enmarcado a las competencias que cuenta el INDECOPI, como es la de supervisión y fiscalización. Cuando se realizan inspecciones (para verificar el cumplimiento del Libro de Reclamaciones de acuerdo con lo señalado en el Reglamento), se está protegiendo los derechos de los consumidores de tener el alcance oportuno y adecuado de un Libro de Reclamaciones.</p>
<p>Dra. Blanca Dora Castillo Flores</p>	<p>Considero que brinda seguridad jurídica pero no está exento de deficiencias.</p>

Dra. Eva María Vera Horna	Claro, porque mediante este mecanismo, el consumidor puede hacer uso de su derecho luego de consignar su queja o reclamo en la institución dirigida a la protección al consumidor INDECOPI, así mismo, en el caso no se le brinde el mismo, el Indecopi sancionará al proveedor de servicio que niegue el derecho al consumidor a llenar el libro
Dr. Ramón Manuel Castro Estrada	<p>Desde mi punto de vista, creo que el libro de reclamaciones si brinda una seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, pues si bien existen mínimas deficiencias, lo cierto que el consumidor tiene a su disposición esta herramienta que le permitirá presentar sus reclamos y/o quejas ante los desperfectos que presenten los productos y/o servicios adquiridos.</p> <p>Cabe que precisar que, el legislador mediante Decreto Supremo N° 0058-2017-PCM, ha otorgado la posibilidad de que las partes (consumidor – proveedor) lleguen a un acuerdo para la solución de conflicto, obligando al proveedor al cumplimiento obligatorio de dio acuerdo bajo apercibimiento de iniciársele un procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio de conformidad con lo dispuesto en el literal b) del artículo 106 y en el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N° 1308.</p>
Dr. Julio Roncal Briceño	Si, pero el problema no es la legislación o el reglamento, el problema es el desconocimiento para su utilización correcta
Dr. David Morales Leiva	El reglamento del libro de reclamaciones si brinda seguridad jurídica, a pesar que tenga deficiencias como las que planteas en tu investigación

Pregunta N° 3.- En su opinión ¿cuáles son los derechos del consumidor más vulnerados que llevan a la utilización del Libro de Reclamaciones?	
Dra. Dennís Fiorela Herrera Domínguez	Venta de productos defectuosos. Discriminación. Operaciones no reconocidas. Falta de entrega de producto.
Dra. Blanca Dora Castillo Flores	Por fallas de productos, ya sean equipos celulares, electrodomésticos, vehículos, entre otros. Falta de atención y/o demora en la atención en restaurantes. Falta de entrega de productos de encomienda o, por pérdida y/o extravío de estos.
Dra. Eva María Vera Horna	Idoneidad del producto o servicio, la no entrega de productos, temas discriminatorios.
Dr. Ramón Manuel Castro Estrada	En primer término, debemos partir de la premisa que el libro de reclamaciones permite presentar las quejas o reclamos por inconvenientes que surjan frente a la compra de un producto o adquisición de un servicio. Es decir, está supeditado a la disconformidad por parte del consumidor. Ahora bien, partiendo de dicha premisa, considero que los derechos vulnerados que podrían conllevar al uso del libro de reclamaciones, sería la falta de información al momento de contratar el producto o servicio sobre las condiciones aplicables, el incumplimiento de lo pactado (falta de entrega del producto o no brindar el servicio) y la idoneidad de los productos y servicios ofertados (productos y/o servicios defectuosos).
Dr. Julio Roncal Briceño	El derecho a la información, la falta de idoneidad, la discriminación por opción sexual y discapacidad
Dr. David Morales Leiva	Los derechos más vulnerados son, a recibir productos idóneos, a un trato justo y equitativo y a la indemnización por daños o perjuicios

Objetivo Específico 2: Explicar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI.	
Pregunta N° 1.- ¿Cree usted que los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor?	
EXPERTO	RESPUESTAS
Dra. Dennís Fiorela Herrera Domínguez	Definitivamente no todos los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor; de ahí la tarea del INDECOPI de poner a disposición de los consumidores mecanismos alternativos de solución (como la vía del reclamo) o la presentación de denuncias administrativas.
Dra. Blanca Dora Castillo Flores	Considero que si, y más aún los proveedores que están constituidos formalmente. Cabe resaltar que, a los proveedores informales el INDECOPI no los supervisa, pues dicha competencia es atribuida exclusivamente a las Municipalidades.
Dra. Eva María Vera Horna	No todos, muchos proveedores no conocen o no se capacitan respecto al servicio que deben brindar a los consumidores.
Dr. Ramón Manuel Castro Estrada	Teniendo en cuenta la amplitud de los derechos, considero que la mayoría de los proveedores no dan cumplimiento a las normas de que protegen a los derechos de los consumidores.
Dr. Julio Roncal Briceño	No porque muchas veces el desconocimiento y otras por cubrir lo menos posible gastos económicos que generaría mejorar la información al consumidor
Dr. David Morales Leiva	Es complicado que los proveedores den cumplimiento a las normas, por ello considero que no lo hacen a cabalidad.

<p>Pregunta N° 2.- ¿Cree usted que la función fiscalizadora del INDECOPI se ve limitada al no ser obligatorio que los proveedores que perciben ganancias menores a 3000 UIT informen sobre los reclamos interpuestos en sus libros de reclamaciones de forma periódica al Sistema de Reportes de Reclamaciones? ¿Por qué?</p>	
<p>Dra. Dennis Fiorela Herrera Domínguez</p>	<p>El artículo 16 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, señala la obligación de los proveedores que perciben ganancias mayores a 3000 UIT de reportar los reclamos y quejas a través del SIREC. Al parecer la norma descansa en un tema operativo, pues en este caso el INDECOPI realizó un diagnóstico de denuncias y reclamos, obteniendo como resultado que la mayoría de los proveedores más cuestionados, tenían como facturación mayor a 3 000UIT. Asimismo, se considera que, estos proveedores (grandes empresas), generan un mayor impacto respecto a vulneración de derechos de los consumidores. Efectivamente, la función fiscalizadora del INDECOPI no solo se limita a grandes empresas, sino, a todos aquellos denominados proveedores. Sería conveniente que, por lo menos, la obligación de reportar aplique a aquellos proveedores que tengan ingresos anuales que superen las 150 UIT (ingresos mayores a los microempresarios).</p>
<p>Dra. Blanca Dora Castillo Flores</p>	<p>Si, pues únicamente el INDECOPI al fiscalizar, tiene que basarse en las normas y/o reglamentos que le atribuye competencia, por ende, no puede ir más allá donde la norma no le permita</p>
<p>Dra. Eva María Vera Horna</p>	<p>De cierta forma se ve limitado pero la función fiscalizadora no se detiene con ningún proveedor, gane poco o mucho.</p>
<p>Dr. Ramón Manuel Castro Estrada</p>	<p>Si, creo que existe una limitación a la función fiscalizadora del Indecopi ello debido a que el libro de reclamaciones es una herramienta única independientemente de la categoría y/o ingresos que perciba el proveedor, por ello, no obligar a los proveedores cuyos ingresos no superen las 3000 UIT a reportar en el SIREC, se estaría discriminando en función al ingreso percibido, pues las obligaciones legales contenidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones y sus modificatorias, son las mismas para las microempresas, y las pequeñas mediana y gran empresas. Por tanto, considero que dicha obligación debe considerarse a todos los proveedores por igual sin importar los ingresos percibidos.</p>
<p>Dr. Julio Roncal Briceño</p>	<p>Si evidentemente que el INDECOPI está limitado por un tema logístico ya que tendría que cargar en todo su sistema los reclamos que se hagan a las empresas sin prioridad alguna.</p>
<p>Dr. David Morales Leiva</p>	<p>Si se ve limitado, si lo vemos desde el punto de vista general, pero no anula la función fiscalizadora porque el INDECOPI puede fiscalizar a quienes no reporten al SIREC, a través de las oficinas regionales que tiene en todo el país.</p>

Pregunta N° 3.- ¿Cree usted que la modificación los artículos 11 numeral 1 y 16 del reglamento del libro de reclamaciones surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI?	
Dra. Dennis Fiorela Herrera Domínguez	Se debe tener en cuenta que el artículo 11 numeral 1 del D.S. 006-2014- PCM, es la modificatoria del artículo 11 del D.S. 011-2011-PCM, donde este último hace referencia al pedido de información respecto a las Hojas de Reclamaciones, que adicionalmente establece el plazo en que los proveedores deben cumplir con entregar. En el D.S. 006-2014-PCM, no solo se avoca al pedido de las Hojas de Reclamaciones, sino también, a todo tipo de información, basándose en lo establecido en el artículo 2 de Decreto Legislativo 807. Aunado a ello, se eliminó la parte donde se señala la oportunidad en que los requerimientos de información deben ser atendidos. La palabra “podrá” implica una facultad por parte del INDECOPI que, de considerarlo pertinente, requiere información al proveedor, dependiendo a qué clase de supervisión se está efectuando; al cambiarlo por “deberá”, talvez tenga un mejor asidero; no obstante, la frase “información innecesaria” siempre está supeditada a que el INDECOPI este facultada u obligada a pedir información que sea importante para cada caso en concreto. No todas las supervisiones son iguales, por tanto, el INDECOPI debe analizar cada caso en concreto para ver qué tipo de información considera necesario requerir. Respecto al artículo 16 del Reglamento del Libro de reclamaciones, si considero que tenga efectos positivos, porque no solo abarcará monitorear grandes empresas, sino también a aquellas que no sean microempresas y tengan ingresos menores de 3 000 UIT.
Dra. Blanca Dora Castillo Flores	Sí, porque va depender del INDECOPI, el periodo de información que éste requiera ante una fiscalización.
Dra. Eva María Vera Horna	Si, dado que está orientado a un mejor mecanismo, más práctico para que el proveedor brinde servicios idóneos respecto al libro de reclamaciones.
Dr. Ramón Manuel Castro Estrada	Si, en ambos supuestos considero que se han dado modificaciones positivas para la función fiscalizadora del Indecopi. En cuanto a la modificación del artículo 11 numeral 1, podemos observar que persiste la obligación por parte del proveedor de remitir esta información de manera periódica a solicitud de la autoridad incluyendo a los proveedores del servicio financiero. En cuanto a la incorporación del artículo 16 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, podemos observar que se obliga a los proveedores cuyos ingresos superen las 3000 UIT a reportar en SIREC los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de un aplicativo informático; lo cual contribuye de manera positiva la labor de fiscalización Indecopi pues teniendo en cuenta el universo de proveedores, se tiene la certeza que, un grupo de ellos está en la obligación legal de reportar los reclamos y/o quejas presentados en su libro de reclamaciones, siendo que la autoridad únicamente va realizar el seguimiento de dichos reclamos y/o quejas; asimismo, las acciones de supervisiones in situ únicamente estarían dirigidas a supervisar aquellas empresas cuyos ingresos no superen las 3000 UIT. Cabe precisar que, eso no exime de responsabilidad al Indecopi de realizar fiscalizaciones In situ a aquellos proveedores cuyos ingresos superen los 3000 UIT.
Dr. Julio Roncal Briceño	Por un tema logístico que no cuenta a la fecha el INDECOPI, no resultaría apropiado que los artículos en referencia sean modificados porque no se está restringiendo al Indecopi

	a solicitar los reclamos. Pero considero que si surtiría efecto positivo para la función fiscalizadora.
Dr. David Morales Leiva	Considero que la modificación es necesaria y surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI, al permitirle contar con información oportuna en una base de datos, lo cual estaría a su alcance, permitiéndole ejercer su función abarcando más proveedores.

Fuente: elaboración propia

4.2 Discusión

En el presente capítulo se contrastarán las respuestas de nuestros participantes especialistas en Derecho del Consumidor respecto a la problemática que se suscita

Objetivo General:

Determinar de qué manera los derechos del consumidor incide en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020

Supuesto General:

Los derechos del consumidor inciden de forma positiva en el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020, ya que estos derechos tienen regulación por parte del Estado, sirviendo, así como lineamientos para un correcto uso del Libro de reclamaciones con la finalidad de proteger eficazmente al consumidor

Se llegó a establecer a través de la investigación realizada y en conjunto con las entrevistas de los especialistas en derecho del consumidor Herrera, Castillo, Vera, Castro, Roncal, Morales (2021) y tal como lo señala el autor Sánchez (2015) que, los derechos del consumidor son un sistema completo

de normas, principios, instituciones e instrumentos reconocidos por el ordenamiento jurídico, que tienen como finalidad resguardar el correcto equilibrio en las relaciones de consumo, protegiendo al consumidor, evitando prácticas lesivas, permitiéndole acceder a tratos justos y equitativos, siendo así que, estos derechos, al ser conocidos por el consumidor inciden en la correcta utilización del libro de reclamaciones, siendo esta una vía directa para defender sus derechos frente al proveedor, permitiéndole la solución pronta a un reclamo o queja. Sin embargo, Herrera, Castro, Roncal y Morales (2021) consideran que en la ciudad de Chimbote predomina el desconocimiento de la normativa por parte de los consumidores y proveedores, lo que finalmente no les permite utilizar de forma adecuada esta herramienta.

Supuesto específico 1

La ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la vulneración de los derechos del consumidor quien no encuentra seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

Objetivo específico 1

Analizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor

La mayoría de los entrevistados consideran que existe ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones en cuanto no obliga a los proveedores a informar periódicamente al INDECOPI los reclamos o quejas interpuestos en sus respectivos libros, lo cual no permite que los consumidores encuentren seguridad jurídica ya que la misma norma los deja desprotegidos. Sin embargo, interpretan que, desde un punto de vista general, este reglamento brinda seguridad jurídica a pesar de tener claras deficiencias, lo cual finalmente se ve reflejado en la vulneración de diversos derechos que asisten al consumidor. En ese sentido Pacori (2020) refiere en su investigación que

existe vulnerabilidad de los derechos del consumidor puesto que existe insuficiente regulación del uso correcto del libro de reclamaciones, además de existir vacíos legales, lo cual se traduce en ineficacia.

Objetivo específico 2

Especificar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI

Supuesto específico 2

La modificación de los artículos 11 numeral 1 y artículo 16 del Reglamento del Libro de Reclamaciones influye en la mejora de la función fiscalizadora del INDECOPI puesto que de esta manera la entidad tendrá de forma obligatoria y periódica información por parte de los proveedores que ganen más de 150 UIT de las incidencias en sus libros de reclamaciones, facilitando el ejercicio de la función fiscalizadora al contar con esta data.

Los abogados participantes Herrera, Castillo, Castro, Roncal y Morales, siendo mayoría consideran en derecho del consumidor consideran que la función fiscalizadora se encuentra limitada a grandes empresas, por ello, la modificación de mencionados articulados, surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI ya que le permitiría contar con información oportuna en una base de datos más amplia, en donde no solo aquellos proveedores que tengan más de 3000 UIT de ingresos al año informen sino también aquellos que ganen más de 150 UIT tengan la obligación de informar periódicamente los reclamos interpuestos en sus respectivos libros de reclamaciones, dando además como efecto positivo que estos proveedores sean más cuidadosos y brinden bienes y servicios verdaderamente idóneos ya que la mayoría de participantes consideran que los proveedores no cumplen la normativa de protección al consumidor. Sin

embargo, Roncal (2021) considera que esta modificación no resultaría adecuada por un tema logístico que a la fecha no cuenta el INDECOPI, ya que necesitaría mayor personal para poder atender a más proveedores. En ese sentido, López (2017) menciona que existe ineficacia de la normativa vigente del libro de reclamaciones, debido a que éste texto normativo no obliga a los proveedores a informar de forma periódica ante el INDECOPI las reclamaciones o quejas interpuestas en sus respectivos Libros de Reclamaciones. Ello por un vacío en la norma, la cual debe resguardar los derechos que asisten al consumidor, porque finalmente, no es lo suficientemente eficiente.

V. CONCLUSIONES

Cabe resaltar que las conclusiones son presentadas conforme a cada uno de los objetivos trazados, puesto que se tienen las siguientes:

PRIMERO: Los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote ya que estos derechos tienen como finalidad resguardar el correcto equilibrio en las relaciones de consumo, protegiendo al consumidor, siendo así que su incidencia es positiva ya que permite la correcta utilización del libro de reclamaciones, siendo esta una vía directa para defender sus derechos frente al proveedor.

SEGUNDO: La ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la vulneración de diversos derechos que asisten al consumidor lo cual no permite que estos encuentren seguridad jurídica ya que la misma norma los deja desprotegidos

TERCERO: La modificación del artículo 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento y mejoramiento de la función fiscalizadora del INDECOPÍ al obligar a todo proveedor que tenga ingresos anuales mayores a 150UIT a informar al SIREC, permitiendo que se tenga a disposición de la entidad mayor data para así poder mejorar su fiscalización, generando además esta modificatoria un efecto positivo en todo el mercado ya que los proveedores serían más cuidadosos respecto al respeto a los derechos de los consumidores

VI. RECOMENDACIONES

Una vez concluidas las conclusiones, se llegaron a las siguientes recomendaciones:

PRIMERO: Es necesario que el INDECOPI sensibilice a la población con mayor incidencia, sobre los derechos que los asisten como consumidores, porque estando informados, podrán utilizar la normativa y todas las herramientas que el Estado pone a su disposición para evitar se vulneren sus derechos, como es el Libro de Reclamaciones.

SEGUNDO: Es necesario contar un Reglamento del Libro de Reclamaciones que a través del paso del tiempo y con sus modificaciones, busque corregir deficiencias que muchas veces terminan vulnerando derechos de los consumidores, desprotegiéndolos al no otorgarle seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

TERCERO: Es necesaria la modificación del artículo 11 numeral 1 y artículo 16 del reglamento del Libro de Reclamaciones, ya que en el primero, la norma menciona que: “El INDECOPI podrá requerir al proveedor la información necesaria a efectos de supervisar y fiscalizar adecuadamente el cumplimiento del presente Reglamento”..., y la recomendación es que debería decir: “El INDECOPI requiere y obliga a todo proveedor cuya ganancia anual sea mayor a 150 UIT a brindar información necesaria a efectos de supervisar y fiscalizar adecuadamente el cumplimiento del presente Reglamento”. Respecto al segundo artículo, la norma menciona: ... “Los proveedores que se encuentran sujetos a la presente obligación, son aquellos cuyo ingreso anual sea igual o mayor a tres mil (3000) Unidades Impositivas Tributarias. Y la recomendación es que debería decir: “Los proveedores que se encuentran sujetos a la presente obligación, son aquellos cuyo ingreso anual sea igual o mayor a ciento cincuenta (150) unidades Impositivas Tributarias.”

REFERENCIAS

Alhusban, A. (2014). The Importance of Consumer Protection for the Development of Electronic Commerce: The Need for Reform in Jordan. [Postgraduate thesis, University of Portsmouth] The Research Portal for the University of Portsmouth. https://researchportal.port.ac.uk/portal/files/5767501/Thesis_Oct_2014_last.pdf INFORMACION EN INGLES 1

Álvarez, M. (2015). La protección jurídica del consumidor en la contratación en general. Madrid, Reus: Reus. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=681796>

Álvarez, P. (2019). Alternativas para la implementación del Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales abiertos al público sin recurrir al procedimiento administrativo sancionador. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Institucional de la PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16197/%c3%81LVAREZ_SUAREZ_PHILLIP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aquino, A. (2014). Hacia una protección de los consumidores, abreviar el plazo otorgado en el Libro de Reclamaciones para una respuesta oportuna en las relaciones de consumo disconformes. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca] Repositorio Institucional de la UNC. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/321>

Autoridad Nacional de Protección al Consumidor (2015). Derechos fundamentales como consumidor <https://www.consumidor.gob.pe/tus-derechos>

Bastidas, M. & Dumar, A. (2015) Protección al consumidor en ventas a distancia y por métodos no tradicionales: análisis del caso colombiano y el derecho colombiano. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javierana]

Repositorio Institucional de la PUJ.

<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/34508>

Badilla, J & Carrillo, A. (2015) Protección efectiva del consumidor costarricense en el comercio electrónico: una propuesta basada en el derecho comparado. [Tesis de pregrado, Universidad de Costa Rica] <http://hdl.handle.net/10669/30047>

Belda, P. (2012) Reflexiones jurídicas sobre el Derecho de los Consumidores en tiempos de crisis. Universidad de Huelva. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6141/Reflexiones_juridicas_derecho_consumidores.pdf?sequence=2

Bonilla, J. (2018). Análisis de la protección contractual del consumidor en la ley 1480 de 2011. [Tesis de grado, Universidad Santo Tomás] Repositorio Institucional de la Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/15346/2018john.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Burbano, K. (05 de marzo de 2015) *¿Por qué ha fracasado el Libro de reclamaciones?* La Ley. <https://laley.pe/art/2260/por-que-ha-fracasado-el-libro-de-reclamaciones>

De la Cruz, K. (2019) La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: Un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor. [Tesis de pregrado, Universidad Continental] Repositorio Institucional Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/6379>

Cabrera, K. (2011) El derecho de consumo Desde la teoría clásica del contrato hasta los nuevos contratos. [artículo de investigación, Universidad del Norte (Colombia)] Revista de Derecho. <http://www.scielo.org.co/pdf/dere/n35/n35a04.pdf>

Durand, J. (2011). Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil [Investigación Académica, Universidad San Martín de Porres] Revista USMP. https://www.usmp.edu.pe/derecho/instituto/revista/articulos/inv_consumidor.pdf

Durand, J. (2014). El Derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma. [Tesis doctoral, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Repositorio Institucional de la PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/532>

Gallego, J. (2018). Cómo se construye el marco teórico de la investigación. Universidad Iberoamericana. <https://doi.org/10.1590/198053145177>

González, F. (2019): "Normative structure of the consumption relationship. Standards to modern application of the law of consumer protection", *Ars Boni et Aequi*. <http://dx.doi.org/10.23854/07192568.2019152Gonzalez97>

Hernández, R. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *cuestiones pedagógicas*. 23, 187-210. [file:///C:/Users/WinOs/Downloads/9815-30045-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/WinOs/Downloads/9815-30045-1-SM%20(1).pdf)

Howells, G., Twigg- Flesner, C., y Wilhelmsson, T. (2017). Rethinking EU Consumer Law. New York. Routledge. <http://library.oapen.org/handle/20.500.12657/23205>

Ortiz, C. (2019). El Consumidor Medio de una Marca. <https://intelectualabogados.com/propiedad-industrial/el-consumidor-medio-de-una-marca/>

Kuri, D. & Salas, E. (2015). Los derechos del consumidor en el Ecuador. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*. Universidad Espíritu Santo. <https://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/view/51333/47620>

Laca, A. & Paz, R. (2015). El libro de reclamaciones. XX Congreso internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C871A495C43421A405257FAF004CB9E3/\\$FILE/lacaramo.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C871A495C43421A405257FAF004CB9E3/$FILE/lacaramo.pdf)

Lauren, W. (2015). Performance-Based Consumer Law. *The University of Chicago Law Review*, 82(3), 1309-1409. Retrieved June 28, 2021, from <http://www.jstor.org/stable/43575200>

Lira, J. (2019). *Libro de Reclamaciones: ¿Qué hacer si una empresa no responde a un cliente?*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/libro-de-reclamaciones-que-hacer-si-una-empresa-no-responde-a-un-clientenndc-noticia/>

López, E. (2017). Derechos del consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en el Distrito de Puno durante el año 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNA-PUNO. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4798/Lopez_Condori_Eva_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mak, V., Terryn, E. Circular (2020). Economy and Consumer Protection: The Consumer as a Citizen and the Limits of Empowerment Through Consumer Law. *J Consum Policy* <https://doi.org/10.1007/s10603-019-09435-y>

Marin, M., Gonzalez, D. & Patiño, J. (2020). Evaluación de la eficacia de la ley 1480 de 2011, a través de la acción de protección al consumidor. [Monografía, Universidad Cooperativa de Colombia] Repositorio Institucional UCC.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28286/4/2020_ley_prot_eccion_consumidor.pdf

Mathews, K. (2014). Gaming the system: Fake online reviews v. consumer law. Volume 31. Australia. Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2014.11.003>

Otzen, T. & Martinola, C. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pacori, A. (2020). Los derechos del consumidor frente al uso del Libro de Reclamaciones como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores. [Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásqu³⁴ Repositorio Institucional de la UANCV. http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/5034/T036_434998_41_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paye, L. (2018). Nivel de eficacia del código de protección y defensa del consumidor - Ley N° 29571; que regula el deber de idoneidad de los establecimientos comerciales en relación a la calidad de los electrodomésticos de acuerdo a los reclamos presentados en la oficina de INDECOPI Tarapoto, en los años 2013 y 2014. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25455>

Puentes, F. (2017). Protección al Consumidor en Colombia. Superintendencia de Industria y Comercio. [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017\(1\).pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017(1).pdf)

Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *UNFE*. <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167/159>

Reich, N., Micklitz, H., Rott, P. y Tonner, K. (2014) European consumer law. 2nd edition. Cambridge. Intersentia. <http://hdl.handle.net/1814/31458>. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/43575200>

Sánchez, C. (2015). “Derecho de elección de los consumidores mediante las declaraciones de los proveedores de alimentos envasados destinados al consumo humano. [Tesis pregrado, Universidad San Martín de Porres]

Repositorio Institucional USMP.
https://derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_11/tesis_pregrado/Tesis%20Clotilde%20Sanchez.pdf

Sosa, H. (2014) El Derecho de Desistimiento como mecanismo protector del consumidor en la contratación electrónica. [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca] Repositorio Institucional USAL.
<http://hdl.handle.net/10366/127889>

35

Syafrida, R. (2021). Legal protection of consumer rights based on article 17 of consumer law protection and the implementation of balance and proportionality principles in raw clausula. Vol 9. N° 1.
<http://dx.doi.org/10.31000/jhr.v9i1.4261>

Tejada, C. (2017). ¿Para quién es útil el Libro de Reclamaciones? *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. <http://www.usat.edu.pe/articulos/para-quien-es-util-el-libro-de-reclamaciones/>

Torres, J. (2000). Economía política. Madrid: Pirámide
http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/revistas/n1/6_revision_critica.pdf

Troncoso, C. & Amaya, A. (2016) Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigaciones.
<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>.

Velázquez, J. (2018) La Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, en el Ordenamiento Jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley No. 358-05.[Tesis de post grado, Universidad del País Vasco].
https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/26691/TESIS_RIVERA_PEGUER_O_ALFREDO.pdf?sequence=1

Vilalta, A. (2014) Las reclamaciones de consumo en Cataluña y el sistema de mediación institucional. Revista de Análisis del Derecho. <https://raco.cat/index.php/InDret/article/view/291743/380242>

Villegas, B. (2017). La afectación a los Derechos del Consumidor y su resarcimiento económico en el Procedimiento Sancionador seguido ante INDECOPI. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16830/Villegas_PBS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zumaeta, K. (2018). Reporte de proveedores sobre Libro de Reclamaciones para fortalecer la labor de supervisión de la autoridad competente. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio Digital de la UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/4465>

Referencias Legales:

Presidencia de la República. (2011, 18 de febrero) *Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del libro de reclamaciones*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/541080-011-2011-pcm>

Presidencia de la República. (2014, 23 de enero) *Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del libro de reclamaciones*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-del-libro-de-recl-ds-n-006-2014-pcm-1041477-1/>

Presidencia de la República. (2017, 29 de mayo) *Decreto Supremo N° 058-2017-PCM que modifica el Reglamento del libro de reclamaciones*. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-el-reglamento-del-libro-de-reclamaciones-del-codig-decreto-supremo-n-058-2017-pcm-1525945-8/>

Tribunal Constitucional. (2003, 11 de noviembre) Sentencia N° 0008-2003-AI/TC demanda de inconstitucionalidad. Diario Oficial El Peruano.
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html>

ANEXOS

Matriz de Consistencia				
Título: "Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020"				
Problema de la Investigación	Objetivos de la Investigación	Categorías	Sub Categoría	Metodología
Problema General	Objetivo General	Derechos del consumidor	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad Jurídica Cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI 	Tipo de Investigación
¿De qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020?	Determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020			Básico
Problemas Específicos	Objetivos Específicos			Diseño de Investigación
¿De qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor?	Analizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor	Uso del Libro de Reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> Ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones Modificación del art. 11 numeral 1 y el art. 16 del reglamento del libro de reclamaciones 	Teoría fundamentada - Cualitativo
				Participantes
				Abogados (6) especialistas en Derecho del Consumidor
¿De qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI?	Especificar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI.			Técnicas e instrumentos de Recolección
				Técnica: Entrevista
				Instrumento: Guía de entrevista
				Instrumento: Análisis documental

Anexo 2

FICHA DE ENTREVISTA N° ...

Título: “Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020”

Autor: Leonardo David Bonilla Morales

Entrevistado.-
Cargo/Profesión.-
Institución.-
Fecha.-

GUÍA DE ENTREVISTA LOS LETRADOS EN DERECHO DEL CONSUMIDOR

Objetivo General: Determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020
--

En su opinión, ¿qué importancia tienen los derechos del consumidor?

R.-

En su opinión, ¿qué importancia tiene el uso del libro de reclamaciones?

R.-

¿Considera Ud. que en la ciudad de Chimbote se utiliza de forma adecuada el Libro de Reclamaciones?

R.-

Objetivo Específico I : Analizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor
--

¿Cree usted que existe ineficacia en el reglamento del libro de reclamaciones respecto al derecho del consumidor?

R.-

En su experiencia laboral ¿cree Ud. que el Estado a través del reglamento del libro de reclamaciones brinda seguridad jurídica a los derechos del consumidor?

R.-

En su opinión, ¿cuáles son los derechos del consumidor más vulnerados que llevan a la utilización del libro de reclamaciones?

R.-

Objetivo Específico II: Explicar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI.

¿Cree usted que los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor?

R.-

¿Cree usted que la función fiscalizadora del INDECOPI se ve limitada al no ser obligatorio que los proveedores que perciben ganancias menores a 3000 UIT informen sobre los reclamos interpuestos en sus libros de reclamaciones de forma periódica al Sistema de Reportes de Reclamaciones? ¿Por qué?

R.-

¿Cree usted que una modificación a los artículos 11 numeral 1 y 16 del reglamento del libro de reclamaciones surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI?

R.-

Sello y Firma

FICHA DE ENTREVISTA N° 1

Título: “Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020”

Autor: Leonardo David Bonilla Morales

Entrevistado. - Dennís Fiorela Herrera Domínguez

Cargo/Profesión. - Analista legal / Abogada

Institución. - INDECOPI

Fecha. - 08-10-2021

GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS LETRADOS EN DERECHO DEL CONSUMIDOR

Objetivo General: Determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020

En su opinión, ¿qué importancia tienen los derechos del consumidor?

R.- Las personas tienen derecho a acceder a productos seguros y a servicios de calidad, que les brinden un trato justo y que les proporcionen soluciones realmente efectivas respecto a fricciones que suelen presentar en toda relación de consumo. De ahí, la importancia de la protección y defensa de los derechos de todo consumidor, los cuales se encuentran reconocidas a nivel internacional y nacional -en la Constitución Política del Perú, y legislación sectorial vigente-.

En su opinión, ¿qué importancia tiene el uso del libro de reclamaciones?

R.- Tanto consumidores como usuarios se encuentran facultados a solicitar al proveedor el Libro de Reclamaciones para plasmar su reclamo -disconformidad con el producto o servicio brindado-, o queja -manifestación de malestar con la atención al público-, con la finalidad que los proveedores atiendan los reclamos de los consumidores en el plazo de treinta (30) días calendario. El Libro de Reclamaciones es un mecanismo que garantiza el derecho de los consumidores a procedimientos eficaces, céleres y gratuitos, permitiendo que ambas partes puedan llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso, sin tener que iniciar un procedimiento administrativo.

¿Considera Ud. que en la ciudad de Chimbote se utiliza de forma adecuada el Libro de Reclamaciones?

R.- En la mayoría de casos, los consumidores no tienen clara la diferencia entre una queja y un reclamo, y este es uno de los aspectos más comunes que suelen suceder en la ciudad de Chimbote. La diferencia se encuentra referida a que existe una obligación legal de dar respuesta formal por parte de los proveedores cuando se trata solo de reclamos.

En ese sentido, los consumidores piensan que, al no brindar respuesta a sus quejas, los proveedores muestran desinterés a sus cuestionamientos.

Objetivo Específico I : Analizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor
--

¿Cree Ud. que existe ineficacia en el reglamento del libro de reclamaciones respecto al derecho del consumidor?

R.- Inicialmente en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, hacía mención respecto al Libro de Reclamaciones; no obstante, no establecía una definición clara respecto a la finalidad de ésta.

Con el D.S 011-2011-PCM, se estableció que el Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza física o virtual suministrado por los proveedores, donde los consumidores pueden registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos.

Posteriormente, en el 2014 (D.S 006-2014-PCM), hubo modificaciones, y en el 2017, D.S. 058-2017-PCM, se incorporaron nuevas modificaciones debido a que se consideró que el Libro de Reclamaciones permite que las sociedades puedan solucionar sus problemas de la mejor manera, de forma rápida y directa.

Considero que el Reglamento del Libro de Reclamaciones ha ido evolucionando de manera periódica, y ello es precisamente porque la sociedad va cambiando, lo que obliga a tener que adecuar la norma de acuerdo a la realidad vigente. Por ello las modificaciones que se han ido presentado (las señaladas anteriormente).

Es claro que se requiere una mayor presencia respecto a los derechos del consumidor en el Reglamento; pero no se puede negar que, gracias a la implementación de la normativa, se ha logrado monitorear de manera más consolidada y eficaz a los proveedores.

El Reglamento del Libro de Reclamaciones funciona como una directriz respecto a la función de fiscalización y supervisión del INDECOPI frente a los proveedores, quien se encarga de verificar el debido cumplimiento de lo señalado en la norma; de esta forma se está protegiendo los derechos de los consumidores a tener el alcance oportuno, y adecuado de un Libro de Reclamaciones.

En su experiencia laboral ¿cree Ud. que el estado a través del reglamento del libro de reclamaciones brinda seguridad jurídica a los derechos del consumidor?

R.- El Estado a través de la normativa tiene por finalidad brindar seguridad jurídica a los ciudadanos, consumidores en este caso. Nuestra función, como funcionarios públicos se encuentra enmarcado a las competencias que cuenta el INDECOPI, como es la de supervisión y fiscalización. Cuando se realizan inspecciones (para verificar el cumplimiento del Libro de Reclamaciones de acuerdo con lo señalado en el Reglamento), se está protegiendo los derechos de los consumidores de tener el alcance oportuno y adecuado de un Libro de Reclamaciones.

En su opinión, ¿cuáles son los derechos del consumidor más vulnerados que llevan a la utilización del Libro de Reclamaciones?

R.- Venta de productos defectuosos.

Discriminación.

Operaciones no reconocidas.

Falta de entrega de producto.

Objetivo Específico II: Explicar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI.

¿Cree Ud. que los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor?

R.- Definitivamente no todos los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor; de ahí la tarea del INDECOPI de poner a

disposición de los consumidores mecanismos alternativos de solución (como la vía del reclamo) o la presentación de denuncias administrativas.

¿Cree usted que la función fiscalizadora del INDECOPI se ve limitada al no ser obligatorio que los proveedores que perciben ganancias menores a 3000 UIT informen sobre los reclamos interpuestos en sus libros de reclamaciones de forma periódica al Sistema de Reportes de Reclamaciones? ¿Por qué?

R.- El artículo 16 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, señala la obligación de los proveedores que perciben ganancias mayores a 3000 UIT de reportar los reclamos y quejas a través del SIREC.

Al parecer la norma descansa en un tema operativo, pues en este caso el INDECOPI realizó un diagnóstico de denuncias y reclamos, obteniendo como resultado que la mayoría de los proveedores más cuestionados, tenían como facturación mayor a 3 000UIT.

Asimismo, se considera que, estos proveedores (grandes empresas), generan un mayor impacto respecto a vulneración de derechos de los consumidores.

Efectivamente, la función fiscalizadora del INDECOPI no solo se limita a grandes empresas, sino, a todos aquellos denominados proveedores. Sería conveniente que, por lo menos, la obligación de reportar aplique a aquellos proveedores que tengan ingresos anuales que superen las 150 UIT (ingresos mayores a los microempresarios).

¿Cree usted que la modificación los artículos 11 numeral 1 y 16 del reglamento del libro de reclamaciones surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI?

R.- Se debe tener en cuenta que el artículo 11 numeral 1 del D.S. 006-2014-PCM, es la modificatoria del artículo 11 del D.S. 011-2011-PCM, donde este último hace referencia al pedido de información respecto a las Hojas de

Reclamaciones, que adicionalmente establece el plazo en que los proveedores deben cumplir con entregar.

En el D.S. 006-2014-PCM, no solo se avoca al pedido de las Hojas de Reclamaciones, sino también, a todo tipo de información, basándose en lo establecido en el artículo 2 de Decreto Legislativo 807. Aunado a ello, se eliminó la parte donde se señala la oportunidad en que los requerimientos de información deben ser atendidos.

La palabra “podrá” implica una facultad por parte del INDECOPI que, de considerarlo pertinente, requiera información al proveedor, dependiendo a qué clase de supervisión se esté efectuando; al cambiarlo por “deberá”, talvez tenga un mejor asidero; no obstante, la frase “información necesaria” siempre está supeditada a que el INDECOPI este facultada u obligada a pedir información que sea importante para cada caso en concreto. No todas las supervisiones son iguales, por tanto, el INDECOPI debe analizar cada caso en concreto para ver qué tipo de información considera necesario requerir.

Respecto al artículo 16 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, si considero que tenga efectos positivos, porque no solo abarcará monitorear grandes empresas, sino también a aquellas que no sean microempresas y tengan ingresos menores de 3 000 UIT.

Sello y Firma	
	Colegio de Abogados del Santa N° 3131

FICHA DE ENTREVISTA N° 2

Título: “Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020”

Autor: Leonardo David Bonilla Morales

Entrevistado.- Blanca Dora Castillo Torres

Cargo/Profesión.- Abogada

Institución.- INDECOPI

Fecha.- 12 de octubre de 2021

GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS LETRADOS EN DERECHO DEL CONSUMIDOR

Objetivo General: Determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020

En su opinión, ¿qué importancia tienen los derechos del consumidor?

R.- Al respetarse los derechos que adquieren los consumidores al momento de contratar un servicio o adquirir un producto, se garantiza el respeto al libre mercado, el respeto a la competencia, al trato justo y equitativo para los usuarios sin discriminación ni trato diferente pues es gracias a ellos -los consumidores- que el mercado global funciona, en base a los consumos -ya sea de servicios o productos- que realizan.

En su opinión, ¿qué importancia tiene el uso del libro de reclamaciones?

R.- Es importante porque permite la solución directa e inmediata entre proveedor y usuario, ante el registro de un reclamo o queja.

¿Considera Ud. que en la ciudad de Chimbote se utiliza de forma adecuada el Libro de Reclamaciones?

R.- Si hablamos de proveedores formales y bien constituidos, actualmente es una herramienta conocida tanto por los proveedores y consumidores, por lo que su uso si es adecuado

Objetivo Específico I : Analizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor
--

¿Cree Ud. que existe ineficacia en el reglamento del libro de reclamaciones respecto al derecho del consumidor?

R.- Definitivamente existe mucha crítica respecto a la eficacia del reglamento, yo pienso que en general, resulta ser una herramienta útil, sin embargo, existen vacíos como la no obligatoriedad de informar al SIREC en proveedores pequeños, además de no ser obligatorio que las quejas sean atendidas, lo cual deviene en una protección ineficaz al consumidor

En su experiencia laboral ¿cree Ud. que el estado a través del reglamento del libro de reclamaciones brinda seguridad jurídica a los derechos del consumidor?

R.- Considero que brinda seguridad jurídica pero no está exento de deficiencias.

En su opinión, ¿cuáles son los derechos del consumidor más vulnerados que llevan a la utilización del Libro de Reclamaciones?

R.- Por fallas de productos, ya sean equipos celulares, electrodomésticos, vehículos, entre otros. Falta de atención y/o demora en la atención en restaurantes. Falta de entrega de productos de encomienda o, por pérdida y/o extravío de estos.

Objetivo Específico II: Explicar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI.

¿Cree Ud. que los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor?

R.- Considero que si, y más aún los proveedores que están constituidos formalmente. Cabe resaltar que, a los proveedores informales el INDECOPI no los supervisa, pues dicha competencia es atribuida exclusivamente a las Municipalidades.

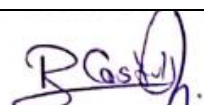
¿Cree usted que la función fiscalizadora del INDECOPI se ve limitada al no ser obligatorio que los proveedores que perciben ganancias menores a 3000 UIT informen sobre los reclamos interpuestos en sus libros de reclamaciones de forma periódica al Sistema de Reportes de Reclamaciones? ¿Por qué?

R.- Si, pues únicamente el INDECOPI al fiscalizar, tiene que basarse en las normas y/o reglamentos que le atribuye competencia, por ende, no puede ir más allá donde la norma no le permita

¿Cree usted que la modificación los artículos 11 numeral 1 y 16 del reglamento del libro de reclamaciones surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI?

R.- Sí, porque va depender del INDECOPI, el periodo de información que éste requiera ante una fiscalización.

Sello y Firma


DAI: 47431035
Colegio de Abogados del Santa
CAS N° 3099

FICHA DE ENTREVISTA N° 3

Título: “Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020”

Autor: Leonardo David Bonilla Morales

Entrevistado.- EVA MARIA VERA HORNA

Cargo/Profesión.- ABOGADA

Institución.- INDECOPI CHIMBOTE

Fecha.- 13.10.21

GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS LETRADOS EN DERECHO DEL CONSUMIDOR

Objetivo General: Determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020

En su opinión, ¿qué importancia tienen los derechos del consumidor?

R.- A que, los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de derechos para su protección, corrigiendo, eliminando y previniendo prácticas que afecten sus intereses y derechos.

En su opinión, ¿qué importancia tiene el uso del libro de reclamaciones?

R.- Es de gran importancia dado que mediante este mecanismo los consumidores pueden dejar constancia del trato recibido tanto al adquirir sus productos o servicios, así mismo es importante dado que mediante este

mecanismo los proveedores de servicios puedan ubicar al consumidor para brindar una respuesta tanto al reclamo o queja presentada

¿Considera Ud. que en la ciudad de Chimbote se utiliza de forma adecuada el Libro de Reclamaciones?

R.- Si, en muchos establecimientos los proveedores de servicios al solicitar el libro de reclamaciones buscan llegar a un acuerdo con el consumidor antes de que este consigne su queja o reclamo, en el caso el consumidor concrete la queja o reclamo, el proveedor muchas veces brinda respuesta a este.

Objetivo Específico I : Analizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor
--

¿Cree Ud. que existe ineficacia en el reglamento del libro de reclamaciones respecto al derecho del consumidor?

R.- En mi experiencia, las empresas muchas veces declaran infundado los reclamos, sin dar mayor detalle y muchas veces ni siquiera responden a este, entonces para mi resulta ineficaz la protección que brinda el reglamento ya que con sus constantes modificaciones debió convertirse en una herramienta útil y eficaz para el consumidor, evitando que los proveedores utilicen vacíos en la norma para eludir sus obligaciones.

En su experiencia laboral ¿cree Ud. que el estado a través del reglamento del libro de reclamaciones brinda seguridad jurídica a los derechos del consumidor?

R.- Claro, porque mediante este mecanismo, el consumidor puede hacer uso de su derecho luego de consignar su queja o reclamo en la institución dirigida a la protección al consumidor INDECOPI, así mismo, en el caso no se le brinde el mismo, el Indecopi sancionará al proveedor de servicio que niegue el derecho al consumidor a llenar el libro

En su opinión, ¿cuáles son los derechos del consumidor más vulnerados que llevan a la utilización del Libro de Reclamaciones?

R.- Idoneidad del producto o servicio, la no entrega de productos, temas discriminatorios

Objetivo Específico II: Explicar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI.

¿Cree Ud. que los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor?

R.- No todos, muchos proveedores no conocen o no se capacitan respecto al servicio que deben brindar a los consumidores.

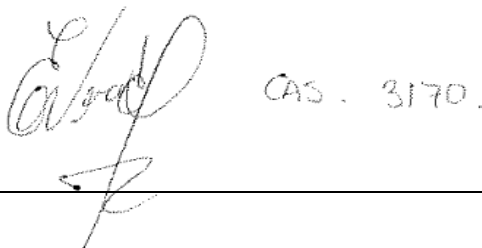
¿Cree usted que la función fiscalizadora del INDECOPI se ve limitada al no ser obligatorio que los proveedores que perciben ganancias menores a 3000 UIT informen sobre los reclamos interpuestos en sus libros de reclamaciones de forma periódica al Sistema de Reportes de Reclamaciones? ¿Por qué?

R.- De cierta forma se ve limitado pero la función fiscalizadora no se detiene con ningún proveedor, gane poco o mucho.

¿Cree usted que la modificación los artículos 11 numeral 1 y 16 del reglamento del libro de reclamaciones surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI?

R.- Si, dado que está orientado a un mejor mecanismo, más práctico para que el proveedor brinde servicios idóneos respecto al libro de reclamaciones.

Sello y Firma



CAS. 3170.

FICHA DE ENTREVISTA N° ____

Título: "Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020"

Autor: Leonardo David Bonilla Morales

1. **Entrevistado:** Ramon Manuel Castro Estrada
2. **Cargo/Profesión:** Profesional en Derecho – Supervisor
3. **Institución:** Oficina Regional del Indecopi Ancash sede Chimbote
4. **Fecha:** 15/10/2021

GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS LETRADOS EN DERECHO DEL CONSUMIDOR

Objetivo General: Determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020

Antes de proceder a responder las cada una de las preguntas formuladas por el entrevistador, quiero dejar constancia que mis comentarios de hoy reflejan mi propio punto de vista. No necesariamente reflejan la opinión del INDECOPI, de cualquier Comisionado individual, o de cualquier otra persona.

1. En su opinión, ¿qué importancia tienen los derechos del consumidor?

- ❖ En primer término, debemos de precisar que el Derecho del Consumo debemos entenderlo como conjunto normativo que busca proteger a las personas físicas y jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes y servicios como destinatario final, es decir, como consumidores y/o usuarios finales.
- ❖ En esa línea, teniendo en cuenta la dinámica del mercado en el que vivimos hoy en día, los derechos de los consumidores adquieren relevancia pues lo que se busca es prevenir que los distintos agentes del mercado realicen prácticas lesivas que supongan un engaño, costos adicionales económicos o, incluso, daños personales, a la dignidad y/o la salud de los consumidores, obligando a los proveedores a brindar información veraz y oportuna sobre las características relevantes de los productos y servicios, a cumplir con las condiciones contenidas en la publicidad y lo acordado en los contratos, garantizar la idoneidad de los productos y/o servicios ofertados, a cumplir con las garantías legales, explícitas e implícitas.

2. En su opinión, ¿qué importancia tiene el uso del libro de reclamaciones?

- ❖ El Libro de Reclamaciones, desde mi punto de vista, tiene una importancia más preventiva pues lo que se busca a través de esta herramienta (física y/o virtual) es promover la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que se susciten entre los consumidores y proveedores, evitando así que los conflictos de consumo generados entre



ambos agentes de mercado puedan ser solucionados entre las partes sin la intervención de la autoridad de consumo; además ayuda a promover mejoras continuas en los servicios y/o productos que brindan los proveedores.

3. **¿Considera Ud. que en la ciudad de Chimbote se utiliza de forma adecuada el Libro de Reclamaciones?**

- ❖ Desde mi punto de vista, considero que el libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote no es utilizado de manera correcta por una parte (minoritaria) de los proveedores, ello debido no solo debido al desconocimiento total o parcial que se tiene del Reglamento de Libro de Reclamaciones y sus modificatorias sino también por la falta de diligencia de estos. Cabe precisar que, el uso incorrecto o el no uso de esta herramienta también es por parte de los consumidores, pues algunos desconocen la existencia de esta herramienta y los derechos que los asiste de solicitarlo en caso de un desperfecto del producto o servicio contratado.

Objetivo Específico I: Aanalizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor

4. **¿Cree Ud. que existe ineficacia en el reglamento del libro de reclamaciones respecto al derecho del consumidor?**

- ❖ La vigente regulación normativa del Libro de Reclamaciones en cuanto a la obligación contenida en el artículo 11, desde mi punto de vista, resulta ser ineficaz para su aplicación, toda vez que el texto normativo por defecto no obliga a los proveedores a comunicar periódicamente al INDECOPI los reclamos y/o quejas que se hayan interpuesto en su Libro de Reclamaciones por iniciativa de estos, pues dicha obligación está supeditada únicamente al requerimiento que realice la autoridad, lo que muchas implica un control menos estricto respecto al cumplimiento del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- ❖ Ahora bien, otro de los aspectos es que, guiándonos en la aplicación de la normativa vigente, si bien se establece la obligación de la autoridad de requerir información esta no un plazo o periodo para que la autoridad requiera información sobre los reclamos y quejas. Desde mi punto de vista, la norma debe fijar un determinado periodo donde la autoridad de consumo realice los requerimientos y no dejar a discreción de la autoridad dicha obligación.


5. **En su experiencia laboral ¿cree Ud. que el estado a través del reglamento del libro de reclamaciones brinda seguridad jurídica a los derechos del consumidor?**

- ❖ Desde mi punto de vista, creo que el libro de reclamaciones si brinda una seguridad jurídica a los derechos de los consumidores, pues si bien existen mínimas deficiencias, lo cierto que el consumidor tiene a su disposición esta herramienta que le permitirá presentar sus reclamos y/o

quejas ante los desperfectos que presenten los productos y/o servicios adquiridos.

- ❖ Cabe que precisar que, el legislador mediante Decreto Supremo N° 0058-2017-PCM, ha otorgado la posibilidad de que las partes (consumidor – proveedor) lleguen a un acuerdo para la solución de conflicto, obligando al proveedor al cumplimiento obligatorio de dicho acuerdo bajo apercibimiento de iniciarse un procedimiento por incumplimiento de acuerdo conciliatorio de conformidad con lo dispuesto en el literal b) del artículo 106 y en el artículo 110 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Decreto Legislativo N° 1308.
6. **En su opinión, ¿cuáles son los derechos del consumidor más vulnerados que llevan a la utilización del Libro de Reclamaciones?**
- ❖ En primer término, debemos partir de la premisa que el libro de reclamaciones permite presentar las quejas o reclamos por inconvenientes que surjan frente a la compra de un producto o adquisición de un servicio. Es decir, está supeditado a la disconformidad por parte del consumidor. Ahora bien, partiendo de dicha premisa, considero que los derechos vulnerados que podrían conllevar al uso del libro de reclamaciones, sería la falta de información al momento de contratar el producto o servicio sobre las condiciones aplicables, el incumplimiento de lo pactado (falta de entrega del producto o no brindar el servicio) y la idoneidad de los productos y servicios ofertados (productos y/o servicios defectuosos).

Objetivo Específico II: Explicar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI.


- 
7. **¿Cree Ud. que los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor?**
- ❖ Teniendo cuenta la amplitud de los derechos, considero que número considerable de proveedores no dan cumplimiento a las normas de que protegen a los derechos de los consumidores.
8. **¿Cree usted que la función fiscalizadora del INDECOPI se ve limitada al no ser obligatorio que los proveedores que perciben ganancias menores a 3000 UIT informen sobre los reclamos interpuestos en sus libros de reclamaciones de forma periódica al Sistema de Reportes de Reclamaciones? ¿Por qué?**
- ❖ Si, creo que existe una limitación a la función fiscalizadora del Indecopi ello debido a que el libro de reclamaciones es una herramienta única independientemente de la categoría y/o ingresos que perciba el proveedor, por ello, no obligar a los proveedores cuyos ingresos no superen las 3000 UIT a reportar en el SIREC, se estaría discriminando en función al ingreso percibido, pues las obligaciones legales contenidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones y sus modificatorias, son las mismas para las microempresas, y las pequeñas mediana y gran

empresas. Por tanto, considero que dicha obligación debe considerarse a todos los proveedores por igual sin importar los ingresos percibidos.

9. ¿Cree usted que la modificación los artículos 11 numeral 1 y 16 del reglamento del libro de reclamaciones surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI?

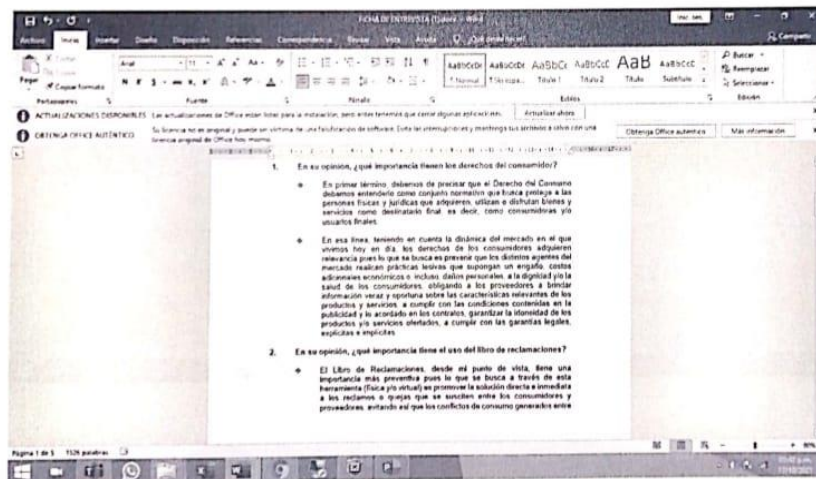
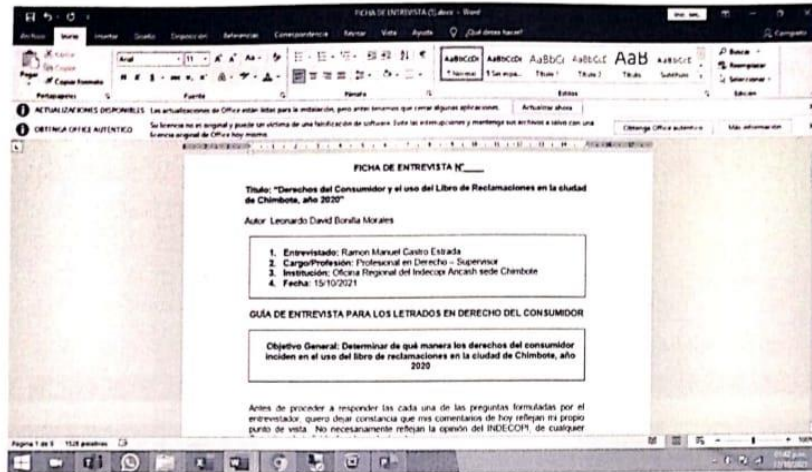
- ❖ Si, en ambos supuestos considero que se han dado modificaciones positivas para la función fiscalizadora del Indecopi.
- ❖ En cuanto a la modificación del artículo 11 numeral 1, podemos observar que persiste la obligación por parte del proveedor de remitir esta información de manera periódica a solicitud de la autoridad incluyendo a los proveedores del servicio financiero.
- ❖ En cuanto a la incorporación del artículo 16 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, podemos observar que se obliga a los proveedores cuyos ingresos superen las 3000 UIT a reportar en SIREC los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de un aplicativo informático; lo cual contribuye de manera positiva la labor de fiscalización Indecopi pues teniendo en cuenta el universo de proveedores, se tiene la certeza que, un grupo de ellos está en la obligación legal de reportar los reclamos y/o quejas presentados en su libro de reclamaciones, siendo que la autoridad únicamente va realizar el seguimiento de dichos reclamos y/o quejas; asimismo, las acciones de supervisiones in situ únicamente estarían dirigidas a supervisar aquellas empresas cuyos ingresos no superen las 3000 UIT. Cabe precisar que, eso no exime de responsabilidad al Indecopi de realizar fiscalizaciones in situ a aquellos proveedores cuyos ingresos superen los 3000 UIT.

Sello y Firma


Ramon Manuel Castro Estrada
ABOGADO
REG. CAS N° 2619

Escaneado con CamScanner

PRINT DE PANTALLAS



Handwritten signature

FICHA DE ENTREVISTA N° ...

Título: "Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020"

Autor: Leonardo David Bonilla Morales

Entrevistado.- Julio Jesus Romal Briceño
Cargo/Profesión.- Abogado, Presidente de ACUREA
Institución.- Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash - ACUREA
Fecha.- 15/10/21

GUÍA DE ENTREVISTA LOS LETRADOS EN DERECHO DEL CONSUMIDOR

Objetivo General: Determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020
--

En su opinión, ¿qué importancia tienen los derechos del consumidor?

R.- La importancia de los derechos del consumidor en los nuevos sistemas de comercio y en los que acostumbrados han determinado un puntaje mínimo que abarca un nivel Constitucional de protección, esto es que en la C.P. art. 65 se establece con un Dº federal la protección del Estado para con los Consumidores.

En su opinión, ¿qué importancia tiene el uso del libro de reclamaciones?

R.- Sumamente importante porque es el primer momento que tiene el proveedor que responde en presencia, para solucionar de forma inmediata y luego la irresponsabilidad de los Consumidores, también referente a que de forma gratuita y sin costo el Consumidor puede acudir al Comité para el Abastecimiento de la Región Ancash que está prestado libremente para mejorarlos.

¿Considera Ud. que en la ciudad de Chimbote se utiliza de forma adecuada el Libro de Reclamaciones?

R.- Hay desconocimiento de parte de Consumidores y Usuarios por utilizar este mecanismo alternativo por utilizar el LR por el desconocimiento de su uso desde donde su actividad principal es profesional.

Objetivo Específico I: Analizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor

¿Cree usted que existe ineficacia en el reglamento del libro de reclamaciones respecto al derecho del consumidor?

No sería eficaz, lo que existe es desconfianza por no utilizar el libro de reclamaciones, lo que puede ser información que debe darse a la entidad controladora, el INDECOPI.

En su experiencia laboral ¿Cree Ud. que el Estado a través del reglamento Libro de reclamaciones brinda seguridad jurídica a los derechos del consumidor?

Si por el momento no es la legislación o el reglamento, el problema es el desconocimiento por parte de algunas empresas.

En su opinión, ¿cuáles son los derechos del consumidor más vulnerados que llevan a la utilización del Libro de Reclamaciones?

El 0° es la información y la falta de idoneidad, la discriminación por edad, sexo y discapacidad, etc.

Objetivo Específico II: Explicar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI.

¿Cree usted que los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor?

No porque muchas veces desconocen y otras por el cambio de normas puede haber errores y generar mayor la información al consumidor.

¿Cree usted que la función fiscalizadora del INDECOPI se ve limitada al no ser obligatorio que los proveedores que perciben ganancias menores a 3000 UIT informen sobre los reclamos interpuestos en sus libros de reclamaciones de forma periódica al Sistema de Reportes de Reclamaciones? ¿Por qué?

Sí evidentemente que el INDECOPI está limitado por un tema legislativo ya que también el cargo en todo el sistema de reclamos que se hace a las empresas sin proveer alguna.

¿Cree usted que una modificación a los artículos 11 numeral 1 y 16 del Reglamento de Libro de Reclamaciones surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOP?

Por su tema legislativo que va contra a la fecha el Indecopi, no resultaría apropiado que los artículos en referencia sean modificados porque no se está recibiendo al Indecopi a solicitar los recursos.
Pero considero que si surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora.

Sello y Firma



Julio Jesús Roncal Briceno
ABOGADO
REG. CAS. N° 1085



FICHA DE ENTREVISTA N° 6

Título: "Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020"

Autor: Leonardo David Bonilla Morales

Entrevistado.- David Armando Morales Lirio
Cargo/Profesión.- Abogado
Institución.- Estudios jurídicos "Correa y Morales"
Fecha.- 15/10/21

GUÍA DE ENTREVISTA LOS LETRADOS EN DERECHO DEL CONSUMIDOR

Objetivo General: Determinar de qué manera los derechos del consumidor inciden en el uso del libro de reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020

En su opinión, ¿qué importancia tienen los derechos del consumidor?

R.- Los derechos del consumidor son importantes porque protegen a la parte más débil de las relaciones de consumo, además esta protección parte de la Constitución por lo que podemos decir que es un derecho garantizado.

En su opinión, ¿qué importancia tiene el uso del libro de reclamaciones?

R.- Es importante pensar en mecanismos de ejecución por parte del consumidor para defender sus derechos antes de llegar al juez, pero también es importante como mecanismo para dejar prueba de lo ocurrido para posteriormente acudir a la realidad por un procedimiento.

¿Considera Ud. que en la ciudad de Chimbote se utiliza de forma

Libro de Reclamaciones?

R.- Los consumidores en su mayoría, tienen dificultades para saber llenar un libro de reclamaciones a pesar de tener años de difusión, pero aquellos que lo hacen, si lo utilizan de forma adecuada porque lo utilizan solo cuando se les presenta un problema y no para recibir un beneficio indebido.

Objetivo Específico I: Analizar de qué manera la ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones repercute en la seguridad jurídica del consumidor

¿Cree usted que existe ineficacia en el reglamento del libro de reclamaciones respecto al derecho del consumidor?

Lo considero ineficaz respecto a la no obligatoriedad para todo proveedor de informar periódicamente al INDECOPI los reclamos en sus respectivos libros, lo que debilita la función fiscalizadora y abre paso a la vulneración de derechos de consumidores de empresas que no están obligadas a cumplir información periódica.

En su experiencia laboral ¿Cree Ud. que el Estado a través del reglamento Libro de reclamaciones brinda seguridad jurídica a los derechos del consumidor?

R.- El reglamento del libro de reclamaciones si brinda seguridad jurídica, a pesar que tenga deficiencias como las que plantea en tu investigación.

En su opinión, ¿cuáles son los derechos del consumidor más vulnerados que llevan a la utilización del Libro de Reclamaciones?

R.- Los derechos más vulnerados son: a recibir productos, servicios, a un trato justo y equitativo y a la indemnización por daños o perjuicios.

Objetivo Específico II: Explicar de qué forma la modificación de los artículos 11 numeral 1 y el artículo 16 del reglamento del libro de reclamaciones influye en el cumplimiento del ejercicio de la función fiscalizadora del INDECOPI.

¿Cree usted que los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor?

R.- Es complicado que los proveedores den cumplimiento a las normas, por ello considero que no lo hacen a cabalidad.

¿Cree usted que la función fiscalizadora del INDECOPI se ve limitada al no ser obligatorio que los proveedores que perciben ganancias menores a 3000 UIT informen sobre los reclamos interpuestos en sus libros de reclamaciones de forma periódica al Sistema de Reportes de Reclamaciones? ¿Por qué?

R.- Si se ve limitada, si lo vemos desde el punto de vista general, pero no anula la función fiscalizadora porque el INDECOPI puede fiscalizar a quienes no reportan al SIREC, a través de los oficinas regionales que tienen en todo el país.

¿Cree usted que una modificación a los artículos 11 numeral 1 y 16 del Reglamento de Libro de Reclamaciones surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI?

Considero que la modificación es necesaria y tendría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI, al permitirle contar con información oportuna en una base de datos, lo cual estaría a su alcance, permitiéndole ejercer su función fiscalizadora de manera más precisa.



Sello y Firma
CAS-1310

Anexo 3

CUADRO DE TRIANGULACIÓN DE ESPECIALISTAS

Preguntas	Dra 1. Dennis Fiorela Herrera Domínguez	Dra 2. Blanca Dora Castillo Flores	Dra 3. Eva María Vera Horna	Dr 4. Ramón Manuel Castro Estrada	Dr 5. Julio Roncal Briceño	Dr 6. David Morales Leiva	Convergencia (acuerdo)	Divergencia (desacuerdo)	Interpretación de Especialistas
------------------	--	---	--	--	---	--------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	--

<p>1. En su opinión, ¿qué importancia tienen los derechos del consumidor?</p>	<p>Para acceder a productos seguros y a servicios de calidad, que les brinden un trato justo y que les proporcione soluciones realmente efectivas</p>	<p>Porque así se garantiza el respeto al libre mercado, al trato justo y equitativo para los usuarios sin discriminación ni trato diferente</p>	<p>Para que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de protección, corrigiendo, eliminando y previniendo prácticas que afecten sus intereses y derechos.</p>	<p>Previene prácticas lesivas que supongan un engaño, costos adicionales económicos o incluso, daños personales a la dignidad y/o la salud de los consumidores</p>	<p>Busca una protección máxima que abarca un nivel Constitucional</p>	<p>Son importantes porque protegen a la parte más débil de las relaciones de consumo</p>	<p>Los seis participantes consideran los derechos del consumidor son importantes porque les permite acceder a tratos justos y a gozar de protección efectiva</p>	<p>Ninguno</p>	<p>La totalidad de abogados participantes interpretan que los derechos del consumidor son importantes porque protegen al este en sus relaciones de consumo, evitando practicas lesivas, permitiéndole acceder a tratos justos y equitativos.</p>
--	---	---	---	--	---	--	--	-----------------------	--

<p>2. En su opinión, ¿qué importancia tiene el uso del libro de reclamaciones?</p>	<p>Permite que ambas partes (consumidor y proveedor) puedan llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso, sin tener que iniciar un procedimiento administrativo.</p>	<p>Es importante porque permite la solución directa e inmediata entre proveedor y usuario, ante el registro de un reclamo o queja</p>	<p>Es importante dado que mediante este mecanismo los proveedores de servicios puedan ubicar al consumidor para brindar una respuesta tanto al reclamo o queja presentada</p>	<p>Para promover la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que se susciten entre los consumidores y proveedores; además ayuda a promover mejoras continuas en los servicios y/o productos que brindan los proveedores.</p>	<p>Sumamente importante porque el primer momento que tiene el proveedor que expende un producto, para solucionar de forma inmediata y breve la incomodidad de los consumidores</p>	<p>Es importante por ser un mecanismo de coerción por parte del consumidor para defender sus derechos, pero también es importante como un mecanismo para dejar prueba de lo que ha sucedido para posteriormente acudir al Indecopi.</p>	<p>Los seis participantes consideran que la importancia del uso del es permitir la solución pronta a un reclamo o queja</p>	<p>Ninguno</p>	<p>La totalidad de abogados participantes interpretan que la importancia del uso del libro de reclamaciones radica en ser esta una vía directa para defender sus derechos</p>
<p>3. ¿Considera Ud. que en la ciudad de Chimbote se utiliza de forma adecuada el Libro de Reclamaciones?</p>	<p>Los consumidores no tienen clara la diferencia entre una queja y un reclamo por ello al no ser atendida su queja por no existir obligatoriedad, piensan que el proveedor muestra desinterés.</p>	<p>es una herramienta conocida tanto por los proveedores y consumidores, por lo que su uso si es adecuado</p>	<p>Si, en muchos establecimientos los proveedores de servicios al solicitar el libro de reclamaciones buscan llegar a un acuerdo con el consumidor antes de que este consigne su queja o reclamo</p>	<p>no es utilizado de manera correcta por una parte de los proveedores, ello debido al desconocimiento que se tiene del Reglamento de Libro de Reclamaciones y sus modificatorias sino también por la falta de diligencia de</p>	<p>Hay desconocimiento de parte de los consumidores y usuarios para utilizar este mecanismo porque el desconocimiento de su uso deviene desde su cultura general hasta en profesionales.</p>	<p>Los consumidores en su mayoría, tienen dificultades para saber llenar un libro de reclamaciones</p>	<p>Los participantes primero, cuarto, quinto y sexto, consideran que no se utiliza adecuadamente el libro de reclamaciones por desconocimiento de este</p>	<p>Las participantes segunda y tercera, consideran que si se utiliza de forma adecuada el libro de reclamaciones, siendo una herramienta conocida para solucionar quejas y reclamos</p>	<p>Los abogados participantes interpretan que, en la ciudad de Chimbote, predomina el desconocimiento sobre la utilización del libro de reclamaciones, pero la pequeña parte que lo usa, está informada y utiliza de forma adecuada esta herramienta</p>

				estos. Cabe precisar que, el uso incorrecto o el no uso de esta herramienta también es por parte de los consumidores, pues algunos desconocen la existencia de esta herramienta y los derechos que los asiste de solicitarlo en caso de un desperfecto del producto o servicio contratado.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>4. ¿Cree Ud. que existe ineficacia en el reglamento del libro de reclamaciones respecto al derecho del consumidor?</p>	<p>No, el Reglamento del Libro de Reclamaciones si funciona como una directriz respecto a la función de fiscalización y supervisión del INDECOPI frente a los proveedores</p>	<p>Resulta ser una herramienta útil, sin embargo, existen vacíos como la no obligatoriedad de informar al SIREC en proveedores pequeños, además de no ser obligatorio que las quejas sean atendidas, lo cual perjudica la seguridad jurídica que debe gozar el consumidor</p>	<p>Para mi resulta ineficaz la protección que brinda el reglamento ya que con sus constantes modificaciones debió convertirse en una herramienta útil y eficaz para el consumidor, evitando que los proveedores utilicen vacíos en la norma para eludir sus obligaciones</p>	<p>Resulta ser ineficaz para su aplicación, toda vez que el texto normativo por defecto no obliga a los proveedores a comunicar periódicamente al INDECOPI los reclamos y/o quejas que se hayan interpuesto en su Libro de Reclamaciones por iniciativa de estos</p>	<p>No existe ineficacia, lo que existe es desconocimiento para utilizar el Libro de Reclamaciones</p>	<p>Lo considero ineficaz respecto a la no obligatoriedad para todo proveedor de informar periódicamente al INDECOPI los reclamos en sus respectivos libros</p>	<p>Los participantes primero y quinto consideran que no existe ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones, sino desconocimiento</p>	<p>Los participantes segundo, tercero, cuarto y sexto consideran que existe ineficacia del reglamento del libro de reclamaciones porque no obliga a todos los proveedores a informar periódicamente al INDECOPI las quejas o reclamos de sus Libros de Reclamaciones</p>	<p>Los abogados participantes interpretan en forma mayoritaria que existe ineficacia porque existen vacíos que desprotegen al consumidor</p>
<p>5. En su experiencia laboral ¿cree Ud. que el Estado a través del reglamento del libro de reclamaciones brinda seguridad jurídica a los derechos del consumidor?</p>	<p>Si se está protegiendo los derechos de los consumidores es al tener el alcance oportuno y adecuado de un Libro de Reclamaciones.</p>	<p>Considero que brinda seguridad jurídica pero no está exento de deficiencias.</p>	<p>Si, porque mediante este mecanismo, el consumidor puede hacer uso de su derecho luego de consignar su queja o reclamo en la institución dirigida a la protección al consumidor INDECOPI</p>	<p>A pesar de existir deficiencias, si brinda una seguridad jurídica a los derechos de los consumidores</p>	<p>Si, pero el problema no es la legislación o el reglamento, el problema es el desconocimiento para su utilización correcta</p>	<p>El reglamento del libro de reclamaciones si brinda seguridad jurídica, a pesar que tenga deficiencias como las que planteas en tu investigación</p>	<p>Los participantes consideran que el reglamento del libro de reclamaciones brinda seguridad jurídica a los derechos del consumidor</p>	<p>La participante segunda, considera que si brinda seguridad jurídica pero también que existen deficiencias</p>	<p>Los abogados participantes interpretan que si existe seguridad jurídica por parte del reglamento del libro de reclamaciones a pesar de tener deficiencias y existir desconocimiento para su utilización</p>

<p>6. En su opinión ¿cuáles son los derechos del consumidor más vulnerados que llevan a la utilización del Libro de Reclamaciones?</p>	<p>Venta de productos defectuosos . Discriminación. Operaciones no reconocidas . Falta de entrega de producto.</p>	<p>Por fallas de productos, ya sean equipos celulares, electrodomésticos, vehículos, entre otros. Falta de atención y/o demora en la atención en restaurantes. Falta de entrega de productos de encomienda o, por pérdida y/o extravío de estos.</p>	<p>Idoneidad del producto o servicio, la no entrega de productos, temas discriminatorios</p>	<p>falta de información al momento de contratar el producto o servicio sobre las condiciones aplicables, el incumplimiento de lo pactado (falta de entrega del producto o no brindar el servicio) y la idoneidad de los productos y servicios ofertados (productos y/o servicios defectuosos).</p>	<p>El derecho a la información, la falta de idoneidad, la discriminación por opción sexual y discapacidad</p>	<p>Los derechos más vulnerados son a recibir productos idóneos, a un trato justo y equitativo y a la indemnización por daños o perjuicios</p>	<p>Los participantes concuerdan en que la falta de información, la discriminación y la falta de idoneidad son los derechos del consumidor más vulnerados</p>	<p>Ninguno</p>	<p>Los abogados participantes interpretan que la discriminación, la falta de idoneidad y la falta de información son los derechos más vulnerados que llevan a la utilización del libro de reclamaciones</p>
<p>7. ¿Cree usted que los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor?</p>	<p>No todos los proveedores dan cumplimiento a las normas que protegen al consumidor</p>	<p>Considero que si, y más aún los proveedores que están constituidos formalmente</p>	<p>No todos, muchos proveedores no conocen o no se capacitan respecto al servicio que deben brindar a los consumidores.</p>	<p>Considero que la mayoría de los proveedores no dan cumplimiento a las normas de que protegen a los derechos de los consumidores.</p>	<p>No porque muchas veces el desconocimiento y otras por cubrir lo menos posible gastos económicos que generaría mejorar la información al consumidor</p>	<p>Es complicado que los proveedores den cumplimiento a las normas, por ello considero que no lo hacen a cabalidad.</p>	<p>Los participantes primero, tercero, cuarto, quinto y sexto consideran que los proveedores no dan cumplimiento a las normas de protección al consumidor</p>	<p>La participante segunda considera que los proveedores si dan cumplimiento a las normas, más aun quienes están formalmente constituidos.</p>	<p>Los abogados participantes interpretan que los proveedores no cumplen con la normativa de protección al consumidor</p>

<p>8. ¿Cree usted que la función fiscalizadora del INDECOPI se ve limitada al no ser obligatorio que los proveedores que perciben ganancias menores a 3000 UIT informen sobre los reclamos interpuestos en sus libros de reclamaciones de forma periódica al Sistema de Reportes de Reclamaciones? ¿Por qué?</p>	<p>Efectivamente, la función fiscalizadora del INDECOPI no solo se limita a grandes empresas, sino, a todos aquellos denominados proveedores. Sería conveniente que, por lo menos, la obligación de reportar aplique a aquellos proveedores que tengan ingresos anuales que superen las 150 UIT (ingresos mayores a los microempresarios).</p>	<p>Si, pues únicamente el INDECOPI al fiscalizar, tiene que basarse en las normas y/o reglamentos que le atribuye competencia, por ende, no puede ir más allá donde la norma no le permita</p>	<p>De cierta forma se ve limitado pero la función fiscalizadora no se detiene con ningún proveedor, gane poco o mucho.</p>	<p>Si, creo que existe una limitación a la función fiscalizadora del Indecopi, por tanto, considero que dicha obligación debe considerarse a todos los proveedores por igual sin importar los ingresos percibidos.</p>	<p>Si evidentemente que el INDECOPI está limitado por un tema logístico ya que tendría que cargar en todo su sistema los reclamos que se hagan a las empresas sin prioridad alguna.</p>	<p>Si se ve limitado, si lo vemos desde el punto de vista general, pero no anula la función fiscalizadora porque el Indecopi puede fiscalizar a quienes no reporten al SIREC, a través de las oficinas regionales que tiene en todo el país.</p>	<p>Los participantes primero, segundo, cuarto, quinto y sexto concuerdan que el INDECOPI se ve limitado en su función fiscalizadora</p>	<p>La participante tercera considera que la función fiscalizadora no se detiene con ningún proveedor</p>	<p>Los abogados participantes interpretan que la función fiscalizadora del INDECOPI se ve limitada al no ser obligatorio que los proveedores que ganen menos de 3000 UIT informen periódicamente al SIREC.</p>
---	--	--	--	--	---	--	---	--	--

9. ¿Cree usted que la modificación los artículos 11 numeral 1 y 16 del reglamento del libro de reclamaciones surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI?

<p>Respecto al artículo 11 al cambiarlo por “deberá”, tal vez tenga un mejor asidero. Respecto al artículo 16 del Reglamento del Libro de reclamacion es, si considero que tenga efectos positivos, porque no solo abarcará monitorear grandes empresas, sino también a aquellas que no sean microempresas y tengan ingresos menores de 3 000 UIT.</p>	<p>Sí, porque va depender del INDECOPI, el periodo de información que éste requiera ante una fiscalización.</p>	<p>Si, dado que está orientado a un mejor mecanismo, más práctico para que el proveedor brinde servicios idóneos respecto al libro de reclamaciones.</p>	<p>Si, en ambos supuestos considero que se han dada modificaciones positivas para la función fiscalizadora del INDECOPI.</p>	<p>Por un tema logístico no sería apropiado, pero considero que si surtiría efecto positivo para la función fiscalizadora.</p>	<p>Considero que la modificación es necesaria y surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI, al permitirle contar con información oportuna en una base de datos, lo cual estaría a su alcance, permitiéndole ejercer su función abarcando más proveedores.</p>	<p>Los participantes primero, segundo, tercero, cuarto y sexto concuerdan en que la modificación a estos artículos surtiría efectos positivos para la función fiscalizadora del INDECOPI.</p>	<p>El participante quinto considera que por un tema logístico, la modificatoria de estos artículos, no resultaría adecuado pero finalmente considera que de darse la modificación, surtiría efecto positivo.</p>	<p>Los abogados participantes interpretan que la modificatoria a estos artículos surtirían efectos positivos en la función fiscalizadora.</p>
--	---	--	--	--	--	---	--	---

Anexo 4

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: "Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, 2020"

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Dennis Fiorela Herrera Domínguez después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Preciso que las opiniones que brinde en la entrevista, son exclusivamente a título personal.

Fecha: 08 – 10 – 2021

Firma:



CAS N° 3131

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: "Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, 2020"

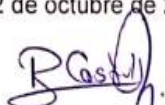
Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Blanca Dora Castillo Torres, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 12 de octubre de 2021

Firma:



DNI: 47431035

Colegio de Abogados del Santa
CAS N° 3099

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: "Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, 2020"

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, EVA MARIA VERA HORNA, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 13 DE OCTUBRE DE 2021

Firma:

 CAS. 3170.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: "Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, 2020"

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Ramon Manuel Castro Estrada, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15/10/2021

Firma:



Ramon Manuel Castro Estrada
DNI: 45923134

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: Directión del Consumidor y el uso del libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimaltepe, año 2020.

Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sírvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, Julio Jesús Roncal Briceno, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15/10/21

Firma:


Julio Jesús Roncal Briceno
ABOGADO
REG.-CAS. N° 1085

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante:

El presente investigador viene desarrollando la investigación titulada: Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Guayaquil, años 2020.

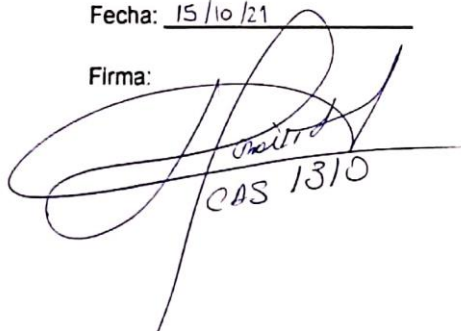
Es importante que usted participe en nuestro estudio, colaborando con las entrevistas que se han elaborado para el presente estudio. Los datos e información que usted brinde serán utilizados únicamente para los fines del estudio y se respetará su confidencialidad en todo momento.

La información que usted brinde será de gran ayuda porque sus respuestas nos ayudarán a generar información relevante para analizar y comprender el problema planteado. Sirvase firmar el presente consentimiento informado:

Yo, David Armandor Morales Leiva, después de haber leído las condiciones del presente estudio, acepto participar de manera voluntaria.

Fecha: 15/10/21

Firma:


CAS 1310

Anexo 5



- Datos Generales:
- Apellidos y Nombres: Mgr. *José Santos Calderón Castillo.*
- Lugar en el que Labora: Universidad Cesar Vallejo.
- Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
- Autor del Instrumento: Leonardo David Bonilla Morales

Aspectos de Validación

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.-Actualidad	Esta conforme a los objetivos y necesidades de la investigación											X		
2.- Metodología	La estrategia responde el diseño aplicado												X	
3.-Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y científicos											X		
4.- Organización	Existe una organización lógica												X	
5.-Claridad	Esta dado en lenguaje comprensible											X		
6.- Objetividad	Esta de acuerdo a las leyes y principio científico											X		
7.- Pertinencia	Se argumenta nuevos temas que son demostrados											X		
8- Relevancia	Genera nuevas características en el tema base											X		

- Opinión de aplicabilidad
-El Instrumento cumple con Los requisitos para su aplicación
- -El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación
- Promedio de Valoración

X
91.25

[Firma]
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 32766813 Tel: 943 976313

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- Datos Generales:
- Apellidos y Nombres: Mgtr. Paredes Sotelo Javier Wilfredo
- Lugar en el que Labora: Universidad César Vallejo
- Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
- Autor del Instrumento: Leonardo David Bonilla Morales

Aspectos de Validación

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.-Actualidad	Esta conforme a los objetivos y necesidades de la investigación										X			
2.- Metodología	La estrategia responde el diseño aplicado										X			
3.-Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y científicos										X			
4.- Organización	Existe una organización lógica										X			
5.-Claridad	Esta dado en lenguaje comprensible										X			
6.- Objetividad	Está de acuerdo a las leyes y principio científico										X			
7.- Pertinencia	Se argumenta nuevos temas que son demostrados										X			
8- Relevancia	Genera nuevas características en el tema base										X			

- Opinión de aplicabilidad
-El Instrumento cumple con Los requisitos para su aplicación
- -El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación
- Promedio de Valoración

X
85%



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 06017755 Telf.: 956769727

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- Datos Generales:
- Apellidos y Nombres: Mgtr. Namuche Cruzado Clara Isabel
- Lugar en el que Labora: Universidad César Vallejo
- Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
- Autor del Instrumento: Leonardo David Bonilla Morales

Aspectos de Validación

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.-Actualidad	Esta conforme a los objetivos y necesidades de la investigación										X			
2.- Metodología	La estrategia responde el diseño aplicado										X			
3.-Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y científicos										X			
4.- Organización	Existe una organización lógica										X			
5.-Claridad	Esta dado en lenguaje comprensible										X			
6.- Objetividad	Está de acuerdo a las leyes y principio científico										X			
7.- Pertinencia	Se argumenta nuevos temas que son demostrados										X			
8- Relevancia	Genera nuevas características en el tema base										X			

- Opinión de aplicabilidad
 - El Instrumento cumple con Los requisitos para su aplicación
 - El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación
- Promedio de Valoración

X
85%



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 08580729 Telf.: 972001675

Anexo 6

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/1s=18&lang=es&student_user=18&co=1713370876&u=1117929241

LEONARDO DAVID BONILLA MORALES | Turnitin final BONILLA.docx

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO,
 "Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR (ES):
 Bach. Bonilla Morales, Leonardo David (ORCID: 000-0002-8338-3056)

ASESOR(A):
 Mg. Namuche Cruzado, Clara Isabel (ORCID: 0000-0003-3169-8048)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Estudio sobre los actos del estado y su regulación entre actores interstatales y en la relación público privado

LIMA - PERÚ
 2021

Resumen de coincidencias
19 %
 Se están viendo fuentes estándar
 Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	repositorio.continental... Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.ugao.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	prezi.com Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	1 %
7	Entregado a Pontificia ... Trabajo de estudiante	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	<1 %
9	www.indecopi.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
11	addi.ehu.es Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 47 Número de palabras: 11321 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

18°C Nublado 20:50 26/11/2021