



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos
del consumidor

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Abogada**

AUTORA :

Kuwata Echevarria, Keyla (orcid.org/0009-0005-4688-1338)

ASESOR :

Mgr. Morales Cauti, Guisseppi Paul (orcid.org/0000-0002-6550-0722)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Estudio Sobre los Actos del Estado y su Regulación Entre Actores
Interestatales y en la Regulación Pública, Privada

Línea de acción de responsabilidad social universitaria:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA –PERÚ
2016

DEDICATORIA

Esta tesis lo dedico a mi familia y sobre todo a mi abuela por sus consejos y guía constante en cada etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que me guiaron en el proceso de esta tesis, por sus recomendaciones y guía para lograr el éxito profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2. CATEGORÍAS, SUBCATEGORÍAS Y MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN.....	29
3.3. ESCENARIO DE ESTUDIO	30
3.4. PARTICIPANTES	31
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
3.6. PROCEDIMIENTO	33
3.7. RIGOR CIENTÍFICO.....	33
3.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	33
3.9. ASPECTOS ÉTICOS	34
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48

ANEXOS	57
--------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de categorización.....	29
Tabla 2 Participantes.....	32

RESUMEN

La problemática observada se relaciona con una deficiente regulación que concierne a la educación para el consumo, de modo que es primordial que sea accesible a todo el territorio del país, y sus distintos niveles de educación, ya que, de encontrarse un vacío legal, el consumidor podría quedar completamente desprotegido frente al desconocimiento de las políticas que trabajan en su favor. Con este fin, se han planteado los objetivos de la investigación que son en primer lugar Determinar si existen Políticas educativas implementadas y diseñadas por el Ministerio de Educación para el conocimiento y defensa del derecho al consumidor, Analizar si se encuentra contenidas dentro del diseño curricular de la Educación Básica Regular las Políticas Educativas sobre derechos del consumidor que dispone el código de Protección al consumidor, Determinar si el Indecopi en coordinación con el Ministerio de Educación implementa las políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor dispuestas del Código de Protección al Consumidor, entre otras. A fin de cumplir con los objetivos previstos, se contó con 10 especialistas y se realizó un análisis de tipo documental a la norma correspondiente al modelo básico educativo. Entre las conclusiones se encuentra la necesidad de considerar los temas relacionados con la educación, el consumo, la protección de derechos de los consumidores y asuntos relacionados dentro de la legislación peruana.

Palabras Clave: Protección, derechos, educación, consumidor, políticas públicas.

ABSTRACT

The problem observed is related to a deficient regulation of education for consumption, so it is necessary that it be accessible to the entire territory of the country, and its different levels of education, since if a legal vacuum is found, the consumer could be left completely unprotected against the ignorance of the policies that work in their favor. To this end, the objectives of the research have been established, which are, firstly, to determine if there are educational policies implemented and designed by the Ministry of Education for the knowledge and defense of consumer rights, to analyze if they are contained within the curricular design of Basic Education Regular Educational Policies on consumer rights provided by the Consumer Protection Code, Determine if Indecopi in coordination with the Ministry of Education implements educational policies for the knowledge and defense of consumer rights provided for in the Protection Code to the Consumer, among others. In order to meet the planned objectives, 10 specialists were present and a documentary analysis of the basic educational design regulations was carried out. Among the conclusions is the need to consider issues related to education for consumption, the protection of consumer rights and other related issues within Peruvian legislation.

Keywords: protection, rights, education, consumer, public policy.

I. INTRODUCCIÓN

El tema de la educación dirigida a los consumidores y la protección de los derechos de los consumidores es un asunto que ha tenido un proceso paulatino de incorporación dentro de las legislaciones de los países a nivel mundial. La intención es establecer una regulación que sirva para satisfacer las necesidades de la educación y alcance un nivel aceptable de orientación para el consumo, apoyándose en áreas de aprendizaje y nuevas metodologías de modo que los alumnos adquieran el conocimiento del tema y de esta manera sea implementado con éxito dentro del sector de la educación.

“Se plantea que debe existir responsabilidad en la vida cotidiana con respecto al consumo, ya que hay una sociedad que evoluciona constantemente y demanda que se modifique de acuerdo a las necesidades básicas que se encuentran implícitas en el individuo.” (UNEP, 2010, pág. 25).

Por tal razón es prioridad que se implementen políticas educativas en la búsqueda de soluciones en el área legislativa, ya que se hace necesario estar preparados y por encima de todo, adecuar el sistema legal para hacer frente a los avances que ocurren aceleradamente en nuestros días.

Al respecto (Sanchez Perez, 2008, pág. 2) señala:

[...]Trata de concientizar a la sociedad, ya que por parte de los padres y representantes es obvia la gran preocupación por un mal consumo y por así decirlo un consumo desmedido, en el cual se presenta en los centros educativos, tomando así en cuenta que los centros educativos son el punto clave para tratar desarrollar y fomentar un buen consumismo sin dejar de lado actitudes de marginación y rechazo dentro del alumnado y padres de familia”.

En este contexto se plantean las siguientes interrogantes: ¿Existen Políticas educativas implementadas y diseñadas por el Ministerio de Educación para el conocimiento y defensa del derecho al consumidor?, ¿Se encuentran contenidas dentro del diseño curricular de la Educación Básica Regular las Políticas Educativas sobre derechos del consumidor que dispone el código de Protección al consumidor?, ¿El Indecopi en coordinación con el Ministerio de Educación

implementa las políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor dispuestas del Código de Protección al Consumidor?

Por tales razones, se han encarado dichos problemas planteando las siguientes hipótesis: a) No existen Políticas educativas implementadas y diseñadas por el Ministerio de Educación para el conocimiento y defensa del derecho al consumidor.; b) No se encuentra contenidas dentro del diseño curricular de la Educación Básica Regular las Políticas Educativas sobre derechos del consumidor que dispone el código de Protección al consumidor.; c) El Indecopi en coordinación con el Ministerio de Educación no implementa las políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor dispuestas del Código de Protección al Consumidor.

En esta investigación se realizó el análisis de diversas fuentes, las mismas consistieron en entrevistas a personal experto, documentos, normativas de orden nacional, derecho comparado y jurisprudencia. En cuanto al aporte teórico puede decirse que es relevante debido a la implementación de mecanismos que persiguen alcanzar el establecimiento de una educación coherente y orientada para el consumo, lo cual redundará en una mejora educacional y sobre todo políticas públicas necesarias para crecimiento con respecto al conocimiento y mejora social sobre los vacíos que aún se manifiestan dentro del marco legal de este país.

Se puede considerar como un problema general el hecho de que existan o no políticas educativas que hayan sido diseñadas e implementadas por el Ministerio de Educación en búsqueda de una conciencia y defensa del derecho del consumidor. En el caso de los problemas específicos se puede señalar que en lo que refiere a políticas educativas sobre derechos de los consumidores dispuestas en el código de protección al consumidor, no se encuentran contenidas dentro del diseño curricular de la Educación Básica Regular, de igual manera es importante considerar si realmente implementa el Indecopi en conjunto con el Ministerio de Educación las correspondientes políticas que deriven en el conocimiento y defensa de los derechos de los consumidores establecidas mediante el Código de Protección al Consumidor.

Para la Justificación del estudio se puede aseverar que el estudio que se presenta tiene su justificación en la importancia de contar con una legislación que se adapte al ámbito educativo en relación con el consumo, para proteger los derechos de los consumidores como asunto de máxima prioridad.

Tomando en cuenta la justificación práctica es necesario recalcar que la protección de derechos constituye un tema relevante, por lo que es fundamental instaurar mecanismos acordes a la realidad que promuevan su implementación en el sistema educativo, a fin de proveer verdades relacionadas con el consumo y la protección de los consumidores. Es vital realizar un estudio de la realidad actual, para así determinar si la regulación aplicada es la correcta dentro del marco de legislación concerniente al consumo en Perú, para a su vez, garantizar la protección de derechos de los consumidores.

En cuanto a la justificación de relevancia social, la presente investigación será un canal para evaluar las circunstancias presentes y mostrar mayor interés en la intención de promover la puesta en marcha de políticas públicas, que sirvan de puente para alcanzar la reivindicación de los derechos aquí expuestos. El tema de las políticas en el sector de la educación para el entendimiento y defensa de los consumidores, constituye una justificación teórica ya que posee una íntima relación con todos aquellos aspectos que deben ser tomados en cuenta para alcanzar un enfoque en pro de la protección de aquellos sectores vulnerables dentro de la sociedad, esto con el fin de preservar los derechos que amparan el consumo de la sociedad actual y que se puede evidenciar a gran escala.

Se constituye en un paso importante para velar por la protección de la ciudadanía, al brindar una educación que abarque todos los niveles educativos, desde los más básicos, primaria y secundaria, como también en los distintos medios de comunicación social. Con este fin se realizó un profundo estudio de los temas que guardan relación con el consumo, tanto de consumidores en edad adulta como a nivel escolar, de esta manera se logró indagar acerca de la realidad que predomina en distintos sectores de la sociedad, de manera teórica y también en el ámbito académico. En cuanto a la justificación legal, las políticas educativas para el entendimiento y defensa de los consumidores, tiene su justificación legal de

acuerdo a las normas que rigen los temas de interés ciudadano tales como: Constitución Política, Código de Protección y defensa del consumidor y la Ley General de Educación. Existe un objetivo general importante para desarrollar la presente tesis y es determinar si existen Políticas educativas implementadas y diseñadas por el Ministerio de Educación para el conocimiento y defensa del derecho al consumidor.

De allí se derivan los objetivos específicos que son analizar si se encuentran contenidas dentro del diseño curricular de la Educación Básica Regular las Políticas Educativas sobre derechos del consumidor que dispone el código de Protección al consumidor. Por otra parte, también se busca determinar si el Indecopi en coordinación con el Ministerio de Educación implementa las políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor dispuestas del Código de Protección al Consumidor.

En cuanto a los supuestos jurídicos no existen políticas educativas implementadas y diseñadas por el Ministerio de Educación para el conocimiento y defensa del derecho al consumidor. Las políticas educativas sobre derechos del consumidor que dispone el código de protección al consumidor, no se encuentran contenidas dentro del diseño curricular de la Educación Básica Regular. El Indecopi en concordancia con el Ministerio de Educación no ha implementado las políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor establecidas en el Código de Protección al Consumidor.

Para finalizar se propone la modificación e implementación a la legislación existente, de los aspectos propuestos, llevando a cabo debates en la comunidad jurídica del país.

II. MARCO TEÓRICO

Con relación al tema de investigación, acerca de las Políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor, la misma cuenta con distintos antecedentes de investigación, que se presentan continuación:

El tema principal es analizar las bases teóricas en cuanto a los derechos de los consumidores y las cláusulas generales que se aplican en una contratación, es así que muestra los aportes principales en la base doctrinal y la legislación comparable sobre la protección y defensa de los consumidores y como se manifiesta en la actualidad el vacío de la vulneración.

Después de implementar la metodología correcta y a su vez los diferentes instrumentos de investigación, se busca llegar a la siguiente recomendación principal:

Se hace mención que los atributos del estado en materia de propiedad intelectual sería, el primer término debe ser integrar la actuación de los poderes del estado de manera organizada, adicionalmente donde haya soluciones de acuerdo a la realidad social y por último que se ponga mayor importancia en procedimientos preventivos, también debe haber modernidad en sus recursos tecnológicos de acuerdo a la evolución.

Se plantea que el estado trabaje de una manera ordenada de acuerdo con cada poder del estado, de esta manera se pueda generar una política educativa acorde a la realidad social y a la evolución constante en la cual vivimos, como es así lo que se plantea realizar en el presente trabajo que se maneje la inserción de un curso de educación al consumo bajo las directrices internacionales.

En otros países se generan talleres a medida que se realiza la investigación, se puede encontrar el estudio de cursos educativos de consumo con responsabilidad, quienes son los encargados de generar una demanda para incorporar herramientas de apoyo y así lograr la eficiencia de estos programas, todo esto con el fin de realizar investigaciones en torno al tema y además educar a las personas acerca del consumo.

Finalmente determina (Correa Barros, 2005, pág. 98) que:

[...] El consumo responsable como proyecto que plantea la cultura de generar lugares donde se eduque con relación al consumo. Se proyecta de manera prioritaria, utilizar espacios multimedia como por ejemplo una página web, y compartir temas relacionados con el consumo, de esta manera se tendría un alcance de todas aquellas personas con un interés común en dicho tema a quienes se le ofrecería talleres en línea.”

De manera más amplia y como también lo plantean otros países para que se realice un proyecto de una educación responsable y poder llegar a cada rincón de cada comunidad es utilizando la tecnología donde sería un gran ayuda y aporte del desarrollo de la introducción de la educación al consumo, llegando de esta manera a los educadores como punto fundamental al despliegue del conocimiento para que se desarrolle en cada aula de los centros educativos.

En cuanto a la problemática planteada en la investigación, su enfoque es crear lineamientos dentro de Indecopi para que se pueda asociar con las normas educacionales de esta manera se realice lo que se proyecta debido a que, existe un desconocimiento general en los consumidores acerca de las normativas que rigen en su defensa con el fin de protegerlos, por ende sus derechos quedan inhabilitados por no darse cuenta de los canales a los cuales pueden acudir para hacer reclamos pertinentes de manera legal, al momento de enfrentar una situación irregular por causa de un bien o servicio con defecto, y no se trata de un simple producto, sino que es saber si lo que se está consumiendo es apto para el consumo del ser humano y seguridad de sanidad, de esta manera el consumidor este en pleno conocimiento de que está adquiriendo, para tener un previo criterio y de esta manera se ejecute el libre albedrío de manera correcta.

Lo que se busca desarrollar son soluciones y brindar nuevas aportaciones a la sociedad para poder crecer como cultura y sobre dar un equilibrio y conocimiento a la nueva generación es así que estaremos respaldados para un nuevo surgimiento de protección y que realmente lo que está dentro de nuestra normativa se aplique.

Después de seguir todo el procedimiento de la investigación y sobre encontrará puntos cruciales para los supuestos jurídicos se llega a concluir que:

Se establece una normativa que protege a los consumidores a fin de equilibrar la vinculación respecto al consumo con el suplidor por lo que, si no hubiere esta relación no se estaría hablando de una protección y de tal manera estaría en desventaja el consumidor y se hallaría muchas vulneraciones.

Se tiene que observar esto desde el punto de vista que no es una normatividad especial, sino que surge de acuerdo a la evolución social, las necesidades que la población por proteger y conocer sus derechos como consumidor y de tal manera tener ciertos criterios de consumo

Se estudia en diferentes capítulos algunos puntos importantes como, por ejemplo, como se originó y cómo ha evolucionado el Derecho del Consumidor, así como conceptos y doctrinas relacionadas con la economía y el derecho, que persiguen dar una mejor cobertura al problema planteado.

Así (Malpartida Castillo, 2003, págs. 336-337) sostiene que :

[...]Nos damos cuenta claramente que dentro los amplios reclamos que se han generado durante este tiempo que no hay ninguna importancia, solo se quedan en esa instancia de reclamos y no llega a entes superiores, la mortificación ante esto se muestra cifras más bajas ante los organismos reguladores y se verifica claramente que no se muestra la realidad y dar soluciones.

En la tesis que se titula análisis del derecho del consumidor, hace una referencia de Ecuador y cómo funciona el comercio electrónico. Tuvo el principal objetivo analizar las leyes vigentes concernientes al tema de la protección hacia los consumidores y de qué manera actuar en el caso de situaciones al utilizar el comercio electrónico.

En este sentido, se realizan algunas propuestas a fin de contar con una opción que brinde respuestas a la problemática encontrada mientras se desarrollaba esta investigación:

En este país existe una constante evolución de la normativa de acuerdo a los vacíos legales con respecto a la protección al consumidor y como es así al comercio electrónico, el conocimiento para salvaguardar la información del comprador que este expuesto a cualquier compra electrónica, ya que ha sido quien ha promulgados más leyes con respecto a protección al consumidor.

Se trata de reflejar los problemas y perjuicios que atraviesa el consumidor y de esta manera dar propuestas de mejora en la estructura del sistema que protege a los consumidores resaltando el punto principal sobre servicios financieros.

De esta manera (Viguria Chavez, 2012, pág. 9) señala que:

[...]Como supuesto jurídico se considera, que, para que haya un mejor sistema protector de los intereses de los consumidores, debe ir vinculado al llamado "Consumidor Financiero", lo que brindará un contexto de protección particular, que satisfaga la necesidad de los que son afectados por las irregularidades de tipo informativo y presentes generalmente a causa de los sistemas financieros.

El enfoque de esta investigación se encuentra en el estudio de los problemas que perjudican al consumidor, y como dicha situación permite que puedan tomarse medidas para la reestructuración del sistema que protege a los consumidores.

Además, esta investigación busca la implementación de un modelo conforme al Consumidor Financiero dentro del código que protege a los consumidores, a fin de establecer el requerimiento de crear una entidad que se especialice en la protección amparado en el ámbito del Derecho.

De acuerdo a este enfoque, se puede observar que puede haber ciertas falencias dentro sistema como se muestra en esta investigación, pero también se trata de buscar y encontrar la mejora sobre el sistema y los impactos favorables que se tendrían dentro del principio de protección para los consumidores de esta manera habría una visible aportación para la sociedad consumista.

La investigación se basa en ventas agresivas dadas dentro de los años 2001 al 2011, indican que solo se dio venta y promoción en productos vacacionales, y lo que se demostró en las denuncias es que se afectaron económicamente por las

ventas agresivas y no se dio la resolución de forma favorable ya que no hay mecanismos legales para que se demuestre tales temas y se maneje una protección en tales prácticas.

Se ha realizado la investigación ya que nacieron muchas interrogantes personales que surgieron en el año 2009 así también para llegar a realizarlo más a profundidad se realizó el análisis en la Sala de Defensa Competencia N° 2 del indecopi enmarcando el punto principal las ventas agresivas.

Así que, la investigación tiene por objeto analizar los casos abordados y concluidos por indecopi en relación a las ventas realizadas de forma invasiva que ocurrieron de los años 2001 al 2011. Es crucial señalar las incontables denuncias que fueron presentadas por un considerable número de consumidores ante este organismo, por consecuencias de índole monetaria debido a ventas agresivas que no tenían una resolución del conflicto que favoreciera al consumidor, ya que no había un órgano competente que regulara la situación, y en el caso de la norma que está en vigencia, no abarcaba estos supuestos donde los derechos de los usuarios fueron vulnerados.

“los consumidores en Ecuador sostienen que hay un cierto desbalance en relación a la de los proveedores. Las comunidades no están organizadas, y solo se halla a partir de la oferta y de los comerciantes públicos y privados, lo que no permite que los ciudadanos ejerzan sus derechos.

Es vital señalar, que, al intentar aplicar los artículos de la Ley para Defender al consumidor, se han encontrado carencias que no permiten que se cumplan a cabalidad las leyes que velan por los consumidores, conforme a la establecido en la Constitución y en la Ley.

El presente trabajo de investigación determina su enfoque en los consumidores de Ecuador, y puede detectarse un considerable desequilibrio cuando se compara con los proveedores, debido a que la sociedad obedece a una perspectiva basada en la oferta, tanto de comerciantes públicos como privados. Se basa en las falencias de la Ley que regula en defensa de los consumidores de cara a los abusos cometidos contra los mismos y los perjuicios de los que han sido víctimas.

Puede decirse, con total transparencia, que el tema de protección al consumidor no posee nada de novedad, y más aún cuando es abordado mundialmente, sin embargo, en el país al tratar este tema, se caracteriza por ser relativamente nuevo. El año 1992 marca el inicio del compromiso por parte del Estado, a propósito de los Acuerdos de Paz, de otorgarle vigencia al mandato constitucional de cuidar los aspectos que interesan al consumidor.

En este punto señalan (Cruz Mejía, González Cantarero, & Joaquín Candelario, 2009):

[...]el órgano de defensa del consumidor, cuya función es aplicar la Ley para protegerlo y vigilar las acciones mancomunadas que corresponden a los entes públicos a fin de cumplir dicha Ley; resguardar todo lo concerniente al derecho de los consumidores respecto a proveedores de productos y servicios; adicionalmente, se ajustará el Sistema de la Nación que se encarga de proteger al Consumidor para ofrecer el acompañamiento integral a los requerimientos del consumidor considerando lo que los ciudadanos necesitan en calidad de atender a los ciudadanos.

Tiene el propósito de realizar un análisis para proteger a los consumidores en El Salvador, en virtud de que se trata de un objetivo de interés a nivel mundial, es objeto de preocupación para todos los países ya que es fundamental atender los derechos que les pertenecen amparados en la ley, en este país se han hecho esfuerzos por proteger estos derechos desde 1992, gracias a los tratados internacionales y Acuerdos firmados sobre este particular, el Estado ha adquirido un compromiso de cuidar los intereses de los ciudadanos, conforme al Estado de Derecho que impera y evitar de esta manera que los consumidores sufran daños de parte de comerciantes inescrupulosos.

Se presentará las principales muestras que se han dado a través de la investigación realizada, realizando acorde a la metodología tomando como muestra a los alumnos de 5to y 6to donde se da los cursos de los centros educativos donde se dio un balotario y asimismo a los padres de familia”

Esta tesis tiene el objetivo de conocer las prácticas de consumo de los estudiantes de educación básica, a través de una encuesta aplicada mediante un cuestionario

de preguntas dirigidas a los padres, en virtud de que les corresponde administrar el consumo en sus hogares, por lo que están en una situación de vulnerabilidad si el Estado no les brinda la protección que requieren.

Se desarrollan los conceptos relacionados a la investigación encontrándose entre ellos algunos de suma relevancia, como por ejemplo, derechos del consumidor: se refiere al conjunto de normas que emanan de los órganos de Estado y tienen como fin proteger y defender a los consumidores, también amparado bajo la Constitución, que se ocupa de una ley especial que consta de lo siguiente: productos y servicios que se encuentran en los mercados y están relacionados con la publicidad, seguridad y salubridad .

De esta manera señala (Ovalle Favela J. , 2000, pág. 3) que :

[...]De esta manera, los derechos de los consumidores se relacionan con todos aquellos derechos conferidos especialmente a los ciudadanos, basado en los intercambios comerciales y de consumo que mantienen con sus proveedores de productos y servicios, dentro del marco de las leyes y que fueron reconocidos sólo a partir del siglo XX.

Con relación a la definición de consumo, se plantea que el consumo se da desde que estamos dentro del vientre materno y siempre estamos generando desechos residuales en proceso, se puede decir que el consumo es un ciclo natural que todo ser humano realiza y también se denomina como el intercambio entre los seres vivos ya sea de producto o servicio.

Se puede indicar claramente que de acuerdo a la investigación que se está realizando que el consumismo desde el nacimiento de todo ser humano, por eso uno de los derechos fundamentales como ya lo tenemos establecidos en la constitución que es el derecho a la educación.

Se ha llegado a una conclusión por la investigación realizada que la frase consumidora se origina en los años “L” cuando se realizaba transacciones comerciales y en esta época era muy vulnerado consumidor, es así, con la evolución del comercio y el nacimiento de los derechos de los ciudadanos, se fue desarrollando nuevas ventanas a la protección del consumidor.

La terminología consumidora se indica que viene desde antes de la economía, pero con la evolución también es parte del mundo jurídico ya que hoy en día hay muchos derechos de protección que esta emergidos en él, se dice que se denomina consumidor a toda persona que por voluntad propia desea adquirir o tener un bien o un servicio a cambio se recibe una prestación.

Se plantea al cliente como consumidor se le denomina a toda persona que, con el fin de obtener un bien o servicio, realiza una aportación monetaria, por tal se vincula una responsabilidad a la oferta, ya que hoy en día son encargados de brindarnos solo la información que ellos quieran brindarse denomina también relación contractual de comercio a esta transición de proveedor cliente.

De esta manera menciona (El Cristal Roto, 2012) que:

[...]De acuerdo a las normas establecidas en el Código que regula el consumo y al avance de la Jurisprudencia de la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Tribunal del INDECOPY, es calificado como consumidor toda persona natural o jurídica que use un producto o servicio en su beneficio, independientemente de la actividad que desempeña a nivel empresarial o profesional. En el caso que la persona haya realizado una contratación de servicio relacionado a su actividad económica o profesional, serán considerados consumidores los que posean las siguientes características: (i) que sean empresarios; (ii) que el producto o servicio objeto de consumo no pertenezca a su cadena de negocios (iii) que haya coherencia en lo que se refiere a los productos y servicios objeto de intercambio comercial.

Se determina de concepto de cliente a la persona que entra algún centro comercial y paga un precio ya sea por un bien o servicio (intermedio o final), Ahora usuario se determina a la persona que realiza un uso de un producto o servicio del estado, realizando un pago a este último y se le denomina beneficiario.

La persona que compra un producto o servicio se le llama consumidor, y a su vez realiza un pago en moneda de curso legal, por tal razón es primordial procurar la protección del mismo, fomentando una cultura de consumo responsable.

El consumo sostenible en escuelas, se define como la educación que va en evolución constantemente, y a su vez requiere transformaciones y modernización,

de acuerdo a la evolución social, si bien está claro es que hoy en día se conocen y se manejan temas que años anteriores se desconocían, es por ello con el consumo sostenible se diseñan indicadores para que se puedan aplicar mecanismos para una buena práctica en la educación”

La información constante sobre un mal consumo, hace llegar la preocupación a los profesores del mal consumo por parte de los alumnos llevando a esto a consumismo irracional, es así que se hace necesario realizar orientaciones y charlas informativas para que se aplique en las escuelas. De esta manera se podrá dar soluciones a ciertos conflictos que se ha dado paralelamente en la actualidad, se recomienda que la escuela y la familia debe haber una conjunta coordinación para que no haya un consumo desmedido

Como claro ejemplo se puede tomar en cuenta, que ya se vienen brindando educación al consumo por la preocupación del consumismo desmedido, es así que primera fase que han aportado los profesores y padres de familia a ciertos alumnos para una mejora estudiantil de esta manera por una parte no se siga con el consumismo desmedido y por otro una mejor protección al consumidor y se mantenga una mejor relación en el ámbito social.

La educación del consumidor implica una serie de conocimientos que se relacionan con el comportamiento de la sociedad tal como se conoce actualmente. Esto incluye una actitud y representa un aprendizaje a lo largo de la vida, que busca contribuir a que el individuo desarrolle una cultura responsable, a fin de ser capaz de realizar una administración eficiente de sus propios recursos.

También un punto más para el respaldo del presente estudio, en lo que puede observarse, es cómo aporta y ayuda este proyecto a incorporar el estudio para educar a los consumidores, desde un enfoque para que se genere un derecho más efectivo en coordinación con las entidades concedoras del tema y sobre todo sobre las políticas.

En cuanto a las leyes que regulan el sector educativo en relación al consumo, se puede apreciar que hay ciertos estándares internacionales en lo cual se debe ceñir hoy en día la educación para el consumidor como está inmerso así:

De esta manera así señala las (Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, 2010) que:

[...]En su artículo 45 F. Programas para educar e informar las Directrices de Naciones Unidas con el fin de proteger al Consumidor, propone que la educación del consumidor debe impartirse dentro del programa básico del sistema de educación ubicándolo como un agregado de las materias. Los programas de educación para informar a los consumidores deben estar enmarcados en asuntos de interés ciudadano que se relacionen con su cuidado, tales como: Nutrición, Sanidad, prevención de patologías producidas por lo que se ingiere, rotulación de productos, información acerca de pesas, precios, calidad, medidas, artículos de primera necesidad disponibles en el mercado, otorgamiento de créditos, protección del medio ambiente, aprovechamiento de energía, agua, entre otros.

Cuando se hace mención de la introducción en el sistema de estudio y que no es simplemente un taller, hoy en día considerado como obligatorio ni está en la educación básica regular, pero es sumamente importante para una formación completa de los estudiantes. La educación al consumo es uno de los puntos importantes en la actualidad en la cual se debe complementar con otros cursos, se debe generar cultura de educación asimismo fomentar en nuestra nueva generación la crítica y planificación del dinero y sobre todo los derechos y deberes como ciudadano en el aspecto de consumo.

Como también vengo realizando la investigación hasta el día de hoy no se encuentra dentro de la Educación Básica regular incorporado este presente curso de educación al consumidor pese que tenemos un código de protección al consumidor donde ya está establecido dentro de las políticas públicas que se debe dar una educación al consumo y más aún para que se fomente sobre nuestra nueva generación una actitud crítica de consumo y sobre todo de protección.

En el transcurso de los años se han conceptualizado de distintas maneras los términos relacionados con la educación al consumidor, los mismos poseen elementos esenciales para lo cual se quieren incluir la educación al consumo dentro del sistema educativo para que de esta manera se genere una mejor protección al consumidor.

De manera más específica para que se ejecute una educación al consumidor y sobre todo aplicar lo que ya está dentro de las políticas públicas del código para proteger a los consumidores; es la implementación dentro de las mallas curriculares y de la planificación dentro de la ley educacional en la cual se prepara cada cinco años para ir implementando y de esta manera seguir formando a un mejor ciudadano y sobre todo sea la base para la implementación de otras materias necesarias que se acoplen a la sociedad actual, como si lo realizan otros países y bajo ese criterio se ira estudiando para la mejora de nuestra normativa y ver las falencias actuales.

El hecho de tomar conciencia en cuanto a la protección del consumidor se constituye en pilar fundamental para que exista un control que se encargue de velar y prever acciones ilícitas a la hora de ejercer derechos en favor de los usuarios. La prioridad es el sector educativo y concientización de los consumidores, ya que son ellos quienes deben hacerse cargo de manera responsable en la preservación los intereses de los ciudadanos. (Velín Samaniego, Protección jurídica del consumidor en Ecuador y sus principales falencias, 2013)

Punto importante que señalan (López Ródenas, Álvarez Martín, Guerrero Serrano, Wolf, & González Fernández, 2007, pág. 20)

[...] la realidad es que la educación del Consumidores es tratada como un tema transversal en los centros educativos, ya que se le considera solo como una asignatura más, dentro de las distintas etapas del proceso educativo. De manera que, en los diseños curriculares que regulan el ejercicio de la docencia en todas sus etapas, educación Infantil, Primaria, Secundaria y Bachillerato, el tema del consumo es abordado desde una óptica de recopilación de temas referentes dentro del contexto de educación en valores.

Puede verse claramente en cuanto a la asignatura de educación para los consumidores se ha venido desarrollando en distintos países y no ha tenido una aplicación en el propio país de estudio, por lo que es importante conocer la causa de esta situación, y de este modo pueda realizarse una acción eficaz en beneficio del consumidor local, llevando a cabo un estudio que incorpore el tema de educación de consumo.

Tomando en consideración como otros países vienen promoviendo la educación al consumidor dentro de sus políticas educativas para que su ordenamiento de protección al consumidor este bien establecido y sobre todo los ciudadanos este culturizados, punto clave es la continua evolución en el medio social donde nos encontramos donde cada día la tecnología avanza , la población crece y la necesidades son mayores bajo este orden también se encuentra la protección ambiental , entonces teniendo todos estos puntos debemos tener nuestra nueva generación con una mejor educación con respecto a la educación al consumo para que se disminuya grandes falencias y sobre desconocimiento de lo que adquirimos y a que nos enfrentamos.

Se establece una gran recomendación establecer una buena formación de ser consumistas responsables dando como inicio talleres escolares donde se hablen temas con referencia a conocer derechos y deberes así mismo tener una conciencia sobre lo que se adquiere tanto para el impacto económico y personal sobre distintos productos, así se generaría interés dentro de los centros escolares.

Lo que se plantea como educación en torno al consumo, guarda una relación con los objetivos generales, es así, las etapas de educación básica regular, primaria y secundaria, de esta manera se trata de mejorar a la sociedad y principalmente a la ciudadanía, la nueva juventud para que concientice el derecho una efectiva educación al consumo.

Al respecto señalan (López Ródenas, Álvarez Martín, Guerrero Serrano, Wolf, & González Fernández, 2007)

[...]la enseñanza para el consumidor se expone en las escuelas como un tema Transversal a partir de las materias que componen las distintas etapas educativas. De esta manera en los currículos encargados de regular el ejercicio de la docencia, durante la primaria y secundaria en la Comunidad de Castilla y León (DECRETO 40/2007, de 3 de mayo y DECRETO 52/2007, de 17 de mayo, respectivamente), existen otros temas que son tratados dentro de la educación al consumidor, cuya inclusión abarca elementos curriculares tales como objetivos, criterios para evaluar y contenido.

Claramente se puede observar que ya en el País de España se aplica la educación al consumo en el cual es uno de los países en los avances del derecho de acuerdo a la realidad social y al avance que hoy en día se da con la amplitud de la nueva generación, de modo que desde este enfoque debe ser aplicado en nuestra educación peruana para efectiva protección al consumidor.

Una manera de integrar la educación al consumo dentro del diseño curricular en diferentes niveles como es así nivel de primaria y secundaria, sería tratándolos como unidades de enseñanza que sirvan de complemento a los temas de un determinado curso , comprender la importancia de la economía en una cátedra de matemática o prever los impactos de los usuarios en el entorno ambiental dentro del curso de biología así como dar visitas extraescolares a lugares donde se pueda apreciar esta cultura que se quiere implementar.

En la presente se ve como de alguna manera se quiere integrar de la educación al consumidor desde un enfoque monetario implementándolo en los cursos o que se toque desde las diferentes materias para vincularlo y así sea comprensible, discrepo en parte con el autor ya que en mi postura creo yo que se debe implementar como un único curso de educación al consumo para las futuras generaciones, también así crear para proteger y concientizar al grupo social en el que hoy en día estamos sumergidos desde el nacimiento como consumidores, asimismo cabe señalar que es el inicio para crear una nueva generación y el cumplimiento de nuestro derecho tanto de educación como una eficiente labor en el hecho de proteger a los consumidores.

Con relación a las políticas públicas en relación a la educación para los consumidores, (Delgado Barrera, 2014) sostiene que:

[...] Su financiamiento en el sector educativo con los recursos de la población se llevan desarrollando mediante dos vertientes que son la educación subsidiada y por concesión, en el caso de la mencionada en primer lugar es cuando el Estado brinda los recursos necesarios al sector privado con el fin de que a su vez otorgue un servicio educativo en lugares en los cuales la oferta pública es deficiente, pero se han visto varios tipos de favoritismo políticos donde hoy en día hay un mayor control sobre este

tipo de modalidad en tanto solo se aceptaran las instituciones que tengan las características mínimas de calidad educacional.

Se considera que la educación ya no es de concedores en la materia; sino más bien un instrumento para la formación de una sociedad diferente, donde se forman valores uno a otros y una adecuada convivencia de liberación en el cual el canal es el saber y de tal manera debe ser aprovechado para un nuevo surgimiento de cultura.

Como aporte señala: (Delgado Barrera, 2014)

[...]Del ministerio de educación se proviene los recursos, al igual que de las instituciones públicas para la educación básica regular y también con ayuda de otras entidades como la administración, para el surgimiento social que canaliza la ayudas externas condicionadas al sistema escolar de niños con bajos recursos atendidos por programas especiales, es así que el Ministerio de tecnologías y información brinda gran apoyo con conexiones a internet a estos lugares para implementación y una mejor comprensión de las comunidad asimismo se brindas programas extras como son de alimentación entre otros.

Es importante seguir resaltando que la educación al consumo tiene gran importancia para poder desarrollar desde mi punto una verdadera protección a los consumidores como inicio para ejercer los derechos inmersos en el código que protege y defiende a los consumidores, entonces ya teniendo planteado que se establezca dentro de las políticas públicas ahora el estado tiene que poner un poco más de atención como es así también las políticas educativas para que en conjunto se logre lo que se plantea

Concuero con esta postura y a lo que se quiere llegar es a una adecuada política educativa con protección al consumidor referente a que la sociedad conozca sus derechos y sus deberes como población de consumo, y de esta manera se pueda hablar de una verdadera protección al consumidor es así como ya se establece en diversos países como España, Argentina, Ecuador, Venezuela, donde ya se dan el curso de educación al consumidor y se puede comprobar que hay una mejora a nivel de consumismo ya que visualizándolo desde un punto más amplio se tendría

una mejora en el aspecto ya sea de protección ambiental como de nutrición que también es un punto bien tocado.

En cuanto a los medios de comunicación un punto importante que señala (González Herranz , 2001) dentro de los medios de comunicación es:

Es evidente, que la población de hoy día se encuentra bajo un esquema informativo donde es esencial incentivar una comunicación fluida, entre los consumidores con sus acciones asociativas y la sociedad en general, todo esto dentro del trabajo que realizan los medios de comunicación, ya que, de seguro allí repercutirán las actividades que se desarrollen. Los medios de comunicación se transformarán en un socio primordial dentro del movimiento de consumidores y serán los encargados de la divulgación de la información que necesita la sociedad actual tal como funciona.

Lo que se ha visto en días recientes es la gran influencia que existe en toda la población por parte de los medios de comunicación social y no siempre son cosas de gran relevancia, como debería de ser que es la educación dar soporte a la nueva generación para que sean grandes componentes y soporte a las mejoras que se podría desarrollar dentro de una efectiva educación al consumo

Un punto importante que abarca el sector educativo en pro de los consumidores, es la influencia de los medios de comunicación social, y por tanto, lo que se quiere es dar a las personas el conocimiento básico para que puedan afrontar y defender sus derechos ante una situación de oferta ya que hoy en día hay tanta publicidad donde solo el proveedor como conocedor del producto mostrara lo que quiere que se vea y ante esto debemos tener receptores críticos para una buena elección y sobre todo sobre alguna vulneración de derechos .

Se puede descartar y reforzar este punto es en cual también los medios de comunicación en día tienen un gran rol indirectamente sobre la educación de la nueva generación ya que deben presentar programas educativos o enfocado de lo que se plantea es tener consideración comercial sobre un buen consumidor o temas de aprendizaje para que de esta manera se maneje todo agrupadamente de una manera ordenada conjunta y efectiva.

Si hacemos mención a los canales de comunicación social, puede verse que han cumplido un papel fundamental al tener informada a la población, más aún hoy en día tiene doble impacto ya es positivo o negativo, si hacemos reflejo de lo que hoy en día se muestra se tendrían muchas críticas, enfocando en nuestro punto que es la educación al consumo sería un gran aportante si es que se dieran propagandas sobre un adecuado consumo y de esta manera llegaríamos más rápido a concientizar a la ciudadanía compartiendo roles con los centros educativos para que pueda ser difundido el aprendizaje.

Con relación a la protección de los consumidores, se determina la conceptualización bajo los (Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor, 2006)

[...] “Podría afirmarse que por lo general toda la ejecución de las normas que protegen al consumidor se resumen en dos categorías. En primer lugar, está relacionado a la deficiencia informativa, en segundo lugar, a la falta de idoneidad. Esta problemática puede considerarse como las dos corrientes de agua del mismo río. En cuanto a la idoneidad tiene que ver con el hecho de que el producto no coincida lo que el consumidor espera y lo que llega a sus manos. Sin embargo, es importante la veracidad de la información que se da entre el comprador y el vendedor en cuanto a calidad y cantidad, para garantizar la efectividad de lo que recibe.

Desde mi punto de vista prácticamente el gran problema es la falta de capacitación ya que si hubiera una buena educación estaría la población bien informada y también habría idoneidad al momento de realizar alguna elección sobre un producto o servicio que se adquiriera entonces, queda claro que vivimos en un país donde se vulnera un derecho fundamental que es una buena educación y sobre todo no se está cumpliendo con el propósito de la normativa de protección de los consumidores que es salvaguardar sus derechos.

En cuanto a los derechos de los consumidores y relación consumidor – proveedor, se encuentran los siguientes artículos de la Ley de protección al consumidor:

Derecho a que sean protegidos sus intereses económicos y de manera especial contra las cláusulas que abusan de su disposición de compra, métodos en los cuales se coarten sus decisiones, en general cualquier práctica análoga o medio

de propaganda informativo intencionalmente errado acerca de los bienes o servicios que se promocionan.

Derecho a obtener la información suficiente y oportuna, de acuerdo a la veracidad del producto o servicio y de fácil acceso, y que sea determinante para la toma de decisiones o para elegir un tipo de consumo propicio a la conveniencia de la persona, también para realizar un correcto uso de los bienes o servicios.

En cuanto a la Información que se les brinda a los consumidores: el proveedor debe, de manera obligatoria, ofrecer la información completa con el fin de tomar una decisión o elegir correctamente el producto o servicio objeto de consumo, como también realizar un uso acorde a los productos o servicios. La información suministrada debe poseer la veracidad necesaria, ser suficiente, fácil de comprender, apropiada, oportuna y de fácil acceso, además ser comunicada en idioma castellano. Con relación a las normas sectoriales correspondientes, para el análisis de la información determinante, se considera de vital importancia, toda aquella que está involucrada en la decisión de consumo o en otro caso, se hubiese realizado en términos complementemente diferentes. Con este fin, es necesario estudiar detenidamente cualquier información que se haya omitido o que desvirtúa los parámetros en los que se realizó la promoción al consumidor.

De esta manera señala los (Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor, 2006) que muestran:

[...]El punto crucial expone que el proveedor siempre va a poseer más amplio margen de información que el consumidor, desde ese punto de vista se tiene mucho que ver con la idoneidad, Es por ello que la información que se debe brindar debe ser la correcta para que se permita saber qué medidas tomar y no caer en el consumismo irracional y todo lo contrario tomar mejores precauciones para lo que se quiera adquirir.

En este punto nos muestra la gran desventaja que un consumidor mal informado puede atravesado ya que en la oferta y la demanda siempre el ofertante va manejar muy bien la información de lo que se quiere vender y también a qué tipo de clientes

dirigirse, es así que debe ser consciente de aquello que va a usar en su consumo y además tener una noción de uso del producto.

Al mencionar el derecho a la Información como Derecho Fundamental se encuentra dentro de nuestra constitución, de esa manera también está plasmado dentro de nuestro código de Protección y Defensa del consumidor.

Punto crucial es el derecho a estar informados, para estar hablando de una buena protección tenemos que hablar de una buena información acerca del producto o servicio, de manera que la información comercial que se brinda debe estar completa para tomar la mejor decisión, de esta manera ser consumidores racionales y no caer en desconocimiento y acarreando derechos vulnerados como consumidores.

Se habla también acerca del consumo sustentable tanto, social, como ambiental y económico, y su máximo objetivo es alcanzar soluciones para los desequilibrios que se presentan en la sociedad y el ambiente, que se pueden encontrar en la actualidad y se plantea que para lograr este objetivo que se maneje un consumo responsable tanto por parte de los individuos como de las empresas.

Hoy en día con el gran consumo irracional que se ve en la sociedad pues cada día perjudicamos nuestro mundo, no pensando en un mundo del mañana y sobre los efectos futuros que habrá en el medio ambiente entonces debemos generar cultura.

Se plantea que el desarrollo sustentable es su mayoría el crecimiento de los países del primer mundo quienes son compradores de materia prima de los tercermundistas y con ellos hay tantos cambios que a corto plazo no se da cuenta la sociedad ya que está siendo explotada tanto por un deterioro ambiental es por ello que se considera que el desarrollo sustentable es un desarrollo insostenible lo cual conlleva al abuso de los derechos humanos, el consumismo y entre otras.

También sostiene (Maserá, Diego, 2007) señalando que:

“El nivel del consumo es una responsabilidad compartida tanto de la manera como se utilizan los recursos, de esta manera hay gran significado de consumo, los dos factores que interactúan son la población y el consumo que tiene impacto sobre el medio ambiente, entonces se entiende que al haber una sobrepoblación hay un mayor consumismo y

utilización de los recursos ambientales por tanto un desgaste mayor por parte de la humanidad que se encuentra en riesgo por el sobreconsumo , es importante ser un consumidor racional para proteger y mantener el medio ambiente ya que vivimos en este ecosistema y se debe dar la protección correspondiente y también el conocimiento ”

De acuerdo a lo expresado por Naciones Unidas, el consumo sustentable es el uso de bienes y servicios conforme a las necesidades básicas del ser humano, que implican para el mismo, un aumento en su calidad de vida, por otra parte, conlleva a la disminución del uso de recursos naturales, entre otras cosas, durante toda la trayectoria de vida, y además permite asegurar el abastecimiento de los requerimientos de generaciones posteriores.

Todos somos consumidores y podemos tener la ventaja de utilizar nuestras acciones para utilizar nuestras convicciones y promover nuestra compra y venta que realizamos y promoción de un consumo sustentable.

Como ciudadanos conscientes de la necesidad del ahorro, cada persona tiene la responsabilidad de tener un criterio para decidir conforme a sus ideas, y llevar a cabo programas de promoción , por medio de un modelo de compra e inversión, a fin de construir una verdadera sostenibilidad” (Organismo Provicional para el Desarrollo Sostenible).

En tal sentido (Duran, 2010) señala:

“La sustentabilidad como término tiene su basamento en la naturaleza misma con su potencialidad y sus límites; es así como el ambiente con todas sus complejidades, inspira un nuevo modo de comprender el entorno y aceptar cada reto que se presenta a la entrada del tercer milenio. Mas aún, existe un nuevo concepto fundamentado en la alianza entre naturaleza y cultura, en base a una nueva economía, que redirecciona el potencial de la ciencia y la tecnología, construye una cultura moderna, y cuya política se funda en una moral de sustentabilidad, conocimiento, emociones, creencias y valores que traen nuevas experiencias de la necesidad del planeta tierra como hogar de todos los seres humanos”.

De acuerdo de esta conceptualización que se desprende de la sustentabilidad va dirigido a nuevo punto de partida con la visión hacia un futuro ya es de la economía

y la naturaleza, promoviendo una nueva cultura de educación teniendo en cuenta una buena elección y conocimiento para proteger lo que nos lleve a la evolución constante de la sociedad y los requerimientos del ser humano.

En cuanto al derecho a la educación y capacitación en materia de consumo, las personas deben recibir una correcta información y educación acerca de todos los asuntos que les resulte perjudicial de una u otra forma, y además debe existir una difusión adecuada de la información, para facilitar el aprendizaje sobre el consumo eficiente de los productos y servicios.

La intención del establecimiento de este derecho es llevar a los consumidores a su máximo potencial en materia de toma de decisiones, todo esto a través de la educación y la capacitación, de manera que tengan una libertad responsable al momento de elegir y/o contratar, con un amplio conocimiento acerca de sus derechos y deberes, para así evitar riesgos, y canalizar un consumo racional.

Es importante resaltar que entre los derechos de los consumidores se encuentra el derecho a ser educados y capacitados en cuanto al consumo. Los consumidores tienen derecho a recibir la educación y capacitación necesaria, que les permita tener la plena conciencia de todos sus derechos y obligaciones, de modo que puedan ejercerlos responsablemente.

Menciona su aporte (Ayuntamiento de Arrecife) señalando:

[...]Con fin de que los derechos puedan ser efectivos, es necesario que los consumidores tengan una correcta formación de consumo ya que la educación y capacitación en esta materia en particular conlleva a una libertad y la utilización razonable en el consumo de productos y servicios. Por tanto, el sistema educativo ha ido incorporando al sistema de educación la correspondiente a la capacitación del consumidor como un componente en todas las asignaturas, y elementos que forman parte del proceso de formación de los estudiantes durante su etapa escolar. Por otra parte, este derecho fomenta la capacitación de todos los consumidores.

Por otra parte, se encuentra el derecho a la educación de consumo, los consumidores poseen el derecho a que se les brinde una capacitación veraz en

temas de consumo, para que así estén en pleno conocimiento de los derechos que rigen para su propio beneficio y también de los canales para poder ejercerlos correctamente. ¿De qué manera se puede lograr?

- Mediante campañas informativas, que estén dirigidas a divulgar todo lo relacionado con el consumo en general y abarque los asuntos relevantes del tema, sectores afectados, y en general los productos o servicios.

- Se deben desarrollar efectivamente las políticas educativas de está realizando convenios con indecopi, en este caso entidades concedores del tema para que efectivamente se pueda conocer y proteger los derechos de los consumidores.

La educación para los consumidores tiene el objetivo de entrenar a las personas a fin de obtener la destreza necesaria, la actitud y puedan conocer de manera adecuada las regulaciones y derechos que existen a su favor, de modo que tenga una vida que se adapte dentro de una sociedad de consumo. Consiste en un componente esencial vinculado a la educación general, que debe brindar su apoyo a los consumidores al momento de ordenar sus vidas cotidianamente y tomando en cuenta la sostenibilidad.

La mayoría de las personas no tiene una conciencia clara de la manera que actúan en su rol de consumidor, todo lo que puede afectar su actuación sobre la economía, y la influencia que ejercen sobre ella, el medio ambiente y la sociedad en general, mediante su rutina de consumo como individuo.

Se hace mención así mismo del consumo racional, se trata de tipo de consumo cuyo objetivo consiste en establecer una cultura de consumo sostenible que no comprometa la vida de las generaciones futuras. Para alcanzar este objetivo es necesario tener un enfoque en dos importantes aspectos, en primer lugar, la educación y concientización para lograr la responsabilidad en el consumo, en segundo lugar y no menos importante las labores de denuncia con el fin de evitar producciones que afectan el medio ambiente; implica la exposición y denuncia de mensajes de publicidad que coartan la libertad de elección.

Así también menciona (Facua, 2007) señalando:

El consumo sostenible debe iniciar por el hecho de que el consumidor tenga una conciencia clara y sea responsable con el consumo, y para ello debe ser provisto de una información veraz, sencilla y actual acerca de las consecuencias que afectan el medio ambiente y a la sociedad por causa de productos existentes en el mercado. Hoy día, a pesar de que el nivel de concientización ha ido en aumento, aún se encuentra una carencia de información, falta de precisión y un débil canal de acceso a la verdad, esto afecta al público en general quienes deberían manejar ampliamente estos temas. La falta de información limita la comprensión del problema de manera correcta, y no permite la participación activa del público en general en defensa del medio ambiente y de la salud de la población y en beneficio de los consumidores.

Hay un excesivo consumo en los países desarrollados y paradójicamente, no se utiliza una tecnología eficiente para garantizar un equilibrio ecológico; por tal razón, el consumismo y el mal gasto son los factores que imperan en una sociedad de consumo, FACUA, tiene la responsabilidad de garantizar costumbres con responsabilidad en la producción y consumo de bienes y servicios.

“Consumo responsable es un concepto que está a favor de la defensa de la vida, busca que las personas cambien sus maneras de consumo, y adecuen su vida a necesidades reales, además de contribuir con la conservación del planeta, y elegir alternativas que aporten valor al medio ambiente, en promoción de la vida y la igualdad social.

En la actualidad vivimos de los que nos muestran dentro de los medios de comunicación o ya sean redes sociales, o algún otro medio, siendo de esta manera consumidora sometidos a la influencia de publicidad en muchas ocasiones poco aceptables para el margen de ser consumistas racionales envolviéndonos solo en mariones de lo que nos quieren mostrar y mas no teniendo en cuenta la necesidad y lo que realmente es necesario

Con relación al consumidor responsable, de acuerdo al tema (Gobierno de Aragón, 2010, pág. 7) señala:

Para tratar el tema relacionado con el consumidor responsable, es importante indicar que, al inicio, este concepto de “consumo responsable” era manejado sólo por expertos, por considerarse un concepto especializado, sin embargo, en los días recientes ha pasado a ser un tema que preocupa y atañe a la toda la población. Recientemente, ha habido un cambio en los paradigmas de los consumidores que están conscientes ahora más que antes, y conocen que sus compras y patrones de consumo afectan directamente la sociedad y el medio ambiente. Se ha visto por ejemplo como fue eliminado el CFCs¹ de los productos y sistemas de refrigeración, se ha difundido también un estilo de etiqueta que señala el uso de energía en Europa, del mismo modo existe una extensión de los sistemas de recopilación y reciclado, todo esto ha sido posible debido a que los consumidores asumieron la realidad de que existe un impacto ambiental relacionado a sus consumos, aunque no se comprenda con facilidad en muchos casos.

De esta manera vemos que tan importante es la educación y sobre todo generar futuros consumistas responsable para que la futura generación sea mejor la que se encuentra la de hoy en día y sobre todo el estado maneje de una manera más eficaz las políticas educativas con relación al consumo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo

De acuerdo a Sandín (2003), indica que la investigación cualitativa es el estudio que está orientado a la comprensión, y tiene su base en “una marcada interacción entre el investigador y los datos objeto de estudio, los cuales están sujetos a ser verificados constantemente de acuerdo a un enfoque inductivo, para generar o comprobar una base teórica” (p.123).

Del mismo modo Aranzamendi, señala que “Genera resultados hasta donde no se puede llegar a través de procedimientos de estadística o algún otro tipo de cuantificación. Están relacionadas con estudios de los fundamentos jurídicos, filosóficos, hermenéuticos, de los principios del Derecho,” (Aranzamendi, 2010, p. 100).

Diseño

Se ha implementado un diseño con base en la “Teoría Fundamentada”. Han sido utilizados procedimientos inductivos, por medio de los cuales se ha generado una teoría explicativa del objeto de estudio, en la cual los conceptos se han relacionado con los datos para ser examinados continuamente hasta que se finalice la investigación.” (Strauss y Corbin, 2002).

El presente trabajo ha sido realizado con una estructura fundamentada en el diseño transversal, no experimental. Es no experimental, debido a que los desarrollos de sus variables no han sido manipulados, por tal razón, no han sufrido de alteraciones provocadas, por el contrario, han sido recopiladas en el estado en que se encuentran (no ha sido evaluado a través de laboratorio ninguno de los elementos de estudio). Es transversal, ya que recoge información en un solo momento, su finalidad es recopilar todos los datos de la manera como que se presentan o se han llegado a obtener, para darle la descripción de sus rasgos y de esta manera analizarlas para la investigación.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Se presentan las categorías y subcategorías, que sirvieron para ordenar tanto el sistema de análisis y como resultado.

Tabla 1 *Matriz de categorización*

	Categorías	Definición	Sub categorías	Definición
Políticas Educativas para el conocimiento y Defensa de los Derechos del Consumidor	Política Educativa	La política educativa se determina como una acción del Estado sobre la educación y limita una idea de educación sin alteración como derecho inalienable para todas las personas durante su vida. (Teresa Sirvent)	Derecho formación en materia educativa en relación al consumo	La educación de consumo es parte de la capacitación del individuo, y fomenta valores del medio ambiente, sociales y éticos a (...)” (Consumoteca , 2012)
			Derecho del consumidor	“Este derecho básico es tratado en el artículo 1° fracción III, de la LFPC, y refiere a un derecho a la “información” adecuada acerca de los productos y servicios, especificados correctamente en cuanto a características, cantidad, calidad, composición, precio, como también en cuanto a riesgos que poseen”. (Ovalle Favela J. , 2000, pág. 30)

	<p>Derecho del consumidor</p>	<p>“Este derecho básico es tratado en el artículo 1° fracción III, de la LFPC, y refiere a un derecho a la “información” adecuada acerca de los productos y servicios, especificados correctamente en cuanto a características, cantidad, calidad, composición, precio, como también en cuanto a riesgos que poseen”. (Ovalle Favela J. , 2000, pág. 30)</p>	<p>Consumo racional</p>	<p>“(…) En conclusión con respecto a datos y opiniones de los conocedores y expertos en cómo se comporta el mercado y es un proceso de adaptación al cauce económico que las personas experimentan y deben estar conscientes a la hora de gastar su dinero. (Güesguán Serpa, 2015)</p>
			<p>Consumo responsable</p>	<p>“Es evidente que para la incorporación de la expresión consumo responsable como estilo de vida, es un proceso que se desarrolla y modifica durante toda la vida y atiende a renovación del pensamiento de la sociedad”. (UNEP, 2010, pág. 25)</p>

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio de esta investigación se sitúa en el contexto peruano, durante el periodo comprendido entre los años 2011 y 2016. Durante este periodo, se implementaron políticas educativas destinadas a promover el conocimiento y la

defensa de los derechos del consumidor en las instituciones educativas. Las instituciones educativas involucradas en este escenario incluyen escuelas primarias, secundarias y centros de formación técnica, que formaron parte de la implementación de las políticas educativas sobre derechos del consumidor. Estas políticas se llevaron a cabo en colaboración con el Ministerio de Educación y otras entidades gubernamentales responsables de la educación.

Las políticas educativas implementadas durante este periodo se centraron en el desarrollo de programas curriculares que incorporaron contenidos relacionados con los derechos del consumidor, así como en la capacitación de docentes para abordar estos temas en el aula. Además, se promovió la participación activa de los estudiantes en actividades y proyectos relacionados con el conocimiento y la defensa de los derechos del consumidor. Los actores clave involucrados en la implementación de estas políticas incluyeron a funcionarios gubernamentales, líderes educativos, docentes, padres de familia y organizaciones de consumidores. Estos actores desempeñaron un papel fundamental en la planificación, ejecución y evaluación de las políticas, colaborando estrechamente para asegurar su efectividad y relevancia en el contexto educativo.

3.4. Participantes

Se mostrará la lista de profesionales expertos en la materia a los cuales se le realizó la entrevista:

Nombre y Apellido	N° CAL	Profesión	Cargo
Remigio Aparicio Rojas Espinoza	4222	Abogado	Funcionario Sunarp
Carlos Velarde Aliaga	31093	Abogado	Fundador de Velarde y Asociados
Esther Noemí Minaya Chávez	68685	Abogado	Asistente Legal
Diego Manuel Herrada Nolte	64211	Abogado	Asistente Legal

Luis Castañeda Helio A.	1817	Abogado	Consultor Jurídico
Jaime Martin Parra Alejandro	667	Abogado	Consultor Jurídico

Tabla 2 *Participantes*

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizaron las técnicas detalladas a continuación para la recolección de datos:

Entrevista: Esta técnica se realiza en base a preguntas. El investigador consultará a 6 expertos en la materia. La información que se indagará es la correspondiente a la educación para el consumo, también se incluye su implementación en el sistema educativo y derechos de los consumidores. Consiste en un cuestionario compuesto por 08 preguntas abiertas conforme a la realidad del problema, objetivos e hipótesis de la investigación.

Análisis del marco comparado. - Por medio de esta técnica se plantea un contexto comparativo. Está organizada en un grupo de 4 países que son comparados con el sistema peruano. Se busca comprobar la eficacia de otros sistemas de normas, en comparación con el sistema de normas peruano, y mostrar así las fortalezas y debilidades del mismo.

Instrumentos de recolección de datos

Guía de preguntas de entrevistas. - Para llevar a cabo la entrevista se plantean interrogantes de manera abierta, con el fin de que el entrevistado pueda expresar sus ideas con toda honestidad. Las respuestas serán dadas a través de subpreguntas a los problemas principales y secundarios y se tiene un norte que es la hipótesis de la investigación.

Marco comparado. - Esta técnica cumple la función de plantear un marco comparativo. Se desarrolla basado en el estudio de 4 países que son comparados con el sistema peruano. Se busca evidenciar si existe eficacia en otros sistemas de

normas, cuando se comparan con el sistema de normas peruano, para mostrar las fortalezas y debilidades del mismo para apoyar los estudios futuros.

3.6. Procedimiento

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo sustantiva o teórica, de teoría fundamentada se basa en el interaccionismo simbólico, su planteamiento básico es en las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación. Es el procedimiento el que genera el entendimiento de un fenómeno o hecho social, está en la búsqueda de nuevas formas de entender los procesos sociales que tiene lugar en ambientes naturales. La investigación se abordó como un estudio de tipo sustantiva, que es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad que permite organizar una teoría. La investigación sustantiva se utilizó en el nivel descriptivo y explicativo.

3.7. Rigor científico

Para garantizar el rigor científico en este estudio sobre políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor, se utilizó un enfoque cualitativo basado en el estudio de casos. Se seleccionaron cuidadosamente las instituciones educativas y los actores involucrados en la implementación de estas políticas, con el objetivo de obtener una muestra representativa que refleje la diversidad y las particularidades del contexto estudiado. Además, se emplearon técnicas de muestreo intencional y criterios de selección específicos para asegurar que se incluyan instituciones educativas con diferentes niveles socioeconómicos, ubicaciones geográficas y resultados en relación con el conocimiento y la defensa de los derechos del consumidor. Esta estrategia de muestreo permitió obtener datos ricos y contextuales, y contribuirá a la validez y la generalización de los hallazgos obtenidos.

3.8. Métodos de análisis de datos

A través de este método se relacionan los hechos aislados y se formula una teoría para unificar los distintos factores. El investigador busca sintetizar los niveles de superación en su percepción para dar una explicación hipotética que deberá ser comprobada. Por otra parte, como pensamiento sistemático se puede encontrar

que es un método que sirve para identificar reglas, patrones y sucesos y de esta manera tener una preparación para el futuro y poder influir en él de alguna forma. El análisis e interpretación de los datos se realiza considerando las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.9. Aspectos éticos

Este estudio no afecta negativamente, directa o indirectamente a los involucrados, colaboradores o terceros, y es realizado de acuerdo a las normas vigentes, con el respeto a las costumbres moralmente éticas. De igual manera, los involucrados actúan como fuentes informativas con consentimiento previo del rol que ejercen y de los objetivos que se persiguen.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

La presentación del presente trabajo se realizó bajo un orden de obtención de datos para desarrollar la investigación, en primer lugar, se utilizó una entrevista a conocedores del tema desarrollando un cuestionario de 10 preguntas y en segundo lugar se estudió el derecho comparado de manera que se compararon normativas para verificar cuales son los alcances sobre el tema en otros países y la aplicación de la misma.

Con respecto a la existencia de Políticas educativas que han sido diseñadas e implementadas por el Ministerio de Educación para el conocimiento y defensoría de los consumidores, Rojas Aparicio (2016) señala:

[...] No considera necesario el hecho de impartir la educación para el conocimiento y defensa de los derechos de los consumidores en los diferentes niveles de educación, ni está de acuerdo con el procedimiento de hacerlos respetar, a continuación cuando se le pregunta el punto responde que no, ya que no se siente identificado con la conducta del consumidor que desconoce sus derechos y expresa que entiende perfectamente los medios de reclamo en un País con una economía de mercado básica que deberían ser los derechos de los consumidores. El entrevistado considera que promover políticas de forma transparente, ayudará a incrementar el nivel de protección a los consumidores ya que los usuarios estarán más conscientes de sus deberes y derechos.

De lo citado en el párrafo precedente se puede dilucidar que Políticas educativas sobre educación al consumo dentro de nuestra legislación, de esta se puede manifestar que hay falencias dentro del sistema educativo y no está viéndose un vínculo entre el conocedor de la materia que Indecopi con el Ministerio de Educación.

De esta manera el entrevistado Velarde Aliaga (2016) señala:

[...] Hace referencia al objetivo número uno, indicando que son necesarias para que las siguientes generaciones conozcan y ejerzan sus derechos, 2) También menciona que no se ha realizado una eficiente

implementación del código con relación al sector educativo 3) responde afirmativamente ya que considera que los jóvenes ciudadanos tendrán la información adecuada de cómo ejercer sus derechos y sus deberes.

De acuerdo con la entrevista y señalado por el autor hace precisión de que sería más efectivo para la futura generación otorgarle una educación acorde a la evolución y más allá de eso o se vulneren otro derecho convexo.

Se toma en consideración que hoy en día si bien es cierto la normativa dentro de políticas públicas en código de consumidor lo establece, pero no hay fomentación de la normativa y menos acuerdos con el Ministerio de Educación para que se desarrolle el estudio.

Con relación a la vigencia del Código de Protección al consumidor, explica que es permitido aplicar las políticas educativas en materia de consumo que son necesarias, adicionalmente se menciona que, a pesar de la regulación existente, no se promociona debidamente. Por otra parte, respecto al establecimiento de políticas públicas transparentes de consumo y si con esto se logra incrementar la protección de los derechos del consumidor, menciona que, a través de la implementación de la política de protección, los consumidores podrán estar mejor informados y hacer valer sus derechos.

Ya que maneja casos muy cercanos con sector de educación se pronunció al respecto mencionando que, aunque estén las leyes estipuladas de nada sirve, si, no está promocionada y menos aún que se llega a un acuerdo con del sistema educativo.

Bajo estos puntos se puede determinar que no hay unas políticas bien definidas con respecto a la educación al consumo, como así lo manifiestan nuestros entrevistados, viéndolo desde un punto más cercano con lo que el ejercicio del derecho.

¿El diseño curricular de la Educación Básica Regular contiene las Políticas Educativas sobre derechos del consumidor establecidas en el código de Protección al consumidor?

De acuerdo a la investigación de los lineamientos de la Educación Básica regular se indica que no hay un curso explícito dentro de las mallas curriculares en la cual ya se esté ejerciendo este curso y la fomentación del mismo al respecto señalan:

Rojas Espinoza (2016) realiza su aporte en la presente entrevista

[...] Según lo declarado por el entrevistado, en cuanto a la implementación de las políticas educativas que garanticen la protección del consumidor, dentro del diseño curricular, menciona que no han sido implementadas correctamente, ya que existe una carencia de especialistas o programas curriculares donde estén incluidas estas materias. De igual forma, en consideración de las políticas públicas emanadas del código de protección a los consumidores, y si se estarían aplicando correctamente, considera que no se ha ejercido la labor por parte de Indecopy de manera eficiente y en cooperación con el Ministerio de Educación [...]

Un punto también tomado en consideración y hace que la investigación sea más profunda es con la información que uno de los entrevistados nos brinda

Velarde Aliaga (2016) menciona que:

[...] la implementación de políticas educativas dentro del diseño curricular de educación básica, menciona que no han sido expuestas y menos aún se han materializado, por tanto, considera que estos órganos requieren de un mayor compromiso y comunicación para el desarrollo de todas las políticas que brinden la educación necesaria para la protección del consumidor [...]

¿El Indecopi en cooperación con el Ministerio de Educación implementa las políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor establecidas en el Código de Protección al Consumidor?

Las preguntas que desarrolla cada especialista es para dar respuesta y llegar a una respuesta que buscamos en presente trabajo de esta manera se va desarrollando las interrogantes y futuras respuesta para un mejoramiento del sistema al respecto

Rojas Espinoza (2016) hace mención que:

[...]El indecopi es el órgano encargado de las políticas a nivel público que protegen al consumidor, por tanto, debe funcionar bajo un esquema de equipo multidisciplinario en el cual exista una convergencia entre los rectores del Ministerio de Educación e Indecopi. Si no existe una educación al consumidor adecuada no es posible mencionar una política educativa, es el conocimiento el que permite la funcionalidad de los derechos de las personas. Por tanto, es crucial que en el país haya una efectiva coordinación que abarque los distintos niveles educativos, ya que no es factible mencionar una política educativa de protección al consumidor y dejar por fuera la articulación de todas las instituciones del sistema educativo. [...]

De acuerdo a lo que se va desarrollando queda claro que no se encuentran políticas educativas bien desarrolladas para la efectiva protección al consumidor y más habiendo varios parámetros que así lo deben establecer punto importante como ya está suscitado dentro del código de Protección y Defensa del consumidor, menciona:

Velarde Aliaga (2016) hace mención que:

[...] Es necesario el establecimiento de políticas educativas congruentes a la realidad de los alumnos, por tanto, el indecopi debe proveer las bases para la implementación de dichas políticas para hacer cumplir con lo establecido en Código de protección al consumidor, y esto debe hacerse en plena cooperación con el Ministerio de Educación. Por otra parte, considera que el indecopi garantiza una protección al consumidor, sin embargo, es necesario prestar especial atención al sector educativo, de modo que se implemente en el diseño curricular, talleres orientados a la educación del consumidor. Por último, es importante la diligencia para que los ciudadanos puedan conocer ampliamente sus derechos como consumidores. [...]

Una opinión alterna que también brinda el siguiente entrevistado es que se debe desarrollar el curso y también políticas educativas con ayuda de otras entidades estatales así lo indica.

Hace falta una Política Educativa coherente con la realidad en cuanto al consumo. Una de las razones de esta carencia es el desinterés por parte de los estudiantes, y por otra parte es un tema de presupuesto, de la misma manera, señala que se han

estado ejecutando sentencias de protección con subjetividad, ya que, en su experiencia como profesional del Derecho, existen ciertos asuntos que no se han atendido en su totalidad, tal es el caso de la salud, la prestación de servicios, el consumo comercial en tiendas, entre otros. En última instancia es necesario instaurar un sistema que organice y coadyuve una protección efectiva por parte de indecopi, para que se realice una coordinación que involucre las instituciones estatales encargadas de velar que se cumplan los objetivos de protección al consumidor.

Legislación Comparada

Lo que señala la Constitución de España

1. Toda persona tiene derecho a la educación. Se respalda la libertad de enseñar y ser enseñado. 2. La educación tiene por objetivo el completo desarrollo de la persona, amparado en el respeto de principios democráticos y los derechos y libertades fundamentales. 3. Los poderes e instituciones públicas deben garantizar el derecho a los padres de que sus hijos reciban la formación religiosa y moral que esté de acuerdo con sus creencias y convicciones. 4. La enseñanza básica es obligatoria y gratuita.

En el Código de Protección al Consumidor de España, se plantea:

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 18. 1. La educación y formación que recibirán los consumidores tiene los siguientes objetivos:

- a) Promover la más amplia libertad y racionalidad en el consumo de productos y la utilización de servicios.
- b) Facilitar el entendimiento y manejo de la información expresado en el Capítulo IV.
- c) La difusión de los derechos y deberes de los consumidores y las formas correctas de ponerlos en funcionamiento.
- d) Fomentar la prevención de riesgos que puedan generarse por el consumo de productos o de la utilización de servicios. e) Adaptar las pautas de consumo para el uso de los recursos naturales.

2. Para el seguimiento de los objetivos planteados en el número anterior, el sistema educativo deberá incorporar los contenidos en el tema del consumo adaptados a la educación.

Artículo 17. Los medios de comunicación social públicos promoverán en sus programas, la información necesaria para los consumidores.

Puede verse claramente como la legislación española ha implementado normas regulativas referidas a la educación de los ciudadanos para orientar el consumo responsable y la protección de los derechos de los consumidores.

A diferencia de otras legislaciones, la legislación española advierte que existen factores que asocian a los consumidores, sin embargo, aún se presenta una debilidad importante al respecto, ya que no se menciona como se puede conformar un grupo o asociación para la defensa de sus derechos frente a abusos y violaciones en el futuro.

Constitución de Argentina

Art. 42.- Los consumidores de productos y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; de igual manera a obtener una información veraz; a elegir libremente, y a ser tratados con equidad y dignidad. Las autoridades son las encargadas de proveer para la protección de esos derechos, la formación necesaria, la defensa contra toda intención de alteración de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, velar por la calidad de los servicios públicos, y que se puedan constituir asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación se encargará de establecer procesos eficaces prevenir y solucionar conflictos, y un contexto legal que regule los servicios públicos, de manera de prever que participen asociaciones en los organismos de control.

Sección quinta Educación

Art. 27.- La educación estará centrada en el ser humano y deberá garantizar su desarrollo integral, dentro del contexto del respeto a los derechos humanos, al

medio ambiente y a la democracia; deberá ser participativa, democrática, incluyente y diversa, y además debe impulsar la equidad de género, la justicia, y la paz.

Código de Protección al consumidor Argentina

Artículo 60. — Planes educativos. Es de responsabilidad del Estado, a la Ciudad de Buenos Aires, y a las provincias, formular planes generales educativos en materia de consumo y promover la divulgación de los mismos, tomando las medidas concernientes a la inclusión dentro de los planes oficiales de educación inicial, primaria, media, terciaria y universitaria las disposiciones de esta ley, de igual manera crear las asociaciones de ciudadanos que velen por la participación de la comunidad en los programas de consumo, a su vez garantizar que se implementen las herramientas destinadas a aquellos usuarios que se encuentran en condiciones de desventaja, en todas las zonas y sectores del país.

Puede verse claramente que, tanto en Ecuador como en Venezuela, las normativas presentes determinan de forma general el respaldo para hacer cumplir los objetivos.

Se puede observar claramente que dentro de la normativa tanto es en su constitución y su Código de Protección al consumidor se encuentran más desarrollados lo que engloba la educación al consumidor asimismo se maneja las Políticas Educativas más amplias y con mejor organización para que se pueda desarrollar lo que es la educación al consumidor efectivamente y las futuras generaciones se desenvuelvan en un ámbito de una verdadera Protección al consumidor.

Constitución de Ecuador

Ley de Educación

Art. 27.- La educación debe centrarse en el ser humano y debe garantizar su desarrollo integral, en el contexto del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente y a la democracia; deberá ser participativa, intercultural, democrática, incluyente y diversa, y deberá estimular el sentido crítico, el arte y la cultura, la

iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias para la iniciativa y el trabajo.

Constitución Venezuela

Artículo 102. La educación se constituye en un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado debe asumirla y así lo hará como función indeclinable y de sumo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad.

Discusión de Antecedentes

¿Se hayan inmersas las Políticas Educativas sobre derechos del consumidor que regula el código de Protección al consumidor dentro del diseño curricular de la Educación Básica Regular?

De acuerdo a la investigación realizada acerca de la legislación comparada en primer lugar podemos afirmar que dentro de nuestra legislación, no se encuentra el curso de educación al consumo dentro del diseño curricular como es así en la ley de educación 28044, en tanto se puede manifestar que su artículos de educación de España en un sentido más amplio determina la educación al consumo y donde si se aplica ,seguidamente hago mención al país de Argentina que dentro de su constitución manifiesta de manera amplia y especifica la educación al consumo lo que no se plantea en nuestra legislación y de manera más amplia dentro de su Código de Protección al consumidor señala con amplitud ya que maneja lineamientos para que se dé dentro de las escuelas este curso tanto a los alumnos y padres de familia.

En este punto lo que se puede manifestar lo dicho por el entrevistado Velarde Aliaga (2016) indica que por parte de Indecopi si se ha implementado pero no se ha materializado por ello considera que no hay relación con el Ministerio de Educación, Ahora de acuerdo a la investigación que he realizado y la legislación comparada es que en primer punto nuestra constitución sobre el derecho a la educación solo se habla en términos generales y también en el artículo 65 de la misma manera sobre protección a los consumidores, ahora en el código de

protección al consumidor no hay unos lineamientos bien establecidos en los cuales se aplique la educación al consumidor, si hay mención dentro de políticas públicas en general dentro del código al consumidor que se debería dar educación al consumidor dentro de los colegios y asesoría a los maestros pero no se ve reflejado esto en la actualidad a lo que yo podría llegar a decir es que no hay parámetros para una efectiva políticas educativas como si lo hay en los países que son de España, Argentina. Ecuador y Venezuela donde si existe dentro del diseño curricular básico la educación al consumo es más especificando en sus normativas cuales son los puntos que se debe educar.

Desde el enfoque del derecho de los consumidores es que se debe implementar la educación para los consumidores como punto primordial con el fin de poder hablar de una verdadera protección al consumidor, para conocer nuestros deberes y derechos como consumidor y sobre todo para no caer en el consumismo irracional, como derecho fundamental que tenemos es la educación y también como lo respalda el código de protección al consumidor dentro del título preliminar políticas públicas si bien es cierto no tenemos los lineamientos dentro del código que protege a los consumidores ni está bien estipulado dentro de la Ley de educación como tampoco dentro de la constitución bien estipulado en un amplio panorama como si ya menciono líneas arriba como son en los países de España, Argentina, Ecuador y Venezuela donde ya se viene educando a la juventud del futuro otro punto importante del porque se debe dar esta educación al consumo es que el derecho se debe adecuar a la evolución constante y se sabe que vivimos en un mundo consumista desde que nacemos y por ende de aquí a unos años el mundo se volverá más industrializado afectando cada vez más derechos como consumidor y es necesario que seamos educados y se evolucione como cultura educacional.

¿El Indecopi implementa las políticas educativas en coordinación con el Ministerio de Educación para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor establecidas en el Código de Protección al Consumidor?

Conforme con anteriores tesis claramente se puede decir que no se ha planteado directamente sobre Políticas educativas con respecto a educación al

consumo dentro de nuestra legislación Peruana y menos sobre la incorporación como un curso de derecho al consumo brevemente, el autor que estipula es Reyna Vásquez sobre agregar dentro de los temas ya sea así de educación física , ciencias ambiente, matemática como charlas complementaria en los cursos ya establecidos, pero específicamente sobre ese curso no, nuestros entrevistados Velarde aliaga y Herrada Nolte (2016) indican que si se establecen políticas públicas en otros aspectos muy bien reguladas , pero en cuestión de educación debe haber una unión para que se puede dar efectivamente las políticas educativas para la inducción de un curso de educación al consumo.

Con relación a la Legislación comparada de acuerdo a la investigación y a los países mencionados para la legislación comparada en la cual se analizó tanto la constitución de cada país y su código de Protección al consumidor, se plantea que en comparación con nuestro sistema es que no hay una relación la cual se pueda cumplir con una educación al consumo.

Como si lo podemos ver en la legislación de España y Argentina lo cual punto 1 su constitución acerca de educación es mucho más enmarcada con respecto a educación al consumo y respaldando sobre sus lineamientos en su código de protección al consumidor y la ley de Educación, donde se dispone de forma legal hasta que puntos se deben dar enseñanza en las aulas de las escuelas para que la población tenga conocimiento de sus derechos y deberes así mismo sobre amplio tema que implica ser consumista ya que se desarrolla desde el nivel económico, ambiental y social.

Se desprende desde este punto uno que la normativa de nuestras leyes de protección al consumidor N°29571 en referencia a políticas públicas que el estado debe brindar la educación al consumidor de esta manera implementar dentro de las mallas curriculares de la educación básica regular en lo cual también se realizó la investigación si hoy en día se aplica y pues no ya que indecopi no tiene los lineamientos bien plasmados para que en acuerdo de las dos entidades se llegue a materializar y esto se pueda ver reflejado en la nuestra sociedad actual .

El gran punto es que la nueva generación tenga una cultura de educación al consumo. que sepa sus derechos y deberes como regla básica ante cualquier

atropello ya que hay muchos casos en los cuales no se sabe ni siquiera un procedimiento básico donde se podría realizar ante cualquier mal servicio un libro de reclamaciones y se tendría que dar una respuesta o ser consumidores racionales, que es lo que hoy en día consumimos, que es lo que las industrias nos brindan.

V. CONCLUSIONES

En primer lugar, es vital el desarrollo de la reforma legal de la Ley de protección al consumidor que servirá de punta de lanza para futuras reformas necesarias en el sistema jurídico nacional, todo esto en beneficio de la implementación de canales que favorezcan a la ciudadanía en general, integrando todas las etapas de la educación como son Nivel Básico, Secundaria y Educación Universitaria.

Existe también, un margen legal de mercado dentro del sistema peruano que atraviesa por distintas limitaciones, un ejemplo es el marco jurídico de la Ley 29571 correspondiente a la protección tutelada en relación al derecho del consumidor. Es importante resaltar la necesidad de fomentar este derecho a fin de alcanzar un mejoramiento en la calidad de vida a nivel social y cultural de los usuarios. Este artículo persigue el establecimiento de una norma eficaz y que haya una cultura de respeto al consumidor, por lo que es elemental conocerlo y promoverlo para brindar la capacitación adecuada a los ciudadanos.

Por otra parte, para alcanzar un nivel educativo eficiente con relación al conocimiento de los derechos que aparecen la Ley de protección al consumidor, es necesario un sistema que funcione eficazmente a nivel educativo y también administrativo y judicial. En lo que respecta a los procedimientos abiertos por causa de la vulnerabilidad de los derechos de los consumidores, hace falta un sistema que brinde el respaldo y la atención de manera dinámica y concreta, a fin de evitar procesos innecesarios, y dando prioridad al aceleramiento de resultados en la solución de conflictos, de esta manera, el país contará con una generación con cultura de consumidor responsable y al mismo tiempo con organismos que respondan ante las demandas culturales, que cada día se acrecientan dentro de las condiciones comerciales del país.

VI. RECOMENDACIONES

Al llevar a cabo un convenio entre el Indecopi y el Ministerio de Educación, se evidenciará que es imprescindible implementar un programa educativo dirigido a los consumidores dentro del sistema curricular de las escuelas, ya que no sólo aportaría un aprendizaje general para los alumnos sino que también la información aportará un crecimiento integral a todos los ciudadanos involucrados, tanto estudiantes, como profesores, maestros, facilitadores, esto conllevaría a un cambio paradigmático y cultural que tanta falta hace a la sociedad en estos días. Al hacer un uso correcto en el consumo de productos y servicios y al estar en pleno conocimiento de sus deberes y derechos como consumidores habrá un desarrollo integral y esto redundará en la mejor administración de la economía del país. Adicionalmente puede decirse que el tema de consumo dentro de la educación prevalece como un asunto de gran impacto que ayudará a la evolución como seres humanos consumistas, ya que cada persona lo es desde que está en el vientre.

Al contar con la eficiente y eficaz educación en temas de consumo, tal como se encuentra en la ley 29571 de Protección y Defensa del Derecho de los consumidores, se podrá contar con una adecuada formación para todos los ciudadanos, por tanto, es tema de máxima prioridad que el INDECOPY en concordancia con el Ministerio de Educación ejerzan esfuerzos mancomunados para fomentar estos programas educativos. Es de vital importancia para la sociedad peruana profundizar en los temas de consumo, en sus leyes, para que de esta forma haya un desarrollo competitivo en el hemisferio sur, y haya también un mejoramiento en la calidad de vida de cada consumidor, y que este a la vez sea un experto conocedor de sus derechos y deberes haciendo uso efectivo de los mecanismos que provee el Estado para su beneficio.

REFERENCIAS

Fuentes Primarias

Rojas, R. Entrevista realizada el 15 de octubre del 2016. Lima, Perú.

Velarde, C. Entrevista realizada el 20 de octubre del 2016. Lima, Perú.

Minaya, N. Entrevista realizada el 25 de octubre del 2016. Lima, Perú.

Herrada, D. Entrevista realizada el 27 de octubre del 2016. Lima, Perú.

Helio, A. Entrevista realizada el 02 de noviembre del 2016. Lima, Perú.

Alejandro, L. Entrevista realizada el 20 de noviembre del 2016. Lima, Perú.

Fuentes Normativas

Código de Protección y Defensa del Consumidor vigente (INDECOPI).

Recuperado de

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>

Constitución política del Perú 1993

Recuperado de

<http://spij.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll?f=templates&fn=default-constitucion.htm&vid=Ciclope:CLPdemo>

Constitución de la república bolivariana de Venezuela.

Recuperado de

<http://pdba.georgetown.edu/Parties/Venezuela/Leyes/constitucion.pdf>

Constitución de España

Recuperado de

http://www.lamoncloa.gob.es/documents/constitucion_es1.pdf

Constitución de la republica de Ecuador.

Recuperado de

<http://www.pucesi.edu.ec/web/wpcontent/uploads/2016/04/Constituci%C3%B3n-de-la-Republica-2008..pdf>

Constitución de Argentina

Recuperado de

<http://www.ttn.gov.ar/descargas/constitucion.pdf>

Fuentes Bibliográficas

Ávila Baray, H. (n.d.). Introducción a la Metodología de la Investigación.

Cuauhtemoc, Chihuahua, México. Retrieved 10 20, 2012, from .eumed.net:
www.eumed.net/libros/2006c/203/

Ayuntamiento de Arrecife. (n.d.). *Ayuntamiento de Arrecife*. Retrieved 6 3, 2015.

Recuperado de

http://www.arrecife.es/portal/p_contenedor_nuxeo.jsp?id=115

Consumoteca . (2012, 4 19). *Consumidores bien Informados*. Retrieved 6 3, 2015, from Consumoteca - Información y consejo a los consumidores en España.

Recuperado de

<http://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/derechos-de-los-consumidores-y-usuarios/derecho-a-la-educacion-y-formacion-en-materia-de-consumo/>

Masera, Diego. (2007, 11 15). *Instituto Nacional de Ecología* . Retrieved 6 3, 2015.

Recuperado de

<http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/libros/363/cap3.html>

Nicolás, A., & Del Campo, E. (2012, 3 9). *La Verdad*. Retrieved 6 3, 2015, from Consumo Racional y Responsable:cómo gastar el dinero.

Recuperado de

<http://www.miperiodicodigital.com/2012/edicion2012/lasbuscarespuestas/14285-consumo-racional-responsablecomo-gastar-dinero.html>

Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor.

Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI (INDECOPI 11 3, 2006).

Altarmirano, B. (2012, 07 24). *¿Por qué es importante el derecho a la información de los consumidores?* Retrieved 6 1, 2015, from Regulación, Competencia y Consumidores.

Recuperado de

<http://bernardoaltamirano.com/2012/07/24/por-que-es-importante-el-derecho-a-la-informacion-de-los-consumidores/>

Consumoteca . (19 de 4 de 2012). *Consumidores bien Informados*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de Consumoteca - Información y consejo a los consumidores en España: <http://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/derechos-de-los-consumidores-y-usuarios/derecho-a-la-educacion-y-formacion-en-materia-de-consumo/>

Masera, Diego. (15 de 11 de 2007). *Instituto Nacional de Ecología* . Recuperado el 3 de 6 de 2015, de <http://www2.inecc.gob.mx/publicaciones/libros/363/cap3.html>

Nicolás, A., & Del Campo, E. (9 de 3 de 2012). *La Verdad*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de Consumo Racional y Responsable:cómo gastar el dinero: <http://www.miperiodicodigital.com/2012/edicion2012/lasbuscarespuestas/14285-consumo-racional-responsablecomo-gastar-dinero.html>

Lineamientos de la Comisión de Protección al Consumidor, Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI (INDECOPI 3 de 11 de 2006).

(2010). Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.

- Altarmirano, B. (24 de 07 de 2012). *¿Por qué es importante el derecho a la información de los consumidores?* Recuperado el 1 de 6 de 2015, de Regulación, Competencia y Consumidores: <http://bernardoaltamirano.com/2012/07/24/por-que-es-importante-el-derecho-a-la-informacion-de-los-consumidores/>
- Ávila Baray, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Cuauhtemoc, Chihuahua, México. Recuperado el 20 de 10 de 2012, de [www.eumed.net: www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/)
- Ávila Baray, H. (s.f.). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Cuauhtemoc, Chihuahua, México. Recuperado el 20 de 10 de 2012, de [www.eumed.net: www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/)
- Ayuntamiento de Arrecife. (s.f.). *Ayuntamiento de Arrecife*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de http://www.arrecife.es/portal/p_contenedor_nuxeo.jsp?id=115
- Barrios Vera, J. G. (21 de 4 de 2010). *Sostenibilidad económica y social como prioridad para la sustentabilidad ambiental*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/sostenibilidad-economica-social-prioridad-sustentabilidad-ambiental/>
- Bauman, Z. (2007). *Vida de Consumo*. México D.F.: Fondo de Cultura Económico.
- Blog Humanun. (9 de 4 de 2013). *Blog Humanun*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de *Objetivos de Desarrollo Sustentable para la gente y el planeta*: <http://www.revistahumanum.org/blog/objetivos-de-desarrollo-sustentable-para-la-gente-y-el-planeta/>
- Camacho Cadena, D. P. (2012). *Análisis del derecho del consumidor en relación al uso del comercio electrónico en el Ecuador*. Quito: Universidad internacional del Ecuador.
- Camacho Cadena, D. P. (2012). *Análisis del Derecho del Consumidor en relación al uso del Comercio Eelectrónico en el Ecuador*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador.

- Castillo Santiago , M. S. (09 de 2009). *Eduinnova*. Recuperado el 03 de 06 de 2015, de Influencia de los Medios de Comunicación en la Educación Actual: http://www.eduinnova.es/mono_sept09.html
- CEADU. (s.f.). *Centro de Estudios, Análisis y Comunicación del Uruguay*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de Consumo Sostenible : <http://www.ceadu.org.uy/consumosustentable.htm>
- Cervantes Villalba, O. V. (2008). *Aplicaciones de los principios a la defensa de los derechos de los consumidores*. Ibarra: Universidad Técnica Particular de Loja.
- (s.f.). Código de Protección y defensa del Consumidor .
- Comisión Interamericana de los Derechos Humanos. (2007). *Estudio Especial sobre el Derecho a la Información*. Washington: Organización de los Estados Americanos.
- Consumer Classroom . (s.f.). *Consumer Classroom* . Recuperado el 3 de 6 de 2015, de ¿Qué es la educación del consumidor?: <http://www.consumerclassroom.eu/es/que-es-educacion-del-consumidor>
- Consumo2000. (2000). *Asociación para la defensa de los consumidores y usuarios de la provincia de Alicante*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de <http://www.consumo2000.com/tusderechos.php?id=25>
- Córdoba Cutipa, Y. (2012). *Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Correa Barros, M. C. (2005). *Consumo Responsable, Soluciones integrales al sobreendeudamiento*. Santiago: Universidad de Chile.
- Cruz Mejía, S. C., González Cantarero, C. G., & Joaquín Candelario, C. V. (2009). *Tesis: La Eficacia en la Tutela de los Derechos de los Consumidores en el Ejercicio de los Medios Alternos de Solución de Controversias regulados en la Ley de Protección al Consumidor Vigente*. San salvador: 2009.

De la Cruz Nogales, F. M. (2009). La presencia de los temas transversales en el currículo de educación primaria. *Revista innovación y experiencias educativas*, 1-13.

Delgado Barrera, M. (2014). *La educación básica y media en Colombia: retos en equidad y calidad*. Bogotá: Konrad Adenauer.

Duran, D. (10 de 3 de 2010). *Eco Portal*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de Las dimensiones de la sustentabilidad: http://www.ecoportel.net/Temas_Especiales/Desarrollo-Sustentable/las_dimensiones_de_la_sustentabilidad

El Cristal Roto. (28 de Agosto de 2012). *Universidad del Pacífico* . Obtenido de La definición actual del consumidor según INDECOPI: <http://elcristalroto.pe/regulatorio/proteccion-al-consumidor/la-definicion-actual-de-consumidor-segun-el-indecopi/>

Facua. (2007). *Facua*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de Consumo responsable y sostenible: <http://www.facua.org/es/guia.php?Id=83>

Feldstein De Cardenas, S. L. (2011). La noción de consumidor en el Mercosur. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 71-84.

Fundación Vivo Sano. (s.f.). *Fundación Vivo Sano*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de Qué es el consumo responsable: http://www.vivosano.org/es_ES/Informaci%C3%B3n-para-tu-salud/Sociedad-sana/Consumo-responsable/Qu%C3%A9-es-el-consumo-responsable.aspx

Gámez Sánchez, L. (2010). *TESIS: Tratamiento del Tema Transversal Educación para el Consumo en el Alumno de Tercer Ciclo de Educación Primaria de la Provincia de Granada*. Granada: Universidad de Granada.

Gámez Sánchez, L. (2010). *Tratamiento del tema transversal educación para el consumo en el alumnado del tercer ciclo de educación primaria de la Provincia de Granada*. Granada: Universidad de Granada.

- Giraldo, A. (30 de 07 de 2002). *Biblioteca Digital Andina*. Recuperado el 03 de 06 de 2015, de El estado de situación de la protección al consumidor en el ámbito nacional y comunitario: una propuesta de decisión 1989-2002: <http://www.comunidadandina.org/BDA/FichaObra.aspx?cm=930>
- Gobierno de Aragon. (2003). *Guía de consumo responsable en Aragón*. Aragón: Fundación Ecológica y Desarrollo.
- Gobierno de Aragon. (2010). *Consumo Responsable y Cambio Climático*. Montenevado: Manipulados Montevedado, S.L.U.
- González Herranz , M. L. (2001). *La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor* . Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Güesguán Serpa, Ó. (28 de 3 de 2015). *El Despertador*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de Consumo racional, la nueva forma de gastar: <http://www.elespectador.com/noticias/economia/consumo-racional-nueva-forma-de-gastar-articulo-551926>
- Gutiérrez, M., & Fernández, L. (2013). Bienestar Social, Económico y Ambiental para las Presentes y Futuras Generaciones. *Scielo*, 121-130.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5. ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hirtz, B. (10 de 2 de 2010). *Empresa y Economía*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de Consumo sustentable, un compromiso para una mejor vida: <http://www.empresayeconomia.es/desarrollo-sostenible/consumo-sustentable-un-compromiso-para-una-mejor-vida.html>
- Jarrosay Veranes, A., & Valverde Hernández, L. (2011). Los derechos del Consumidor. Análisis teórico-doctrinal. *Cuadernos Críticos del Derecho*, 152-174.
- Lara Gonzáles, J. D. (2009). Consumo y consumismo. Algunos elementos traza sobre estudiantes Universitarios en México. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*.

- Lasarte , C. (1999). *Manual sobre Protección de Consumidores y Usuarios*. Dykinson.
- Logoño. es. (2012). *Ayuntamiento de Logroño* . Recuperado el 3 de 6 de 2015, de Derechos del Consumidor: http://www.xn--logroo-0wa.es/wps/portal/web/inicio/unidadesMunicipales/omic/planesyProgramas/!ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os_hAc9NQf293QwN_X28jA08nE59gE0NnC0cDc_2CbEdFAHKymFE!/?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/web_es/logrono/unidadesMunicipales/omic/planesyProg
- Lopez Ayllon, S. (2009). *El acceso a la información como un derecho fundamental: La reforma al artículo 6° de la Constitución mexicana*. México, D.F.: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).
- López Ródenas, M., Álvarez Martín, N., Guerrero Serrano, P., Wolf, E., & González Fernández, N. (2007). *Manual básico la educación del consumidor en el aula*. Aragon: RED E-CONS Comenius 3.
- Malpartida Castillo, V. (2003). *El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Manzano Chavez, L. (2008). Defensa del consumidor. Análisis comparados de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay. *Consumidores y Ciudadanía*, 1-19.
- Marcaide, A. (2012). *Consumo responsable y desarrollo sostenible*. Madrid: Club de exxcelencia en sostenibilidad.
- Nacional, M. d. (2009). *Conceptos generales de la educación preescolar, básica y media*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.
- Organismo Provicional para el Desarrollo Sostenible. (s.f.). *Dirección Producción y Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de <http://www.opds.gba.gov.ar/DCSSite/index.php/paginas/ver/CSDefinicion>
- Ovalle Favela, J. (2000). *Derechos del consumidor*. México D.F.: Ilustradores.

- Ovalle Favela, J. (2000). *Derechos del Consumidor*. Mexico D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sanchez Perez, M. D. (2008). Orientaciones: Educación para el consumo infantil, primaria y secundaria. *Innovación y experiencias educativas*, 1-10.
- Sarmiento Gómez, A., Perla Tovar, L., & Alam, C. (2001). *Situación de la educación básica, media y superior en Colombia*. Bogotá: Casa Editorial El Tiempo.
- Tafur Asenjo, K. d. (2010). Tesis: "*La Desprotección del Consumidor Frente a las Ventas Agresivas, La Imitación Insuficiente de la Normativa Europea*". Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Trímboli, J. (2004). Educación del consumidor realidad y perspectivas. *Revista Decisio*, 3-11.
- UNEP. (2010). *Aquí y ahora educación para el consumo sostenible*. Mare: Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- Vázquez-Reina, M. (01 de 04 de 2011). *Eroski Consumer, el diario del consumidor*. Recuperado el 03 de 06 de 2015, de Educación para el consumo: <http://www.consumer.es/web/es/educacion/escolar/2011/04/01/199708.php>
- Velín Samaniego, J. C. (2013). *Protección jurídica del consumidor en Ecuador y sus principales falencias*. Quito: Universidad Internacional SEK.
- Velín Samaniego, J. C. (2013). Tesis: *Protección Jurídica del Consumidor en Ecuador y sus principales Falencias*. Quito: Universidad Internacional Sek.
- Viguria Chavez, C. A. (2012). TESIS: *El Consumidor Financiero: Necesidades de su Implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Zurilla Cariñana , M. (2008). *Centro de Estudios de Consumo*. Recuperado el 3 de 6 de 2015, de "El Derecho de Información del Consumidor en los Contratos con Consumidores y Usuarios en el Nuevo Texto Refundido de la Ley General para la defensa de Consumidores y Usuarios" : <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/comentarios/8.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: KEYLA KUWATA ECHEVARRIA

FACULTAD/ESCUELA: DERECHO

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Las políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor
PROBLEMA GENERAL	¿Se aplica adecuadamente las políticas educativas desde el ministerio de educación para el conocimiento y defensa del derecho al consumidor?
PROBLEMA ESPECIFICO 1	¿Se encuentra en la actualidad establecidas dentro de las mallas curriculares estudiantiles las políticas Educativas establecidas por el código de protección al consumidor?
PROBLEMA ESPECIFICO 2	La aplicación de programas educativos como obligatorio en los medios de comunicación garantizaría una efectiva protección y defensa al consumidor?
SUPUESTO JURIDICO GENERAL	Las políticas educativas no contribuyen al conocimiento ni a una verdadera protección al consumidor
SUPUESTO JURIDICO ESPECIFICO	Las políticas públicas educativas establecidas por el código de protección al consumidor no se adecuan a una eficaz defensa y protección al consumidor implantadas desde el ministerio de educación
SUPUESTO JURIDICO ESPECIFICO 2	La aplicación de programas educativos como obligatorio en los medios de comunicación no garantizan una efectiva protección y defensa al consumidor.
OBJETIVO GENERAL	Determinar si las políticas educativas contribuyen al conocimiento y defensa de los derechos al consumidor
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1	1.- Analizar si se cumplen con las políticas educativas establecidas en el código de protección al consumidor se adecuan para la defensa y protección al consumidor

OBJETIVO ESPECIFICO 2	2.- Determinar si la aplicación de programas educativos como obligatorio en los medios de comunicación garantiza una efectiva protección y defensa al consumidor
DISEÑO DEL ESTUDIO	Teoría fundamentada
PARTICIPANTES	6 especialistas en derecho de propiedad intelectual
VARIABLES	Educación para el consumo, políticas educativas

Anexo 2. Guía de entrevista

Anexo 3 - B Guía de
Entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Guía de entrevista

Entrevistado: _____

Cargo/ Institucion: _____

Título: Políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor.2011-2015

Objetivo General. Determinar si existen Políticas educativas implementadas y diseñadas por el Ministerio de Educación para el conocimiento y defensa del derecho al consumidor

1. ¿Ud. Considera que es adecuada el diseño de las Políticas Educativas establecidas por el Ministerio de Educación, para el conocimiento y de los derechos del consumidor? ¿Por qué?

2- ¿Usted considera que la vigente regulación del Código de Protección al consumidor permite que se apliquen Políticas Públicas de Educación para el consumo, para una adecuada protección y defensa de los derechos del consumidor?

3.- ¿Ud. Considera que establecer políticas publicas claras sobre la educación para el consumo incrementaría el nivel de protección de los derechos al consumidor? ¿Por qué?

Objetivo Específico 1. Analizar si se encuentra contenidas dentro del diseño curricular de la Educación Básica Regular las Políticas Educativas sobre derechos del consumidor que dispone el código de Protección al consumidor

4.- ¿Ud. Considera que se ha implementado dentro del diseño curricular educativa basica las politicas Educativas para garantizar la proteccion de los derechos del consumidor ?

5.- ¿Ud. Considera que las políticas publicas establecidas en el Código de proteccion al consumidor se estan aplicando para una efectiva proteccion al consumidor ?

Objetivo Específico 2. Determinar si el Indecopi en coordinación con el Ministerio de Educación implementa las políticas educativas para el conocimiento y defensa de los derechos del consumidor dispuestas del Código de Protección al Consumidor

6.- ¿Cree usted que el Indecopi establece políticas educativas acordes a la realidad estudiantil para el cumplimiento de lo establecido dentro del Código de Protección al consumidor? ¿Por qué?

7. ¿Usted considera que el Indecopi está garantizando una protección adecuada al consumidor con sus políticas públicas? ¿Por qué?

8.- ¿Cree usted que se podría considerar una verdadera protección y defensa al consumidor si no se implementan políticas educativas claras dentro de la educación con coordinación con Inecopi? ¿Por qué?

Muchas gracias por su colaboración académica

Anexo 3. Validación del instrumento



Anexo 4-A Validación de
Guía de Legislación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Dalles, P. D. S. García, Manuel S. S. S.
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: INSTRUMENTO
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Keyla KAWATA Echevarría

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

S
s

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

97 %

Lima, del 2016

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 91625112 Telf:

91625112

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: MORALES CAUTI, GIUSSEPI PAUL
- 1.2. Cargo e institución donde labora: JEFE General de AREA DE INVESTIGACIÓN
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENTREVISTA
- 1.4. Autor(A) de Instrumento: KEYLA KAWATA ECHEVARRIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

90 %

Lima, 29 del 2016

Dr. Giusseppt Paul Morales Cauti

ABOGADO
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 106634461 Telf. 94278689

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: CARLOS VELARDE ALIAGA
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENTREVISTA
 1.4. Autor(A) de Instrumento: KEYLA KAWATA ECHEVARRIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										✓			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

 Lima, 28 de Septiembre del 2016

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

 DNI N° 4373 Telf.: 91 238992


 Carlos Rafael Velarde Aliaga
 ABOGADO
 Reg. CAL N° 31093



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LA TORRE GUERRERO, ANGEL FERNANDO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "POLITICAS EDUCATIVAS PARA EL CONOCIMIENTO Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDO", cuyo autor es KUWATA ECHEVARRIA, KEYLA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido 14%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 02 de agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LA TORRE GUERRERO, ANGEL FERNANDO DNI: 09961844 ORCID 0000-0002-2147-2205	Firmado electronicamente por AFLATORREG, el día 02 de agosto del 2023