



FACULTAD DE DERECHO

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE DERECHO**

**LA INCORPORACIÓN DE LA PEQUEÑA EMPRESA
DENTRO DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

AUTOR:

MARY LUZ MAMANI MAMANI

ASESOR:

DR. REMIGIO ROJAS ESPINOZA

LÍNEA DE INVESTIGACION:

DERECHO PÚBLICO

**LIMA – PERÚ
2014- I**

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por permitirme seguir cumpliendo mis metas, a mis padres y mis hermanas quienes con su amor incondicional hacen posible que mis sueños se concreten y a mi Asesor, Dr. Remigio Rojas Espinoza, quien no dudo en desplegar todos sus conocimientos en aras de la consecución del presente trabajo.

AGRADECIMIENTO

Mi mayor agradecimiento:

Al Doctor Remigio Rojas Espinoza, por haberme brindado la orientación y pautas necesarias en el presente trabajo, a él mi sincero reconocimiento a su ayuda y paciencia.

A todas las autoridades de la Escuela de Derecho, por su comprensión y predisposición a darnos las facilidades del caso para la realización de la presente tesis.

Por último y no menos importantes a mis queridos Padres y mis hermanas, los seres más importantes en mi vida, quienes sembraron amor, respeto y valores, guiándome y cuidándome en cada paso que doy y a mis mejores amigas Geraldine y Yuliana, quienes me dieron fuerzas y ánimos para concluir con esta hermosa carrera. Gracias a todos ustedes por estar conmigo de manera incondicional y por ser el motor que me impulsó día a día para culminar esa hermosa carrera de Derecho.

PRESENTACIÓN

Tengo el honor de dirigirme a ustedes Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Facultad de Derecho, a fin de hacerle llegar la presentación de este trabajo de investigación cuyo título central es “LA INCORPORACIÓN DE LA PEQUEÑA EMPRESA DENTRO DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”, a efectos de obtener el Título Profesional de Abogado, la misma que es una muestra del enorme esfuerzo y dedicación durante el transcurso del tiempo hasta la culminación exitosa de esta valiosa investigación, que estamos seguros será un aporte importante para la protección de las pequeñas empresas.

La presente Tesis se encuentra delimitado en tres capítulos, desarrollados de la siguiente forma, en el Capítulo I titulado “Problema de Investigación”, presenta la descripción del tema, la formulación de los problemas, los objetivos que se busca, la justificación del trabajo y el marco teórico que realiza una descripción y análisis de las cuestiones doctrinarias involucradas al problema propuesto. Capítulo II titulado “Marco Metodológico”, presenta las hipótesis y Operacionalización de las variables así como la metodología que plantea el paradigma, diseño, tipología entre otros. Y por último, en el Capítulo III titulado “Interpretación y Resultados” en el que se precisa las técnicas de análisis de campo que se desarrollas, como fuente documental, marco normativo, comparado, análisis de encuestas y entrevistas.

Finalmente, debemos indicar que esta investigación tiene como objetivo establecer lineamientos que permitan la incorporación del pequeño empresario dentro del régimen de protección al consumidor, que se encuentra establecido en el código de defensa y protección al consumidor ley 29571.

ÍNDICE GENERAL

Contenido

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD..... | 4 |
| PRESENTACIÓN | 5 |
| <i>ÍNDICE GENERAL</i> | 6 |
| <i>ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS</i> | 8 |
| RESUMEN | 9 |
| ABSTRACT | 10 |
| CAPITULO I INTRODUCCIÓN | 11 |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 12 |
| 1.1.1 Nivel Nacional:..... | 12 |
| 1.1.2 Nivel Internacional:..... | 16 |
| 1.2 MARCO HISTÓRICO | 19 |
| 1.2.1 Evolución Historica de la Protección al Derecho del Consumidor en el Mundo..... | 19 |
| 1.2.2 Noción de Consumidor en la Legislacion Peruana. | 22 |
| 1.3 MARCO NORMATIVO | 23 |
| 1.3.1 Nivel Nacional | 23 |
| 1.3.2 Nivel Internacional | 27 |
| 1.4 BASES TEÓRICAS – DOCTRINARIAS | 28 |
| 1.4.1 La empresa y su clasificación: | 28 |
| 1.4.2 Definición de Pequeña y Microempresa: | 29 |
| 1.4.2.1 Características y Estructura Empresarial de las Mypes: | 29 |
| 1.4.2.2 Aspectos Característicos de la Micro y Pequeña Empresa: | 30 |
| 1.4.3 incidencia de las micro y pequeñas empresas en la economía del estado: | 30 |
| 1.4.4 Consumidor Final:..... | 31 |
| 1.4.5 El Consumidor Material. | 32 |
| 1.4.6 La Persona Jurídica como Consumidor..... | 33 |
| 1.4.7 Criterios para la Tutela del Microempresario. | 35 |
| 1.4.8 Consumidor del Servicio Financiero. | 38 |
| 1.5 MARCO CONCEPTUAL | 43 |
| CAPITULO II PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 46 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 47 |
| 2.1 APROXIMACIÓN TEMÁTICA..... | 47 |
| 2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 49 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.1 Problema General..... | 49 |
| 2.2.2 Problemas Específicos | 49 |
| 2.3 JUSTIFICACIÓN | 50 |
| 2.4 RELEVANCIA | 50 |
| 2.5 CONTRIBUCIÓN | 51 |
| 2.6 OBJETIVOS | 51 |
| 2.6.1 Objetivo General | 51 |
| 2.6.2 Objetivo Específicos | 52 |
| 2.7 HIPÓTESIS | 52 |
| 2.7.1 HIPÓTESIS GENERAL | 52 |
| 2.7.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | 52 |
| 2.8 VARIABLES..... | 52 |
| 2.8.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL | 52 |
| 2.8.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL | 53 |
| 2.8.3 INDICADORES..... | 54 |
| CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO..... | 55 |
| III MARCO METODOLÓGICO..... | 56 |
| 3.1 METODOLOGÍA | 56 |
| 3.1.1 TIPO DE ESTUDIO..... | 56 |
| 3.1.2 DISEÑO | 56 |
| 3.2 ESCENARIO DE ESTUDIO..... | 56 |
| 3.3 CARACTERIZACIÓN DE SUJETO..... | 57 |
| 3.4 TRAYECTORIA DE METODOLOGÍA..... | 57 |
| 3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 58 |
| 3.5.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 58 |
| 3.5.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 59 |
| 3.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS | 59 |
| CAPITULO IV RESULTADOS | 60 |
| IV INTERPRETACIÓN Y RESULTADOS..... | 61 |
| 4.1 ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL | 61 |
| 4.2 ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD | 69 |
| 4.2.1 FORMATO DE ENTREVISTA..... | 69 |
| 4.2.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS..... | 70 |
| 4.3 ENCUESTAS | 76 |
| 4.3.1 FORMATO DE ENCUESTA..... | 76 |
| 4.3.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS..... | 77 |
| 4.4 MARCO NORMATIVO | 85 |
| 4.5 CUADRO DE ANÁLISIS DE DERECHO COMPARADO | 92 |
| 4.6 CUADRO DE ANÁLISIS DE JURISPRUDENCIA..... | 97 |
| 4.7 PRUEBA DE LAS HIPÓTESIS..... | 103 |

| | |
|---|-----|
| V DISCUSIÓN..... | 106 |
| VI CONCLUSIONES..... | 108 |
| VII SUGERENCIAS Y PROPUESTA LEGE FERENDA..... | 109 |
| 8.1 SUGERENCIAS..... | 109 |
| IX ANEXOS..... | 114 |

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

| | |
|--|-----|
| Cuadro N° 1: Tipo de Estudio..... | 56 |
| Cuadro N° 2: Método de Investigación..... | 57 |
| Cuadro N° 3: Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 58 |
| Cuadro N° 4: Análisis de Fuente Documental..... | 61 |
| Cuadro N° 5: Análisis de las Entrevistas..... | 70 |
| Cuadro N° 6: Análisis de las Encuestas..... | 77 |
| Cuadro N° 7: Análisis de Marco Normativo..... | 85 |
| Cuadro N° 8: Análisis de Marco Comparado..... | 92 |
| Cuadro N° 9: Prueba de Hipótesis..... | 103 |
| Cuadro N° 10: Discusión..... | 108 |
| Cuadro N° 11: Matriz de Consistencia..... | 118 |
| Cuadro N° 12: Operacionalización de las Variables..... | 117 |

RESUMEN

La incorporación del pequeño empresario dentro del régimen de protección al consumidor, en relación al servicio financiero, es una tesis que se encuentra dirigida y encaminada a realizar un análisis exhaustivo de su regulación. Para su desarrollo he planteado la delimitación de un problema de investigación, el cual está centrado en determinar si la regulación que protege al pequeño empresario que actúa como consumidor final frente a un servicio financiero es adecuada.

Para lograr la validez y confiabilidad de las hipótesis se ha trabajado con herramientas metodológicas y técnicas de investigación confiables, tales como el análisis de fuente documental, las entrevistas realizadas a personas especializadas, encuestas a personas conocedoras del derecho del consumidor y aquellas personas involucradas con la investigación como son los empresarios de las pequeñas empresas, culminando con el análisis del marco normativo y comparado.

En ese sentido, la presente tesis tiene como finalidad implementar mecanismos y lineamientos que brinden seguridad jurídica al pequeño empresario que actúa como consumidor final y al mismo tiempo evidencia asimetría informativa en relación al producto o servicio que adquiere, a fin de evitar que este sector de la economía se encuentre desprotegido así mismo se busca preservar los principios y derechos constitucionales que debe ser garantizado por el Estado Peruano ante cualquier medio de vulneración.

Palabras claves: *consumidor, pequeña empresa, asimetría Informativa, servicio financiero.*

ABSTRACT

The incorporation of the small businessman inside the diet of protection to the consumer, in relation to the financial service, is a dissertation that one finds directed and directed to realizing an exhaustive analysis of his regulation. For his development I have raised the delimitation of a problem of investigation, which is centered on determining if the regulation that protects the small businessman who acts as end consumer opposite to a financial service is suitable.

To achieve the validity and one has worked reliability of the hypotheses with methodological and technical reliable, such hardware of investigation as the analysis of documentary source, the interviews realized to specializing persons, you poll persons expert in the consumer right and those persons involved with the investigation like they are the businessmen of the small-scale enterprises, Culminating with the analysis of the normative and compared frame.

In this sense, the present dissertation takes as a purpose to implement mechanisms and lineaments that offer juridical safety to the small businessman who acts as end consumer and at the same time it demonstrates informative asymmetry in relation to the product or service that he acquires, in order to prevent this sector of the economy from finding unprotected caress like that there think about how to be preserved the beginning and constitutional rights that it must be guaranteed for the Peruvian State before any way of violation.

Keywords: consumer, small business, information asymmetry, financial service.