



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de  
conflictos en la protección de los derechos de los consumidores,  
Chimbote 2020-2022**

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

Abogada

**AUTORA:**

Requena Castillo, Rosa Allcira ([orcid.org/0009-0001-7471-161X](https://orcid.org/0009-0001-7471-161X))

**ASESOR:**

Mg. Rodriguez Garcia, Alexander Maximo ([orcid.org/0000-0003-0579-6485](https://orcid.org/0000-0003-0579-6485))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Derecho de Familia, Derechos Reales, Contratos y Responsabilidad Civil  
Contractual y Extracontractual y Resolución de Conflictos

**LÍNEA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, gracias por haberme enseñado el valor del esfuerzo y la perseverancia, por ser mi mayor inspiración y sobre todo por su amor incondicional.

A mis hermanos, tíos y seres queridos que han estado a mi lado en cada paso de este camino académico.

A Gustavo, Gringo y Zoe, gracias por su fidelidad y compañía en cada momento.

A cada persona que de alguna manera contribuyó a este logro, ya sea con una palabra de aliento, un consejo valioso o simplemente con su presencia en mi vida, les estoy profundamente agradecida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Docente Alexander Máximo Rodríguez García, por su orientación experta, paciencia y apoyo constante a lo largo de este proceso. Sus conocimientos y dedicación fueron fundamentales para dar forma a este trabajo y para mi crecimiento académico.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RODRIGUEZ GARCIA ALEXANDER MAXIMO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022", cuyo autor es REQUENA CASTILLO ROSA ALLCIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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.

CHIMBOTE, 11 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RODRIGUEZ GARCIA ALEXANDER MAXIMO DNI: 18069488 ORCID: 0000-0003-0579-6485	Firmado electrónicamente por: ARODRIGUEZGA22 el 27-07-2024 08:25:56

Código documento Trilce: TRI - 0810679





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, REQUENA CASTILLO ROSA ALLCIRA estudiante de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROSA ALLCIRA REQUENA CASTILLO DNI: 72697687 ORCID: 0009-0001-7471-161X	Firmado electrónicamente por: ROREQUENACA el 11- 07-2024 12:13:45

Código documento Trilce: TRI - 0810680



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	13
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6. Procedimientos	15
3.7. Rigor científico	15
3.8. Método de análisis de datos	16
3.9. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Categorías y Subcategorías	14
Tabla 2 Factores legales en Consumidores	20
Tabla 3 Factores sociales y culturales en funcionarios	21
Tabla 4 Factores sociales y culturales en consumidores	22
Tabla 5 Factores que optimizan los MARC en funcionarios	23
Tabla 6 Factores que optimizan los MARC en consumidores	24

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los factores que contribuyen a la ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (en adelante, *MARC*) en la protección de los derechos de los consumidores en Chimbote durante el periodo 2020-2022. Por otro lado, el estudio se clasificó como investigación básica y se enmarcó en un enfoque cualitativo, apoyándose en la Teoría Fundamentada. Asimismo, los participantes de este estudio fueron 5 funcionarios de Indecopi y 7 consumidores que fueron atendidos en la Oficina Regional de Chimbote, siendo parte integral de la investigación. Las técnicas utilizadas fueron el análisis documental y la entrevista. Se llegó a encontrar que la ineficacia de los *MARC* en Chimbote durante el periodo mencionado se debió a una combinación de factores legales, sociales y culturales. Además, se identificó la necesidad de mejoras estructurales legislativas en los procesos de resolución de conflictos.

**Palabras clave:** *MARC*, derechos del consumidor, ineficacia.

## **ABSTRACT**

The objective of this investigation was to determine the factors that contribute to the ineffectiveness of the Alternative Dispute Resolution Mechanisms (hereinafter, ADR) in the protection of consumer rights in Chimbote during the period 2020-2022. On the other hand, the study was classified as basic research and was framed in a qualitative approach, relying on Grounded Theory. Likewise, the participants in this study were 5 Indecopi officials and 7 consumers who were treated at the Chimbote Regional Office, being an integral part of the investigation. The techniques used were documentary analysis and interviews. It was found that the ineffectiveness of the MARC in Chimbote during the aforementioned period was due to a combination of legal, social and cultural factors. In addition, the need for legislative structural improvements in conflict resolution processes was identified.

**Keywords:** MARC, consumer rights, ineffectiveness.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial un estado democrático que establezca una posición a favor de los derechos humanos; debe estar obligado a poseer instituciones que tengan como tarea garantizar, a cada miembro de la sociedad, la capacidad de acceder a la justicia (Nava y Breceda,2017). Es aquí donde surgen, los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (en adelante, *MARC*), ampliamente reconocidos a nivel mundial por su eficacia en la agilización de resolución de disputas que suelen ser relativamente sencillas (BDO Perú,2021).

Por lo que han adquirido una importancia destacada en la agenda de justicia de América Latina, es una prioridad tanto para los Ministerios de Justicia como para las Cortes Supremas (Eurosocial,2021). A pesar de que los *MARC* han sido promocionados como vías más eficientes y menos onerosas para resolver disputas sin recurrir a procesos judiciales formales, su implementación presenta una serie de desafíos y limitaciones que erosionan su capacidad para salvaguardar efectivamente los derechos de los consumidores (Nava y Breceda, 2017).

En el Perú a través del Decreto Legislativo N° 1308, se implementó una modificación en el Código de Protección y Defensa del Consumidor establecido por Ley N° 29571 cuyo propósito es optimizar y agilizar los procedimientos administrativos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores. El objetivo central es facilitar la resolución oportuna de conflictos *MARC*, al permitir la rápida toma de decisiones por parte de las autoridades administrativas y lograr la efectiva solución de disputas relacionadas con asuntos de consumo (Niño de Guzmán, 2019). Sin embargo estos mecanismos alternativos de solución de conflictos resultan ineficaces para proteger los derechos de los consumidores debido a diversos factores que impiden llegar a acuerdos satisfactorios.

Un estudio en Junín en 2021 concluyó que los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos carecían de eficacia. Según informes del Indecopi, solo un 8% de los casos de consumidores lograron resolver reclamos o conciliar. Además, un 19.4% se sometió a mediación entre consumidores y proveedores. Lamentablemente, el 72.14% de los consumidores afectados no halló soluciones satisfactorias para sus reclamos (Muñoz, 2021). La situación se agrava debido a varios desafíos adicionales. Uno de ellos es la falta de conocimiento legal y

educación sobre los derechos de los consumidores agrava los desafíos en los procesos de Resolución Alternativa de Conflictos (MARC). Las empresas, con más experiencia, pueden presionar a los consumidores a aceptar soluciones injustas. Esta dinámica desigual resulta en acuerdos perjudiciales y debilita la protección de los derechos de los consumidores. La falta de transparencia también es un problema, ya que las empresas ocultan información y manipulan los términos de los acuerdos. Además, la urgencia por resolver impulsa decisiones apresuradas e informadas para los consumidores (Nava y Breceda,2017).

En Chimbote, lugar donde se realiza este estudio, se evidenció entre 2020 y 2022, los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) tuvieron problemas en proteger los derechos de los consumidores. INDECOPI, encargado de supervisarlos, a menudo no aseguró soluciones adecuadas debido a procedimientos lentos y complicados, lo que generó una problemática significativa.

Estos consumidores han enfrentado obstáculos burocráticos y procesos complicados al utilizar los MARC, lo que causa frustración y desánimo. La lentitud en la resolución de conflictos con estos mecanismos lleva a buscar alternativas o abandonar el proceso, minando la credibilidad de los MARC y del organismo supervisor, INDECOPI. Si los MARC no ofrecen soluciones justas, los consumidores pueden perder confianza y recurrir a acciones legales u otras instituciones, debilitando así el propósito de los MARC y su capacidad para descongestionar los tribunales.

La falta de confianza también afecta la reputación de INDECOPI, generando dudas sobre su imparcialidad y eficacia en la protección de los derechos de los consumidores. Esto, a su vez, podría obstaculizar los esfuerzos para promover un entorno comercial justo y equitativo, y podría llevar a una mayor polarización entre las partes involucradas en los conflictos. Es por ello que ante lo expuesto se formuló el siguiente problema general: ¿Cuáles son los factores que generan la ineficacia los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022?

Así también se enmarcan los problemas específicos: PE1 ¿Cuáles son los factores legales generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022? Así PE2 ¿Cuáles son los factores sociales y culturales generan la ineficacia

de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022? Y por último PE3 ¿Cuáles son los factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022?

En este sentido este estudio se justificó desde un punto de vista teórico, porque se basa en la premisa de que los MARC, si bien prometedores en teoría, pueden enfrentar desafíos en la aplicación práctica, lo que podría afectar la protección efectiva de los derechos de los consumidores. En este contexto, la investigación busco analizar críticamente cómo estos desafíos se manifiestan, enriqueciendo el debate teórico y aportando conocimientos específicos a la discusión global sobre la eficacia de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores.

Además, desde una perspectiva jurídica, el estudio se justificó porque se fundamentará en la revisión y el análisis de la legislación vigente relacionada con la protección de los derechos de los consumidores, así como las regulaciones que rigen los MARC. A través de este enfoque, se identificarán posibles contradicciones o deficiencias en la normativa que podrían estar contribuyendo a la ineficacia de los MARC.

Y desde una perspectiva metodológica, este estudio se justificó debido a la adopción de un enfoque cualitativo, en el cual se recopilaron datos sobre el tipo de casos canalizados a través de los MARC en Chimbote durante el periodo 2020-2022. Estos datos se enriquecieron mediante entrevistas con consumidores y profesionales, lo que permitió obtener una comprensión profunda de las experiencias, percepciones y desafíos reales que enfrentan las partes involucradas en los procesos de resolución de conflictos.

En este estudio se planteó el objetivo general: Determinar los factores que generan la ineficacia los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022 y como objetivos específicos OE1: Identificar los factores legales generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022.OE2: Analizar los factores sociales y culturales generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores,

Chimbote 2020-2022. OE3: Determinar los factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los antecedentes y teorías que respaldaron las variables de investigación abordadas.

En el escenario internacional, se ha llevado a cabo una investigación relevante realizada por Hernández (2020) quien analizó los Arbitrajes de consumo como alternativa para la protección de los derechos de los consumidores colombianos. Como metodología empleada fue de tipo básica cualitativa. Se concluyó que los métodos actuales para proteger los derechos de los consumidores presentan deficiencias evidentes al considerar su relación costo-beneficio, en muchas ocasiones, los gastos asociados a emprender un proceso legal superan los beneficios obtenidos para el consumidor por lo que una solución a esta problemática podría ser recurrir a las acciones colectivas, ya que los consumidores involucrados pueden distribuir entre sí los costos, como los honorarios legales y los gastos de prueba. Sin embargo, aunque esto apunta a abaratar el proceso, existen obstáculos que cuestionan la eficacia de este enfoque en el ámbito del consumo. Agrupar múltiples reclamaciones individuales en un procedimiento común, si bien busca reducir los costos económicos, no resuelve el problema del tiempo, esta demora persistente en garantizar un acceso genuino a la justicia sigue siendo un factor decisivo para desalentar a los consumidores a emprender acciones legales.

Respecto al arbitraje de consumo, en Perú también existe un marco legal que regula esta práctica. La Ley N° 29571 establece la posibilidad de que las controversias entre consumidores y proveedores sean resueltas a través de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como el arbitraje de consumo. Sin embargo, al igual que señaló el estudio mencionado sobre Colombia, es posible que existan deficiencias en los métodos actuales de protección de los derechos de los consumidores en Perú. Por ejemplo, los altos costos asociados a los procesos legales podrían ser un obstáculo para el acceso efectivo a la justicia para los consumidores peruanos.

Sánchez (2020) investigó los medios de Resolución Alternativa de Conflictos en el sistema Arbitral de Consumo. Como metodología empleada fue de tipo básica de enfoque cualitativo. Concluyo que existió una deficiencia en el cumplimiento del deber de proporcionar información, ya que se ha constatado que la mayoría de las empresas no comunican de manera adecuada en sus sitios web su compromiso con el arbitraje en asuntos de consumo. Esto dificulta la salvaguardia de los derechos del consumidor y perjudica la percepción de la efectividad de este sistema, que se considera poco fiable para proteger los derechos del consumidor. Por lo tanto, la implementación de un sistema de supervisión a nivel estatal o por regiones, que permita la participación de los consumidores al presentar pruebas de empresas que no cumplen con sus obligaciones informativas, podría ser una medida eficaz para reducir significativamente la falta de cumplimiento en la provisión de información.

En Perú, la Ley N° 29571, conocida como Ley de Protección al Consumidor, establece una serie de derechos para los consumidores, además de regular prácticas comerciales. Importante dentro de sus disposiciones es el reconocimiento del arbitraje de consumo como un mecanismo alternativo para la resolución de conflictos. Este mecanismo permite a los consumidores y proveedores resolver disputas de manera efectiva, fuera de los tribunales judiciales. Específicamente, el artículo 145 de esta ley menciona los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC), incluyendo el arbitraje de consumo, como una opción para las partes involucradas en una disputa. Los MARC buscan ofrecer soluciones prácticas, menos formales y generalmente más rápidas que el proceso judicial tradicional, facilitando así una resolución efectiva que beneficie tanto a consumidores como a proveedores.

En Ecuador Tumbaco y García (2019) en su estudio evaluó la falta de efectividad del proceso sumario de usuarios y consumidores llevado a cabo por la Defensoría del Pueblo para compensar las violaciones de los derechos de los consumidores. Fue un estudio de enfoque cualitativo de diseño no experimental. La Defensoría del Pueblo enfrenta actualmente la percepción de los consumidores de carecer de recursos económicos y de personal suficiente y adecuado, lo que afecta negativamente su capacidad para brindar un servicio más eficiente. Según las

encuestas realizadas a ciudadanos de Guayaquil, existe una coincidencia en que la forma en que se gestionan administrativamente los reclamos en la Defensoría del Pueblo contribuye a la percepción de ineficacia en la institución y en el proceso, ya que los resultados de estas gestiones, que a menudo se resumen en informes motivados, no siempre resultan en un cumplimiento efectivo por parte de las partes involucradas. Esto lleva a la creencia de que los derechos de los consumidores no serán adecuadamente reparados. No obstante, es esencial considerar las competencias y poderes que ostenta el titular de la institución, ya que estos son los factores que determinarán la eficacia de sus acciones. Esto es crucial para que los consumidores perciban que el proceso es la vía adecuada para reparar sus derechos en caso de infracciones y que la institución es un organismo que siempre estará comprometido en la protección de sus intereses.

En nuestro país La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO) del Congreso de la República, esta comisión tiene facultades para realizar acciones de fiscalización en esta materia. Sus competencias abarcan la capacidad de investigar reclamos de consumidores contra proveedores de bienes y servicios que supuestamente han vulnerado sus derechos, mediar en disputas entre consumidores y proveedores, imponer sanciones a los proveedores que infrinjan las leyes de protección al consumidor, y ofrecer información y asesoramiento a los consumidores sobre sus derechos y cómo ejercerlos.

Así también se han llevado a cabo investigaciones importantes a nivel nacional en Chiclayo Falla (2023) investigó los criterios legales que deberían incorporarse en las propuestas de modificación de las normativas que rigen la utilización del libro de reclamaciones en relación con la protección del consumidor. Para abordar este estudio, se adoptó un enfoque cualitativo que involucró un análisis minucioso de documentos. Los hallazgos de este estudio llevaron a concluir que el sistema que protege al consumidor garantiza los actores del mercado diversos mecanismos para resolver disputas, entre ellos el libro de reclamaciones, que permite a los consumidores presentar quejas cuando experimentan insatisfacción con productos o servicios ofrecidos por proveedores.

Sin embargo, a través de la revisión de resoluciones emitidas en el periodo de 2019 a 2021 por Indecopi, se pudo observar que los participantes no perciben el libro de reclamaciones como una opción inmediata para resolver sus problemas relacionados con el consumo. En cambio, tanto los proveedores como los consumidores optan por recurrir a las autoridades para iniciar procedimientos administrativos en respuesta a los problemas presentados formales en lugar de utilizar este mecanismo directo de resolución.

Muños (2021) en su investigación cuyo como objetivo determinar la efectividad de los procesos de conciliación utilizados por los consumidores para proteger sus derechos en materia de consumo en la Oficina Regional de Indecopi de Junín durante el segundo semestre del año 2019. Como metodología utilizada fue un estudio enfoque cualitativo, llegó a las siguientes conclusiones: el autor señala que el proceso de conciliación, de quejas o reclamos efectuadas por los clientes, a fin de proteger sus derechos al consumo, realizadas en las oficinas de Indecopi, específicamente en la de la región Junín, no cumplen su objetivo, puesto que se observa que muy pocos reclamos se llegaron a establecer una solución, por este medio de la vía conciliatoria. Se estableció que el principal motivo de los ineficientes métodos de conciliación es la inasistencia, por ambas partes, cliente y proveedor, que se efectúan en las oficinas de Indecopi. Así observando que la falta de seguimiento de Indecopi a los proveedores y clientes, representa el 34.17% de los reclamos, este seguimiento tiene por finalidad la identificación de factores que provoquen que no asistan a las reuniones, ya que esto afecta a una correcta función de la conciliación administrativa. Se concluyó que el mecanismo alternativo que buscaba solucionar los conflictos, no es eficaz, es decir, se demostró un bajo nivel de eficacia, puesto que solo el 8% de clientes lograron solucionar sus reclamos o fueron conciliados, por otra parte, los clientes que el 19.4% terminaron en una mediación por parte de los clientes y proveedores; no obstante, la gran mayoría de los clientes afectados no lograron resolver sus reclamos, siendo el 72.14%.

Callalla (2019) en su investigación tuvo como propósito determinar la vulneración de los derechos del consumidor debido a la falta de eficacia en los procedimientos de indemnización administrativa en el ámbito financiero ante la entidad Indecopi en la ciudad de Ilo, durante el período comprendido entre los años 2012 y 2015. Como metodología utilizada fue un estudio enfoque cualitativo. Se

llegó a la conclusión que los procedimientos administrativos del INDECOPI dejan vulnerables a los consumidores, a una protección inadecuada de sus derechos de consumidor financiero, porque el Código del Consumidor no proporciona a los usuarios o consumidores una indemnización administrativa por productos o servicios financieros defectuosos y se determinó que los procedimientos administrativos de reclamaciones seguidos por el Indecopi son inadecuados, puesto que las indemnizaciones no están en línea con el Código de Protección al Consumidor, que solo proporciona para la indemnización civil en caso de pérdida financiera de un consumidor, esto referente a los reclamos por productos defectuosos en el servicio financieros y que las sanciones por parte de Indecopi, no son eficaces, siendo que estas denuncias se realizan por productos defectuosos de servicio financieros, que afectan directamente al consumidor, puesto que las medidas correctivas no ofrecen una indemnización; por ello, se debe modificar el código al consumidor, con el propósito que ante Indecopi se reconozca la indemnización administrativa, en la provincia de Ilo, durante los años 2012 y 2015 y se determinó que Indecopi no proporcionara una cualquier compensación administrativa a los clientes que presentaron quejas sobre servicios financieros defectuosos, ya que el código del consumidor no prevé que dicha compensación sea gravado.

En este texto se presentan los principios teóricos y conceptuales relacionados con la variable de investigación "Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos". Estos principios están enmarcados en la teoría del "ganar-ganar" según Muley (2021) es un enfoque que se aplica en diversas áreas, como los negocios, la resolución de conflictos y las relaciones interpersonales. Su premisa fundamental es que las partes involucradas en una situación deben buscar soluciones que beneficien a todas ellas, en contraposición a una mentalidad de "ganar-perder" en la que una parte sale victoriosa a expensas de la otra.

Esta teoría se caracteriza por la colaboración entre las partes, fomentando la comunicación abierta y la empatía para comprender las necesidades y preocupaciones de todos los involucrados. Además, impulsa la creatividad al buscar soluciones innovadoras que satisfagan las necesidades de todas las partes, y promueve un enfoque en los intereses subyacentes en lugar de posiciones

rígidas. Un aspecto esencial es el compromiso mutuo, donde todas las partes se comprometen a trabajar juntas para encontrar una solución que beneficie a todos. Ha sido ampliamente utilizada en la gestión de conflictos, la negociación y la toma de decisiones empresariales para lograr soluciones equitativas y sostenibles (Illera,2022).

Por otro lado, tenemos a la teoría del conflicto, que es un enfoque en las ciencias sociales que explora las tensiones y los desacuerdos en la sociedad. La teoría del conflicto considera que los conflictos son una parte natural de la vida social y que surgen debido a diferencias en intereses, valores, necesidades y percepciones entre individuos y grupos. Esta perspectiva analiza las causas del conflicto, que pueden abarcar desde la competencia por recursos limitados hasta desigualdades de poder y divergencias culturales o ideológicas (Rosa y Rivas,2018). También se centra en las dinámicas del conflicto, incluyendo su escalada, estrategias de competencia o cooperación, y la posibilidad de violencia. Además de examinar las raíces y dinámicas de los conflictos, la teoría del conflicto propone métodos y enfoques para resolverlos de manera pacífica y constructiva, como la mediación y la negociación. Reconoce que la resolución de conflictos no siempre implica eliminar las diferencias, sino aprender a gestionarlas y transformarlas. También hace hincapié en el papel del poder y la desigualdad en la generación de conflictos y considera los efectos de los conflictos a nivel individual y social. Esta teoría presta especial atención a los conflictos entre grupos sociales, como los étnicos, religiosos, políticos o económicos, y reconoce la influencia del contexto cultural y social en la forma en que se manifiestan y resuelven los conflictos (González et al.,2018).

Para dar una mayor comprensión se procedió a definir algunos términos básicos de la presente investigación como: **Mecanismos alternativos de solución de conflictos**, también conocidos como MARC's, sirven como alternativas de solución, teniendo como finalidad la resolución de conflictos jurídicos (Gutierrez,2022). Para Campos et al. (2018) los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos son métodos y enfoques que se utilizan para resolver disputas y conflictos de manera pacífica y efectiva sin recurrir al litigio o al sistema judicial tradicional.

Existen diversas alternativas para resolver conflictos de manera efectiva y justa, cada una con sus propias características y enfoques. Una de estas opciones es la mediación, un proceso en el cual un tercero imparcial, conocido como mediador, facilita la comunicación entre las partes en disputa y las guía hacia una solución mutuamente aceptable. A través de la mediación, las partes tienen la oportunidad de trabajar juntas, compartir información y llegar a un acuerdo que tenga en cuenta las necesidades y prioridades de todos los involucrados (Ortuño y Espinoza, 2022). Otra alternativa es la conciliación, que también se basa en un enfoque colaborativo para la resolución de conflictos. Sin embargo, a diferencia de la mediación, la conciliación ofrece un marco más estructurado. En este caso, el conciliador ayuda a establecer las bases para un acuerdo o compromiso entre las partes (Machuca y Andino, 2023).

Por otro lado, el arbitraje es un mecanismo en el cual las partes en disputa deciden someter su desacuerdo a un tercero imparcial, conocido como árbitro, quien toma una decisión vinculante para ambas partes. Esta decisión tiene fuerza legal y las partes están obligadas a cumplirla (Cortés, et al., 2021). Finalmente, el reclamo es una forma de expresar la insatisfacción o desacuerdo respecto a un producto o servicio recibido. En esta instancia, se busca resolver la situación mediante la atención y respuesta por parte del proveedor del producto o servicio (Peñas, 2018). Por otra parte, la "Protección de los derechos de los consumidores" se basa en fundamentos teóricos y principios esenciales que respaldan su desarrollo y aplicación.

La teoría de los "intereses difusos" en el ámbito de los derechos del consumidor se enfoca en la protección de intereses colectivos y permite a los afectados buscar reparación y justicia de manera conjunta cuando se ven perjudicados por prácticas injustas. Esta teoría resulta esencial para asegurar la salvaguardia de los derechos de los consumidores en casos en los que los intereses individuales no pueden ser fácilmente defendidos por separado. Para abordar estos casos, se permite la representación legal especial de intereses difusos a través de organizaciones designadas, y se promueven acciones colectivas en lugar de procedimientos individuales. Las sentencias en estos casos suelen incluir remedios destinados a proteger y restituir el interés colectivo. Esta

teoría es importante para garantizar la protección de intereses que no pueden ser defendidos de manera convencional en el sistema legal (Duran,2019).

Algunos de los fundamentos teóricos clave incluyen a la igualdad de poder entre consumidores y empresas, la asimetría de información que requiere transparencia, el bienestar del consumidor como objetivo central, la prevención de externalidades negativas, la promoción de la elección racional, la integración en economías de mercado, la justicia distributiva para evitar desigualdades y la responsabilidad social corporativa. Estos fundamentos ayudan a equilibrar las relaciones comerciales y garantizar la seguridad y el bienestar de los consumidores en la sociedad (Lorenzo,.2021).

Asimismo, se menciona las siguientes definiciones de términos básicos de esta categoría: **Consumidor**. - se entiende por consumidor a las personas que, adquieran, emplean o disfruten productos y/o servicios con personerías jurídicas o naturales, ya que son considerados como los destinatarios finales, así mismo pueden ser tangibles o intangibles los productos y/o servicios que se adquieran y se empleen en beneficio de un grupo social o también individual (Código de Protección y Defensa del Consumidor peruano, 2010, citado en Salas y Almanza, 2021).

Una persona física o jurídica puede ser considerada consumidor si ha adquirido el producto o servicio en un contexto fuera de una actividad profesional o empresarial. Por lo tanto, cualquier trabajo, deber o acción realizada rutinariamente en el curso de la fabricación, distribución, desarrollo o se entiende por suministro de bienes o servicios una actividad empresarial o profesional (Murillo y Torres, 2021); **Derecho del Consumidor**: Conjunto de derechos y garantías que tienen los consumidores para proteger sus intereses en transacciones comerciales (Serrano,2022); **Protección de derecho del consumidor**. - definido como el "ordenamiento jurídico" que rige las "relaciones de consumo" que surgen de la distribución de bienes y servicios entre proveedores, compradores y vendedores y consumidores, teniendo una característica poliédrica (Moreno,2020). De La Maza et al. (2021) la define como el conjunto de políticas y leyes destinadas a garantizar que los consumidores tengan derechos y protección adecuados cuando adquieren bienes y servicios en el mercado; **Ley de Protección al Consumidor**: Legislación que establece los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores, y regula las prácticas comerciales (Prado,2020). **Derechos Fundamentales del**

**Consumidor:** Los derechos básicos que los consumidores tienen en sus interacciones con los proveedores, como el derecho a la seguridad, la información y la elección (Tabares y Tamayo,2019); **Ineficacia:** Se refiere a la falta de eficacia o capacidad para lograr un resultado deseado. Se utiliza para describir la falta de eficiencia o efectividad en la realización de una tarea, el cumplimiento de un objetivo o la ejecución de un proceso (Rosa y Rivas,2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Esta investigación fue categorizada como básica, dado que pertenece a un tipo de investigación que se desarrolla y se mantiene dentro de un marco teórico. Hernández et al. (2018) su principal objetivo es ampliar el conocimiento científico sin abordar la aplicación o contrastación con aspectos prácticos específicos.

Este estudio adoptó un enfoque cualitativo, centrado en la exploración de la realidad dentro de su contexto natural, examinando sus orígenes y manifestaciones. La investigación se fundamenta en la observación e interpretación de los fenómenos, con la participación activa de los individuos implicados, tal como se indica en Hernández, Fernández y Baptista (2014, citado en Vásquez, 2020).

##### Diseño de investigación

El diseño de estudio se apoyó en la Teoría Fundamentada, ya que implica la identificación de categorías teóricas que surgen a partir de los datos recopilados. Esto se logra mediante la aplicación de un método comparativo constante y la sensibilidad teórica del investigador, tal como lo indican (Cervantes et al.,2021).

Respecto al nivel de investigación fue descriptiva ya que se enfoca en describir un fenómeno o situación tal como es, en forma específica y detallada el entorno en el cual se encuentra el objeto de estudio (Arias,2021).

Investigación.

#### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Tabla 1

<i>Categorías y Subcategorías</i>	
<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos	-Factores legales -Factores sociales y culturales -Factores que contribuyen a la optimización de los MARC.

Protección de los derechos del consumidor	-Derecho a recibir una defensa
	-Derecho a procedimientos céleres y eficaces
	-Derechos al reclamo

FUENTE: Elaboración propia

### 3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio se realizó en la ciudad de Chimbote, específicamente en la Oficina Regional de Indecopi. Es en este lugar donde se llevarán a cabo la recopilación de datos y todas las actividades relacionadas con el estudio sobre la ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la protección de los derechos de los consumidores durante el período 2020-2022.

### 3.4. Participantes

La presente investigación tuvo como participantes de estudio a 5 funcionarios de Indecopi, abogados especialistas en Protección al Consumidor y 7 consumidores que han sido atendidos en la Oficina Regional de Chimbote como parte integral de esta investigación, mediante entrevistas estructuradas que se detallan a continuación:

Nombres y apellidos		Profesión	Especialidad		Años de experiencia
1. Blanca Torres	Castillo	Abogado	Protección Consumidor	al	6 años
2. Cristhian Cachique	José Zafra	Abogado	Protección Consumidor	al	5 años
3. Kelvin Kent	Miranda	Abogado	Protección Consumidor	al	3 años
4. Ramon Castro	Manuel	Abogado	Protección Consumidor	al	8 años
5. Margorie López	Katherine Capa	Abogado	Protección Consumidor	al	2 años

Nombre y apellidos	Condición
--------------------	-----------

1. Leonor Salinas Vinatea	Consumidor
2. Pierre Anderson Urquiaga	Consumidor
3. Pescoran	
4. Reyna Ramos Villanueva	Consumidor
5. Romario Quiliche Corales	Consumidor
6. Samantha Aguirre Moore	Consumidor
7. Victor Esteves Castañeda	Consumidor

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio, se utilizó la técnica de la entrevista.

la entrevista es una técnica que implica la interacción directa entre el investigador y los participantes para recopilar información detallada y profunda sobre un tema específico (Álvarez, 2020).

Además, se emplearon como instrumento la ficha de entrevista, que permitió que se recopilen toda la información por medio de la formulación de preguntas por parte del investigador a los entrevistados, con el propósito de recabar la información de forma detallada y las perspectivas de los participantes en gran profundidad sobre el tema estudiado (Vásquez, 2020).

### 3.6. Procedimiento

El procedimiento en este estudio empezó, en primer lugar, con un análisis exhaustivo de los registros documentados proporcionados por el área de reclamos del Indecopi en la Oficina Regional de Chimbote. Estos registros, fundamentales para nuestra investigación, permitieron identificar patrones, tendencias y categorías de los casos presentados por los consumidores, ofreciendo una visión clara de la problemática a abordar.

Luego de realizaron las entrevistas a los funcionarios de Indecopi y los consumidores quienes proporcionarán una visión interna acerca de cómo operan los (MASC), en la protección de los derechos de los consumidores. Estas entrevistas fueron sometidas a un análisis cualitativo, en el cual se identificarán patrones y temas emergentes en las respuestas de los funcionarios. Se otorgó una atención particular a las percepciones de los funcionarios sobre la efectividad de

los MARC y las posibles barreras que enfrentan en su implementación. Finalmente, se ejecutará una triangulación de la información que permitirá comparar y contrastar los resultados obtenidos de diferentes fuentes y métodos de recopilación. Este enfoque integral garantizó la confiabilidad de las conclusiones y proporcionará una imagen completa de la ineficacia de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores en Chimbote durante el período de estudio.

### **3.7. Rigor científico**

Con el propósito de asegurar el rigor científico en este estudio, se llevó a cabo una revisión de los instrumentos y la metodología utilizados, que incluyen la guía de entrevista. Esta revisión será realizada por profesionales expertos en el tema, quienes evaluarán y emitirán su valoración sobre la coherencia y consistencia de los instrumentos utilizados en relación con el propósito de estudio. Esta práctica de revisión por expertos es fundamental para asegurar la calidad y validez de los métodos empleados en el estudio, lo que contribuirá a fortalecer la credibilidad y la solidez de los resultados obtenidos

### **3.8. Método de análisis de datos**

El análisis de los datos recopilados en este estudio se realizó siguiendo un enfoque riguroso y sistemático. En una primera etapa, se llevó a cabo una revisión exhaustiva y sistemática de la información recopilada de los instrumentos recabados (guía de entrevistas), con el objetivo de condensar y organizar los elementos más relevantes de manera concisa, preparando así los datos para un análisis más detallado. Posteriormente, se procedió a analizar minuciosamente la información con el fin de generar resultados que estuvieran alineados con los objetivos establecidos en la investigación. Para agilizar este proceso, se utilizaron herramientas informáticas como Microsoft Word, Excel y Power Point 2010, que facilitaron la tabulación y presentación de la información en forma de tablas y gráficos. Esta estrategia simplificó el proceso de análisis e interpretación de los datos obtenidos, permitiendo una comprensión más clara y efectiva de los hallazgos del estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

Dentro del contexto de este estudio, se ha prestado una atención particular a los principios éticos establecidos en el Código de Ética de la Universidad César

Vallejo (2022), específicamente en su artículo 3. Estos principios incluyen el compromiso con la integridad, la honestidad intelectual, la autonomía, la privacidad y el respeto de la propiedad intelectual.

En primer lugar, se ha mantenido un compromiso sólido para evitar cualquier forma de manipulación de los resultados o sesgos en la interpretación de los hallazgos. Además, se ha priorizado la búsqueda de la verdad y la precisión en todos los aspectos del estudio, garantizando que los datos sean veraces y que los resultados se presenten de manera imparcial y justa.

Por otro lado, se ha dado un énfasis especial en obtener el consentimiento informado de todos los participantes involucrados en el estudio, asegurando que comprendan claramente los objetivos de la investigación, los procedimientos a seguir, los posibles riesgos y sus derechos antes de decidir participar.

Asimismo, se ha protegido la confidencialidad de los datos proporcionados por los participantes, manejando de manera confidencial cualquier información personal, con el fin de preservar su privacidad y evitar cualquier riesgo de estigmatización o daño.

Finalmente, se ha respetado rigurosamente los derechos de propiedad intelectual, asegurando la correcta atribución de fuentes y autores de trabajos previamente publicados, reconociendo así su contribución al conocimiento existente en el campo de estudio.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Respecto a los Factores legales generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores

**Tabla 1 Factores Legales en Funcionarios**

Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5
¿Existen barreras legales o regulaciones específicas que han dificultado la eficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en los años 2020 al 2022? Explique:	Los mecanismos de resolución de conflictos de Indecopi en Perú, que incluyen la conciliación a través del SAC y las denuncias ante el OPS o la CPC, enfrentan limitaciones en su eficacia, especialmente en contextos regulados por otras entidades como la SBS en el sector financiero durante la pandemia de COVID-19, restringiendo el alcance de Indecopi en estas situaciones específicas.	La normativa peruana fomenta la conciliación para resolver disputas de consumo, pero presenta contradicciones: los Decretos Legislativos 1308 y 1390 incentivan a los proveedores a reconocer faltas solo tras ser denunciados, socavando la resolución temprana de conflictos.	El Código de Protección y Defensa del Consumidor en Perú se ve limitado por la frecuente inasistencia de proveedores a las audiencias de conciliación, dejando a los consumidores vulnerables y forzándolos a optar por procesos de denuncia más costosos. Además, la ineficacia en la aplicación de multas según la Ley 31467 debilita aún más la protección al consumidor en estos procesos de reclamo.	El Código de Protección y Defensa del Consumidor en Perú enfrenta problemas en la práctica, como la inasistencia frecuente a audiencias de conciliación y la falta de sanciones efectivas de Indecopi, lo que resulta en reclamos inconclusos y evidencia una gran brecha entre la legislación y su implementación real, afectando la eficacia de los mecanismos de resolución de conflictos.	Entre 2020 y 2022 en Perú, la eficacia de los mecanismos de resolución de conflictos se vio limitada por regulaciones de conciliación ineficientes, donde los proveedores no están obligados a conciliar ni enfrentan sanciones por no hacerlo, dejando a los consumidores en desventaja y a menudo forzados a demostrar la vulneración de sus derechos en procedimientos administrativos más complejos.
¿Puede identificar los obstáculos legales o problemas en la legislación que puedan generar ineficacia en estos mecanismos? Explique	La tramitación de denuncias bajo la Ley N° 29571 en Perú es prolongada y compleja, y la tendencia de los proveedores a optar por el allanamiento para evitar sanciones pone en desventaja a los consumidores y les genera gastos adicionales, mostrando un sesgo en las soluciones legales a favor de los proveedores.	La regulación del mediante el Decreto Legislativo 1308 y 1390, y la ineficaz regulación de los artículos artículo 147-A.1 y 147-A.3 de la Ley 29571.	El mismo Código de Protección y Defensa del Consumidor, específicamente en el Subcapítulo II Mecanismos Alternativos de Resolución de conflictos.	Los árbitros no tienen poder coercitivo ni ejecutivo, lo que alarga el proceso al necesitar intervención judicial para medidas cautelares y ejecución de laudos. Además, la falta de regulación de la mediación y la incapacidad de los conciliadores para imponer o garantizar el cumplimiento de medidas de seguridad en controversias, limita la eficacia de estos mecanismos de resolución de conflictos.	El Libro de Reclamaciones en Perú se queda corto en eficacia, ya que los proveedores son sancionados solo por no responder, no por resolver los problemas, desalentando reclamos adicionales en Indecopi. Además, el limitado alcance del Arbitraje de Consumo, debido a la falta de inscripción de muchos proveedores, restringe su disponibilidad y efectividad para los consumidores.

#### FUENTE: Elaboración Propia

**Interpretación:** La mayoría de los entrevistados (funcionarios) de (4 de 5) concuerdan que existen barreras legales y regulativas que han limitado la eficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos entre 2020 y 2022 en Perú, la mayoría de los entrevistados identifican barreras legales y regulativas, como la ineficacia del marco regulatorio de Indecopi y la legislación inaplicada como la Ley 29571, que limitan los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, especialmente en el sector bancario y en procesos de conciliación, llevando a muchos reclamos inconclusos y dejando a los consumidores en desventaja. Con relación a la segunda pregunta, la mayoría de los entrevistados señalan problemas en la legislación y mecanismos de resolución de conflictos en Perú, destacando plazos desfavorables en la tramitación de denuncias, perjuicios por la figura del allanamiento, y deficiencias en arbitraje y mediación. Además, resaltan la ineffectividad del libro de reclamaciones y la limitada aplicación del arbitraje de consumo debido a la escasez de proveedores inscritos, lo que resulta en la frustración de los consumidores.

**Tabla 2 Factores Legales en Consumidores**

Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7
En su experiencia, ¿qué factores considera que han influenciado en el hecho de no haber arribado a una solución de su conflicto vía MARC?	Considero que el abuso de autoridad por parte de los proveedores, ya que yo estaba en lo correcto cuando solicité la devolución de mi dinero o en su defecto el que se me realice la entrega de mi terreno.	La ausencia de una comunicación efectiva en la audiencia de conciliación, junto con la actitud evidente de los proveedores de no querer conciliar, solo asistiendo por obligación, resultó en la no conciliación del reclamo presentado.	La falta de comunicación o importancia que las empresas les dan a sus problemas, ya que primero reclamé a la misma empresa, sin embargo, nunca respondieron y es por eso que ingresé mi reclamo en el Indecopi.	La propuesta que solo favorece a la parte reclamada y que en audiencia de conciliación se cerraron con esa idea.	Debido a que la parte reclamada no tiene interés en conciliar y no se presenta al Indecopi no da la información requerida de los procedimientos a los consumidores para poder efectuar su reclamo	En mi experiencia considero que la poca importancia o poco respeto por parte del proveedor reclamado que tienen hacia los consumidores o hacia la entidad misma del Indecopi, ha llevado a que mi reclamo se haya concluido de manera negativa.	La poca información que tuve sobre los términos y condiciones de la compra de un producto, no conocía exactamente mis derechos como consumidor y también los mecanismos que ofrecía el Indecopi para poder realizar mi reclamo
¿Estableciéndose nuevos factores en la aplicación de los MARC, contribuirá en la adecuada y efectiva protección de sus derechos como consumidor? Explique	Considero que la norma es clara, cuando indica que el proveedor debe ser multado cuando no asista a las audiencias, solamente faltaría que esa normativa se aplique, así es que tendría que ver con el factor legal.	Considero que los factores legales que deberían implementar, es hacer efectivo lo que comenté en la anterior respuesta, sobre las multas a los proveedores en la vía del reclamo.	Si, considero que la Institución debe ser más exigente, hacer cumplir la normativa y aplicar sanciones de ser necesario	Si, considero que una mejor capacitación del personal de Indecopi para poder llevar mejor los procesos del reclamo y en las conciliaciones, donde permita abordar a los proveedores que se quieran pasar de injustos	El proceso de Indecopi en Perú favorece a los proveedores, que pueden evitar conciliaciones sin consecuencias, indicando la necesidad de imponer sanciones más estrictas para quienes esquivan estas reuniones.	La mejora en la difusión de información por las instituciones es crucial, ya que el acceso desigual a la información impide que muchas personas conozcan sus derechos, lo que es esencial para una efectiva protección de los mismos y el uso adecuado de los mecanismos disponibles.	La eficacia en la protección de derechos de los consumidores en Perú podría mejorar si Indecopi se enfoca en acercarse más a los ciudadanos para informar y explicar sus derechos, facilitando así la realización adecuada de reclamos y denuncias.

**FUENTE: Elaboración Propia**

**nterpretación:** La mayoría de los entrevistados(consumidores) de (4 de 5) señalan que la Ineficacia en la resolución de conflictos a través de los MARC en Perú se atribuye a factores como abuso de autoridad, falta de comunicación efectiva de proveedores, desinterés de empresas en problemas de consumidores, propuestas sesgadas, falta de información de consumidores sobre sus derechos. Para fortalecer la protección de los derechos del consumidor, se sugiere aplicar sanciones efectivas, como multas a proveedores ausentes en audiencias de conciliación, mayor rigor en la aplicación de normativas por parte de Indecopi, capacitación del personal de la institución, mejorar la difusión de información, y acercarse más a los ciudadanos para informar sobre sus derechos y servicios.

## Respecto a los Factores sociales y culturales generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores

**Tabla 3 Factores Sociales y Culturales en Funcionarios**

Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5
¿Cuáles son algunas de las percepciones culturales o sociales comunes que pueden influir en la resistencia de los consumidores a utilizar mecanismos alternativos de resolución de conflictos?	Los consumidores a menudo acuden a Indecopi buscando soluciones inmediatas, pero pueden tener expectativas poco realistas sobre el proceso y sus derechos, lo que puede llevar a descontento y malentendidos.	La falta de cultura de información entre algunos consumidores y la falta de recursos económicos para obtener representación legal contribuyen a la vulneración de sus derechos. Además, algunos proveedores no proporcionan información adecuada por temor a posibles rechazos o para acelerar las ventas.	La falta de conocimiento sobre derechos del consumidor lleva a consultas en Indecopi, donde se educa sobre los servicios disponibles, ajustando las expectativas de los consumidores sobre la resolución de problemas y recordándoles su responsabilidad en las decisiones de compra.	En los MARC, la percepción del consumidor es que no se busca una sanción económica ni una compensación por daños, sino más bien un acuerdo para resolver conflictos sin penalizar al proveedor.	A pesar de las herramientas proporcionadas por Indecopi para resolver problemas de consumo, la falta de una cultura de consumo en la población y la desconfianza en el Estado contribuyen a que muchos consumidores no utilicen los MARC's y desconozcan sus derechos, lo que a menudo resulta en la vulneración de estos derechos sin su conocimiento.
¿Cómo cree que la cultura local y las prácticas sociales influyen en la percepción de los consumidores sobre sus derechos a recibir una defensa en la eficacia de los mecanismos de resolución de conflictos?	Los consumidores, esperando un apoyo incondicional de Indecopi, a menudo se sienten decepcionados al enfrentar la necesidad de probar sus casos, especialmente si no se resuelven favorablemente en la etapa de reclamo inicial.	En Chimbote, la cultura local a menudo implica que los consumidores adquieren productos o servicios primero y luego buscan información o hacen preguntas, lo que los deja vulnerables. Esto requiere que Indecopi recoja pruebas para determinar la responsabilidad del proveedor en casos de reclamos.	Los consumidores a menudo esperan soluciones inmediatas de Indecopi y a veces creen que la institución está alineada con los proveedores, dificultando la resolución de sus problemas.	La preferencia por judicializar disputas en lugar de usar vías más rápidas y eficientes como Indecopi, Sussalud o Osiptel conlleva a demoras y costos innecesarios para los consumidores, sobrecarga en los tribunales y descontento general con el sistema de justicia.	La educación y capacitación de consumidores son cruciales, particularmente en comunidades marginadas con barreras sociales, económicas e idiomáticas, para mejorar su comprensión de los derechos del consumidor y mecanismos de resolución de conflictos.
¿Existen desafíos específicos relacionados con la educación o la conciencia de los consumidores en Chimbote que afectan la eficacia los mecanismos de resolución de conflictos en la protección de sus derechos al reclamo? Explique	Atender a consumidores de poca instrucción educativa o de la tercera edad puede ser complicado, ya que a menudo tienen dificultades para comprender las vías y procesos que ofrece Indecopi para resolver sus reclamos, requiriendo un trato especial y explicaciones detalladas.	Para Indecopi, un desafío principal es educar y aumentar la conciencia de los derechos del consumidor, ya que la presencia de consumidores mal informados y desconocedores de las condiciones de sus contratos dificulta su labor.	La falta de información de los consumidores al adquirir productos o servicios, debido a la falta de lectura detenida de las condiciones, a menudo dificulta la resolución de problemas, incluso al presentar reclamos en Indecopi.	En Chimbote, un desafío clave es educar a los consumidores sobre sus derechos y los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, incluyendo el uso efectivo de multas para hacer cumplir estos derechos cuando los proveedores faltan a las audiencias de conciliación.	Los desafíos en la educación y conciencia de los consumidores en Chimbote y a nivel nacional destacan la necesidad de fortalecer las políticas públicas que aborden factores del entorno social, como la alta tasa de analfabetismo, y promuevan la prevención y solución de conflictos de consumo entre proveedores y consumidores.

**FUENTE: Elaboración Propia**

### INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los entrevistados (funcionarios) de (4 de 5) destacan que la percepción optimista de los consumidores sobre la protección de sus derechos por parte de Indecopi puede llevar a expectativas poco realistas debido a la falta de conocimiento y educación. También se menciona la resistencia a utilizar los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) por la percepción de que no conducen a sanciones o reparaciones. La falta de educación formal y la falta de lectura de los términos y condiciones son desafíos en la educación y conciencia de los consumidores que requieren intervención estatal a nivel local y nacional.

**Tabla 4 Factores Sociales y Culturales en Consumidores**

Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7
Considerando que no ha podido solucionar su reclamo a través de los MARC, ¿Qué factores podría contribuir a optimizar la resolución de conflictos en el futuro mediante el uso de estas herramientas?	Aspectos de la normativa y el abuso de poder por parte de las empresas a veces obstaculizan la resolución satisfactoria de los mecanismos de reclamo, ya que algunas empresas eluden responder a las autoridades competentes.	El temor de los consumidores a enfrentarse a las empresas y a represalias disminuye la efectividad de los reclamos, llevando a dudas sobre la atención.	La falta de sanciones efectivas a proveedores que no responden a reclamos puede ser un obstáculo para la resolución de conflictos de consumo.	El desequilibrio de poder entre empresas y consumidores resulta en soluciones propuestas por las empresas que benefician más a estas últimas que a los consumidores.	La falta de asesoría adecuada por parte de Indecopi en relación con los reclamos dificulta la resolución de los procesos la normativa.	El temor a enfrentar a proveedores y la falta de conocimiento sobre los derechos del consumidor a menudo limitan la efectividad de los mecanismos de reclamo, ya que las personas no reclaman debido a la falta de información	La falta de conocimiento sobre los servicios de Indecopi y los derechos del consumidor puede limitar la utilidad de los mecanismos de reclamo.
Refiriéndose a su caso ¿considera que la regulación actual de los MARC, impiden la adecuada protección de sus derechos? Si es así, ¿de qué manera?	La normativa establece multas para los proveedores que no asisten a las conciliaciones, pero su falta de aplicación efectiva es un problema destacado.	La normativa contempla multas para los proveedores que no asisten a las conciliaciones, pero su aplicación efectiva es deficiente.	La falta de regulación para sancionar a proveedores que no asisten a audiencias de conciliación perjudica los derechos de los consumidores.	Aunque desconozco los detalles de la regulación, según el personal de Indecopi, esta está diseñada para proteger los derechos de los consumidores.	El proceso de reclamo en Indecopi funciona mejor cuando ambas partes están dispuestas a llegar a un acuerdo, y puede resultar desfavorable para los consumidores.	La falta de información adecuada y capacitación insuficiente del personal de Indecopi puede perjudicar a los consumidores en su proceso de reclamo.	Los mecanismos de conciliación buscan soluciones equitativas, pero a menudo se ven distorsionados debido a la falta de interés, desconocimiento o despreocupación de una de las partes.
¿Considera que su formación académica o social contribuye en el mejor ejercicio de sus derechos como consumidor? Por favor, explique.?	La falta de conocimiento sobre los mecanismos de Indecopi para resolver reclamos puede limitar la capacidad de los consumidores para buscar soluciones a sus problemas.	Conocer nuestros derechos de consumidor es esencial para tomar decisiones informadas al adquirir productos o servicios.	La formación académica es clave para ejercer nuestros derechos de forma efectiva,	Un usuario bien informado ejerce mejor sus derechos de consumidor, y aunque la normativa puede ser compleja, acercarse a oficinas como Indecopi ofrece orientación esencial para realizar reclamos.	La educación académica ayuda a identificar a quién presentar un reclamo, pero a menudo falta información y apoyo de entidades como Indecopi, que no siempre siguen adecuadamente los casos ni sancionan a las empresas, dejando a los consumidores en desventaja.	Una persona informada toma decisiones responsables, pero el acceso desigual a la información permite a empresas y proveedores abusar de la ignorancia de derechos, haciendo esenciales las campañas de información para educar a la población.	El conocimiento previo sobre los servicios de Indecopi habría permitido actuar ante insatisfacciones con productos, pero el desconocimiento impidió realizar reclamos efectivos.

**FUENTE: Elaboración Propia**

**INTERPRETACIÓN:** Los entrevistados (consumidores) de (4 de 5) coinciden en que, aunque la teoría detrás de los MARC es sólida, su aplicación práctica es deficiente, lo que lleva a la desprotección de los consumidores y resaltan la necesidad de sanciones efectivas, mayor exigencia por parte de Indecopi, mejor capacitación y difusión, así como un mayor acercamiento a los ciudadanos para fortalecer la protección de los derechos del consumidor.

## Respecto a los Factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores

**Tabla 5 Factores que optimizan los MARC en Funcionarios**

Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5
¿Considera que el Indecopi cuenta con herramientas que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores?	Indecopi ofrece personal capacitado para resolver conflictos de consumidores, con dos vías principales: reclamos gestionados por el SAC para acuerdos conciliatorios y resolución de conflictos, aunque las normativas y plazos de tramitación pueden ser obstáculos.	Indecopi cuenta con un área de Atención al Ciudadano que promueve la mediación y conciliación, ofreciendo herramientas como el Libro de Reclamaciones y el arbitraje de consumo, facilitando acuerdos sin multas, pero permitiendo indemnizaciones, lo cual puede ser costoso para los proveedores.	Indecopi dispone de un área especializada para gestionar reclamos de consumidores, utilizando métodos como mediación, conciliación y arbitraje de consumo.	Indecopi ofrece herramientas como reclamos ante el SAC, denuncias administrativas y arbitraje de consumo para optimizar la resolución de conflictos, pero su eficacia se limita por el desconocimiento de los consumidores, lo que subraya la necesidad de mayor concientización sobre estos recursos.	Indecopi reconoce mecanismos alternativos de solución de conflictos (MARC), pero su eficacia es limitada y depende del ánimo conciliador del proveedor y de factores como la asimetría informativa, lo que hace que su éxito no siempre sea beneficioso o eficiente para el consumidor.
¿Cuál es su apreciación respecto al artículo 147-A.1 de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a la imposición de una multa del 30% de 1 UIT, como consecuencia de su inasistencia a la audiencia de conciliación de manera injustificada?, asimismo, ¿Considera que el mismo contribuye a la optimización de los MARC?	Aunque la normativa prevé multas para proveedores que falten a audiencias de conciliación, la falta de un reglamento específico para aplicarla lleva a su ineficacia, vulnerando los derechos de los consumidores al permitir que muchos proveedores sigan faltando a estas audiencias.	La obligación legal del proveedor de participar en procedimientos conciliatorios es una medida válida, pero su eficacia se ve limitada por la ausencia de un reglamento que concrete la aplicación de las multas por inasistencia, lo cual sigue pendiente.	La normativa de multas implementada en 2022 carece aún de regulación específica para su aplicación, afectando los derechos de los consumidores al no garantizar el cumplimiento efectivo de la ley.	Los MARCs son medios extrajudiciales para resolver conflictos jurídicos voluntariamente, pero el artículo 147-A.1 del Código, al imponer multas por no asistir a conciliaciones, distorsiona esta voluntariedad, llevando a que proveedores asistan solo para evitar multas, sin real ánimo de conciliar.	El Código establece multas por inasistencia injustificada del proveedor a audiencias de conciliación, lo que genera discrepancias, ya que, aunque la conciliación debe ser voluntaria, la norma impone sanciones, forzando potencialmente al proveedor a participar.
¿Cuál es su apreciación respecto al artículo 147-A.3 de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual hace referencia al hecho de que la inasistencia injustificada del proveedor a la segunda invitación da por concluida la conciliación y genera en el futuro procedimiento administrativo una circunstancia agravante especial, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 112 del Código?, asimismo, ¿Considera que el mismo contribuye a la optimización de los MARC?	La existencia de una agravante por inasistencia del proveedor a una segunda conciliación es cuestionable cuando el allanamiento se presenta como una alternativa más sencilla para el proveedor, no contribuyendo a la optimización de estos mecanismos.	La regulación incentiva la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación, pero su eficacia se ve socavada por figuras procesales que permiten exonerar la multa, resultando solo en una amonestación, contraviniendo el espíritu del artículo.	La normativa no contribuye a la optimización de los procedimientos, ya que se contradice al permitir el allanamiento del proveedor, eximiéndolo de costos procesales y minando la efectividad de las sanciones.	La consideración de la inasistencia del proveedor a dos audiencias de conciliación como agravante distorsiona la naturaleza voluntaria de la conciliación y suele no concluir en un acuerdo, por lo que no debería tratarse como tal en la práctica.	Una vez agotados los mecanismos alternativos de solución, si el proveedor no muestra intención de conciliar y vulnera derechos del consumidor, iniciar un procedimiento administrativo sancionador se convierte en una circunstancia agravante especial, ya que ambos procesos buscan proteger los derechos del consumidor.

**FUENTE: Elaboración Propia**

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de los entrevistados(funcionarios) de (4 de 5) coinciden en que el Indecopi tiene herramientas y personal capacitado para mejorar los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) en la protección de los derechos de los consumidores, pero enfrentan obstáculos como normativas vigentes y plazos de tramitación. Además, aunque existen multas por no asistir a audiencias de conciliación, la falta de un reglamento específico y la posibilidad de allanamiento reducen su eficacia, planteando la necesidad de revisar y fortalecer los MARC.

**Tabla 6 Factores que optimizan los MARC en consumidores**

Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7
Considerando que no ha podido solucionar su reclamo a través de los MARC, ¿Qué factores podría contribuir a optimizar la resolución de conflictos en el futuro mediante el uso de estas herramientas?	La implementación de normativas más efectivas es crucial para asegurar el cumplimiento de procedimientos correctos al presentar reclamos.	Es esencial ofrecer capacitación e información adecuada en resolución de conflictos a las partes involucradas para aumentar la conciencia sobre la utilidad y beneficios de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.	Es esencial que la ley imponga sanciones a empresas que no respondan a tiempo a los reclamos de los consumidores para garantizar una protección efectiva y evitar que queden sin respuestas.	Es esencial que el personal de Indecopi esté mejor capacitado para conducir audiencias de conciliación, asegurando acuerdos equitativos.	Indecopi debería contar con una oficina que asista en la formulación de reclamos de consumidores y garantice la sanción adecuada a empresas infractoras para prevenir la continuidad de malas prácticas y servicios.	La Institución debería ser más rigurosa en el trámite de reclamos, incluyendo visitas a establecimientos cuando no respondan, ya que la comunicación escrita sola a menudo es insuficiente para el proveedor.	La mejor difusión de los servicios de Indecopi facilitaría la protección de los derechos del consumidor, aunque el personal limitado y el alto volumen de usuarios actualmente restringen la eficacia de estos mecanismos.
¿Considera usted que el hecho de no haber solucionado su reclamo a través del uso de los MARC ha vulnerado sus derechos como consumidor, de ser así, podría identificar si ello se debió a algún factor legal, social o cultural?	La falta de resolución de mi reclamo resultó en una vulneración de mis derechos como consumidora en la compra de un inmueble, debido a un abuso por parte de la empresa.	La normativa actual no protege adecuadamente a los consumidores, quienes deben asumir gastos administrativos para denunciar a proveedores, incluso cuando tienen la razón.	Un factor legal permite que las empresas ignoren los requerimientos de Indecopi, no respondiendo a los reclamos de los consumidores.	Los derechos del consumidor se ven vulnerados cuando las empresas ofrecen soluciones desfavorables y existen obstáculos legales y costos para presentar denuncias.	Mis derechos como consumidor fueron vulnerados al enfrentar problemas de seguridad en transacciones con BCP, donde un depósito resultó en discrepancias de cuentas.	El robo de fondos de mi tarjeta y la respuesta inadecuada del banco, junto con los costos prohibitivos de denuncia, evidencian fallas legales y sociales que permiten a las empresas abusar de los consumidores con propuestas desfavorables.	La falta de conocimiento general sobre los derechos del consumidor, debido a una insuficiente difusión por parte de las autoridades en asuntos administrativos, lleva a que muchos no reclamen ante problemas.
¿Considera que el tiempo de los procesos en INDECOPi son un factor que limita el acceso de los consumidores a la justicia de las prácticas abusivas de las empresas? Por favor, explique.?	Las empresas abusan de los plazos procesales, limitándose a responder correos sin respetar los tiempos establecidos, lo que afecta la eficacia del proceso.	El incumplimiento de los plazos por parte de los proveedores en responder reclamos afecta los derechos de los consumidores, socavando el proceso y el respeto hacia ellos.	La formación académica es esencial para ejercer mejor nuestros derechos, pero su falta en la educación escolar puede ser compensada por la orientación proporcionada por instituciones.	Las empresas a menudo utilizan al máximo los plazos establecidos por Indecopi para responder a reclamos, generando frustración en los consumidores	Los plazos serían efectivos con un respaldo similar al de los procesos judiciales, donde los consumidores reciban defensa y asistencia durante el reclamo y la entidad demandada asuma los costos.	Durante el proceso de reclamo, especialmente en casos de deudas no reconocidas, deberían implementarse medidas cautelares para pausar pagos y proteger los derechos de los consumidores hasta esclarecer la situación.	La institución debería ser más estricta y asegurar el cumplimiento de los plazos de respuesta de los proveedores a los reclamos, evitando el cierre injustificado de casos por falta de respuesta.

**FUENTE: Elaboración Propia**

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de los entrevistados (consumidores) de (4 de 5) sugiere mejorar la optimización de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) mediante normativas más efectivas, capacitación en resolución de conflictos, mayor conciencia sobre estos mecanismos, exigencia legal a las empresas, capacitación del personal de Indecopi y una mejor difusión de los servicios. Además, consideran que la falta de resolución de reclamos vulnera los derechos de los consumidores debido a factores legales, falta de respuesta de las empresas y falta de conocimiento sobre los derechos del consumidor. Por último, destacan que los plazos y la falta de educación contribuyen a la problemática en los procesos de Indecopi.

Basándonos en los resultados obtenidos, procedemos a discutir dichos hallazgos. Con respecto al objetivo General:

Los resultados obtenidos de las entrevistas a funcionarios de Indecopi y consumidores en Chimbote entre 2020-2022 revelan que existen desafíos significativos en la eficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) en la protección de los derechos de los consumidores. Estos desafíos se deben a factores legales, sociales y culturales que afectan tanto a los proveedores como a los consumidores. Por un lado, se identifican obstáculos legales, como normativas vigentes y plazos de tramitación, que limitan la capacidad de los MARC para resolver eficazmente los conflictos. La falta de un reglamento específico y la posibilidad de allanamiento debilitan las multas por no asistir a audiencias de conciliación. Por otro lado, desde la perspectiva de los consumidores, se destaca la percepción optimista sobre la protección de sus derechos por parte de Indecopi, lo que a menudo conduce a expectativas poco realistas. Además, la resistencia a utilizar los MARC debido a la creencia de que no conducen a sanciones o reparaciones representa un desafío. La falta de educación formal y la omisión en la lectura de los términos y condiciones también dificultan la resolución efectiva de reclamos.

Estos hallazgos se comparan con los estudios previos como el de Sánchez (2020) que resalta la deficiencia en el cumplimiento del deber de proporcionar información, ya que se ha constatado que la mayoría de las empresas no comunican de manera adecuada en sus sitios web su compromiso con el arbitraje en asuntos de consumo, esto dificulta la salvaguardia de los derechos del consumidor. Asimismo, Muños (2021) en su investigación concluyó que el proceso de conciliación de quejas o reclamos efectuadas por los clientes, a fin de proteger sus derechos al consumo, realizadas en las oficinas de Indecopi, no cumplen su objetivo, puesto que se observa que muy pocos reclamos se llegaron a establecer una solución. Se estableció que el principal motivo de los ineficientes métodos de conciliación es la inasistencia, por ambas partes.

En este contexto, se incorporan la teoría del "ganar-ganar", que destaca la importancia de buscar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas en una situación, en lugar de adoptar una mentalidad de "ganar-perder". Así también la teoría de los "intereses difusos" en el ámbito de los derechos del consumidor el

cual se enfoca en la protección de intereses colectivos y permite a los afectados buscar reparación y justicia de manera conjunta cuando se ven perjudicados por prácticas injustas (Duran,2019).

### **Respecto al objetivo específico 1:**

Los hallazgos obtenidos de las entrevistas realizadas a los **funcionarios de Indecopi** en Chimbote, muestran los **factores legales** que afectan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. Se identificaron brechas significativas en el marco regulatorio de Indecopi y en la implementación de leyes clave como la Ley 29571, especialmente evidentes en el sector bancario durante la pandemia y en las audiencias de conciliación. Estas deficiencias se manifiestan en la falta de una obligación formal de los proveedores para conciliar y la ausencia de sanciones efectivas, resultando en una gran cantidad de reclamaciones sin resolver. Además, los plazos desfavorables en las denuncias administrativas, los problemas con la figura del allanamiento, la ineficacia en los procesos de arbitraje y mediación, y la ineficiencia del Libro de Reclamaciones, limitan la protección de los derechos de los consumidores. **Por otro lado**, desde la perspectiva de los **consumidores**, la ineficacia de estos mecanismos se atribuye al abuso de autoridad y a la falta de compromiso por parte de los proveedores, a una comunicación deficiente, y a un nivel insuficiente de información sobre sus derechos y los procesos de reclamación disponibles. Resaltan la urgente necesidad de implementar sanciones legales más efectivas, mejorar la capacitación del personal de Indecopi y ampliar la difusión de información.

Comparando estos resultados con estudios previos internacionales, donde se observan problemas similares en la protección de los derechos del consumidor. El estudio de Hernández (2020) en Colombia, los costos legales suelen superar los beneficios para los consumidores. En Ecuador, Tumbaco y García (2019) evidencian la percepción de ineficacia en la gestión de reclamaciones por parte de la Defensoría del Pueblo. Investigaciones nacionales, como las de Falla (2023) y Callalla (2019), concluyen que los procedimientos de conciliación de Indecopi no alcanzan sus objetivos y que los procedimientos administrativos no ofrecen

indemnizaciones efectivas, dejando a los consumidores financieros en una situación de vulnerabilidad.

Esta situación desafía la teoría del "ganar-ganar" Muley (2021), ya que los consumidores a menudo no obtienen resultados equitativos. Además, se refleja la teoría del conflicto, donde las diferencias en poder y recursos entre consumidores y proveedores generan tensiones y desafíos en la resolución de conflictos. Así también y la teoría del conflicto Rosa y Rivas (2018), que propone métodos para resolver desacuerdos de forma pacífica y constructiva, enfocándose en las diferencias de poder y recursos entre consumidores y proveedores. Este análisis sugiere la necesidad de reformas legislativas y prácticas que garanticen una mayor equidad y efectividad en la resolución de conflictos, alineando la práctica con los principios teóricos de justicia y equidad.

#### **Respecto al objetivo específico 2:**

Los hallazgos obtenidos de las entrevistas realizadas a los **funcionarios de Indecopi** en Chimbote, muestran los factores **sociales y culturales** que afectan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. Se destaca que la percepción optimista de los consumidores sobre la protección de sus derechos por parte de Indecopi puede generar expectativas poco realistas debido a la falta de conocimiento y educación. Además, se menciona la resistencia a utilizar los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) debido a la creencia de que no conducen a sanciones o reparaciones. La falta de educación formal y la omisión en la lectura de los términos y condiciones representan desafíos en la educación y conciencia de los consumidores que requieren intervención estatal a nivel local y nacional. Desde la perspectiva de los **consumidores**, se percibe una sólida ineficacia en la aplicación práctica de estos mecanismos, lo que resulta en la desprotección de sus derechos. Por lo tanto, se subraya la necesidad de implementar sanciones efectivas, aumentar la exigencia por parte de Indecopi, mejorar la capacitación y la difusión de información, así como establecer un mayor acercamiento a los ciudadanos con el fin de fortalecer la protección de los derechos del consumidor.

Comparando estos resultados con estudios previos, como el de Tumbaco y García (2019), se evidencia que las gestiones realizadas, que a menudo se resumen en informes motivados, no siempre resultan en un cumplimiento efectivo por parte de las partes involucradas. Esto lleva a la creencia culturales de que los derechos de los consumidores no serán adecuadamente reparados. Hernández (2020) también encontró que los gastos asociados a emprender un proceso legal superan los beneficios obtenidos para el consumidor, por lo que una solución podría ser recurrir a las acciones colectivas, donde los consumidores involucrados pueden distribuir entre sí los costos. Sin embargo, persisten obstáculos en términos de tiempo y demora que desalientan a los consumidores a emprender acciones legales.

Además, desde la perspectiva teórica Gonzales et al. (2018) se hace hincapié en el papel del poder y la desigualdad en la generación de conflictos y se consideran los efectos de los conflictos a nivel individual y social. Esta teoría presta especial atención a los conflictos entre grupos sociales y reconoce la influencia del contexto cultural y social en la forma en que se manifiestan y resuelven los conflictos.

### **Respecto al objetivo específico 3:**

Los hallazgos obtenidos de las entrevistas realizadas a los funcionarios de Indecopi en Chimbote entre 2020-2022 revelan **factores** que podrían contribuir a la optimización de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) en la protección de los derechos de los consumidores. Se destaca que Indecopi dispone de herramientas y personal capacitado para mejorar los MARC, pero enfrenta obstáculos como las normativas vigentes y los plazos de tramitación. Además, a pesar de la existencia de multas por no asistir a audiencias de conciliación, la falta de un reglamento específico y la posibilidad de allanamiento reducen su eficacia, lo que plantea la necesidad de revisar y fortalecer los MARC. Por otro lado, desde la perspectiva de los **consumidores**, se sugiere mejorar la optimización de los MARC mediante la implementación de normativas más efectivas, la capacitación en resolución de conflictos, el aumento de la conciencia sobre estos mecanismos, la imposición de exigencias legales a las empresas, la capacitación del personal de Indecopi y una mejor difusión de los servicios disponibles. Además, se considera que la falta de resolución de reclamos vulnera

los derechos de los consumidores debido a factores legales, la falta de respuesta de las empresas y la escasa comprensión de los derechos del consumidor.

Estos resultados se contrastan con estudios previos. Falla (2023) concluyó que el sistema que protege al consumidor garantiza diversos mecanismos para resolver disputas, como el libro de reclamaciones. Tumbaco y García (2019) destacaron la importancia de considerar las competencias y poderes del titular de la institución para determinar la eficacia de sus acciones en la protección de los derechos del consumidor.

En el ámbito de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MARC), también conocidos como MARC's, se busca la resolución de conflictos jurídicos (Gutiérrez, 2022). Esta información resalta la relevancia de mejorar y fortalecer los MARC para garantizar una protección más efectiva de los derechos de los consumidores.

La presente investigación resulta relevante en cuanto proporciona una visión detallada de los desafíos en la protección de los derechos del consumidor en Chimbote y ofrece recomendaciones concretas para mejorar la eficacia de los MARC.

Una fortaleza clave en la metodología empleada es la incorporación de entrevistas con funcionarios de Indecopi, lo que proporciona una perspectiva interna sobre los desafíos y posibles soluciones. Sin embargo, una debilidad podría ser la falta de datos cuantitativos para respaldar los hallazgos cualitativos. Además, la generalización de los resultados podría ser limitada debido al enfoque en una ubicación específica y un período de tiempo estudiado.

## **V. CONCLUSIONES**

Primera: La ineficacia de los MARC en Chimbote durante el periodo 2020-2022 se debe a una combinación de factores legales, sociales y culturales, así como a la necesidad de mejoras estructurales legislativas en los procesos de resolución de conflictos.

Segunda: Al Identificar los factores legales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022, se hallaron brechas legislativas y regulativas significativas como el cumplimiento de la obligación formal sustentada en art. 147 A1 para los proveedores de participar en procesos de conciliación y la ineficacia de sanciones fueron claves en la acumulación de reclamos sin resolver.

Tercera: Al analizar los factores sociales y culturales, se encontró que la percepción optimista de los consumidores, combinada con su falta de conocimiento sobre sus derechos y los procesos de reclamación, contribuyó a la ineficacia percibida de los MARC. La resistencia cultural y educativa al uso de estos mecanismos, principalmente debido a una falta de educación formal en derechos del consumidor, resalta la necesidad de intervenciones en estos ámbitos para mejorar la efectividad de los MARC.

Cuarta: Para optimizar los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) en la protección de los derechos de los consumidores en Chimbote, es imperativo realizar algunas reformas legislativas y mejoras sustanciales en los procedimientos de tramitación y regulación, aunque la normativa ya existe, su cumplimiento efectivo es esencial para garantizar la eficacia de estos mecanismos, la mejora en la capacitación del personal de Indecopi y la ampliación de la difusión de información sobre los derechos del consumidor y los procesos de reclamación son cambios críticos que buscan asegurar un tratamiento más justo y eficiente de las reclamaciones de los consumidores.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primera: A Indecopi a cerrar las brechas legislativas y regulativas identificadas, incorporando la obligación formal para los proveedores de participar en procesos de conciliación. Es esencial establecer y aplicar sanciones claras y contundentes a aquellos proveedores que incumplen con las regulaciones de resolución de conflictos. Paralelamente, se enfatiza la importancia de fomentar la educación del consumidor mediante la implementación de programas educativos que aborden los derechos del consumidor y los procedimientos de reclamos. Así como también la creación de un área específica de ejecución coactiva dentro de la estructura de la institución, específicamente en las Oficinas Regionales del Perú.
- Segunda: A las profesionales de derecho llevar a cabo campañas para educar a los consumidores sobre sus derechos y los procesos disponibles para la resolución de conflictos. Ofreciendo servicios de asesoramiento y apoyo a los consumidores en la tramitación de sus reclamos.
- Tercera: A los proveedores de servicios y productos asegurar la claridad en las políticas de servicio y resolución de reclamaciones. Así también participar de forma efectiva y constructiva en los procesos de resolución de conflictos de MARC.
- Cuarta: A los consumidores participar en programas de educación sobre los derechos del consumidor y cómo hacer valer estos derechos donde se fomente una cultura informada y responsable entre los consumidores.
- Quinta: A los estudiantes e investigadores académicos seguir realizando estudios relacionados con disputas de consumidores que hayan pasado por Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC). La intención es examinar minuciosamente cada caso para identificar patrones consistentes, desafíos recurrentes y posibles áreas de mejora en los procesos de resolución, este enfoque permitirá una comprensión más detallada de la dinámica real de los MARC y proporcionará conocimientos valiosos que podrían informar futuras investigaciones y contribuir a la mejora de estos mecanismos en el ámbito de la protección de los derechos de los consumidores.

## REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- BDO Perú (2021). *Alcances generales sobre los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos*. <https://www.bdo.com.pe/es-pe/publicaciones/business-services-outsourcing/alcances-generales-sobre-los-mecanismos-alternativos-de-resolucion-de-conflictos>
- Callalla, J. (2019). *Vulneración del derecho del consumidor por ineficacia en los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante Indecopi de Ilo, años 2012 – 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1305>
- Campos, A. P. C., Rodríguez, J. L. C., Cobos, C. P. G., Díaz, R. A., & Alcalá, L. M. (2018). Medios alternativos de solución de conflictos y su relación con los acuerdos reparatorios en materia penal: una nueva forma de acceso a la justicia. *Espaço Jurídico Journal of Law [EJLL]*, 19(2), 333–352. <https://doi.org/10.18593/ejll.v19i2.15116>
- Cervantes, C., Casique, L., y Álvarez, A. (2021). Teoría fundamentada como referente metodológico en el cuidado de enfermería. ACC CIETNA: Revista de la escuela de enfermería, 8(2), 95-105. <https://doi.org/10.35383/cietna.v8i2.688>
- Cervantes, C., Casique, L., y Álvarez, A. (2021). Teoría fundamentada como referente metodológico en el cuidado de enfermería. ACC CIETNA: Revista de la escuela de enfermería, 8(2), 95-105. <https://doi.org/10.35383/cietna.v8i2.688>
- CONSGOM. (2022). Los consumidores, un motor de reactivación: El trabajo de entendimiento de marcas y empresas es clave. Hoy se festejan 60 años del día mundial de los derechos del consumidor. Portafolio, <https://www.proquest.com/trade-journals/los-consumidores-un-motor-de-reactivación/docview/2638931143/se-2>

- Cortés, D. L., Gómez Ardila, C. A., & Muller Sánchez, C. A. (2022). Conciliación obligatoria: Una alternativa para la resolución de conflictos en Colombia. [Mandatory conciliation: An alternative for conflict resolution in Colombia] Ciudad Paz-Ando, 15(1), 107-116. <https://doi.org/10.14483/2422278X.18176>
- De La Maza Gazmuri, I., & Díaz, P. V. L. (2021). La publicidad engañosa en la ley 19.496 sobre protección de los derechos a los consumidores: un intento de sistematización desde el moderno derechos de contratos. *Revista de Derecho Privado*, 48(2), 27-52. <https://doi.org/10.7764/r.482.2>
- Duarte, R. C., & Fernández, N. (2021). Derechos humanos y publicidad sexista: una alternativa de tutela legal desde la Ley N°19.496 que establece normas sobre protección a los derechos de los consumidores. *Revista justicia y derecho*. <https://doi.org/10.32457/rjyd.v4i1.498>
- Durand J. (2019). Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. *Revista Prolegómenos*, 22(44), pp. 117-142. DOI: <https://doi.org/10.18359/prole.3960>
- Eurosocial (2021). *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)*. <http://eurosocial-ii.eurosocial.eu/es/accion/mecanismos-alternativos-de-solucion-de-conflictos>
- Falla, L. (2023). *Efectividad del libro de reclamaciones: análisis del procedimiento administrativo sancionador de la oficina regional del Indecopi durante los años 2019- 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5913/1/TL\\_FallaArriagaLourdes.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5913/1/TL_FallaArriagaLourdes.pdf)
- González, G. T., Herrera, D. J. M., Cordero, O. L., & Paz, A. H. (2018). Análisis comparativo sobre los métodos alternativos para la solución de conflictos a partir de la legislación de los Estados de la República Mexicana. *Justicia*, 23(34), 385-404. <https://doi.org/10.17081/just.23.34.2899>

- Gutiérrez,B.(2022). Los mecanismos alternos de solución de conflictos en las bases de datos de Acceso Abierto. *Revista Del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*.16( 50) 157-179. 10.35487/RIUS.V16I49.2022.725
- Hernández, L. (2020) *Arbitraje de consumo como alternativa para la protección de los derechos de los consumidores en Colombia*. [Tesis de pregrado, Universiada Externado de Colombia].<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/223fe021-cb39-4109-9b34-67e820d39545/content>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.).
- Idrovo,.R., Moran, F., & Silva, D. (2022). Resolución de conflictos – Estrategias a emplear en Pymes en la ciudad de Guayaquil. *Ciencia latina*, 6(6), 8272-8295. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3996](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3996)
- Illera , M. (2022). Conflicto, derecho y mecanismos alternativos. *Ius et Praxis*, 28(1), 236-253. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122022000100236>
- Indecopi (2022).Tus derechos fundamentales como consumidor. Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571). <https://www.consumidor.gob.pe/tus-derechos>
- Julián Andrés Gaitán Reyes, & Manuel Ernesto Forero Garzón. (2016). Diagnóstico de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho, como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el municipio de El Espinal -Tolima. *Diagnosis of the private offer in the extrajudicial conciliation in law, as an*. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8(1), 11-22. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/diagnóstico-de-la-oferta-privada-en-conciliación/docview/1999165488/se-2>
- La Rosa,J. y Rivas,G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución*. 1a ed.-- Lima : Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial, 2018 (Lima : Tarea Asociación Gráfica Educativa). 162 p. ; 21 cm.-- (Lo esencial del derecho ; 33). <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170690/3>

3%20Teor%C3%ADa%20del%20conflicto%20y%20mecanismos%20de%20  
0soluci%C3%B3n%20con%20sello.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lorenzo, M. R. (2021). La protección de los consumidores vulnerables en tiempos de covid-19. *Ars Iuris Salmanticensis*, 9(1), 11-29. <https://doi.org/10.14201/AIS2021911129>

Machuca, C., & Andino, S. (2023). Los métodos alternativos de gestión de conflictos en el proceso penal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4173-4191. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4747](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4747)

María Jesús Peñas Moyano. (2018). La resolución alternativa de conflictos de seguros con consumidores en el derecho español. *Revista Ibero - Latinoamericana De Seguros*, 27(49) <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris49.racs>

Mercado, R. C. (2017). La mediación como método para la resolución de conflictos. *Dykinson*, S.L.. <https://www.proquest.com/docview/2504323024/96B5FEA4C6D644D2PQ/20?accountid=37408>

Morales Ortiz, M. E., & Walker Silva, N. M. (2020). Resolución alternativa de conflictos ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). *Vniversitas*, 69, 1-15. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj69.racs>

Muley, C. (2021). Aplicaciones del Equilibrio de Nash a situaciones reales. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/127068/TFG3790%20MULEY%20DESCRIBANO%2C%20CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, P. (2021). *La eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la Oficina Regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental, Huancayo] Obtenido de <https://hdl.handle.net/20500.12394/10098>

Murillo, A. G. S., & Torres, D. J. A. (2021). Derechos del consumidor y libertad de empresa: Las controvertidas resoluciones del organismo peruano protector de los derechos de los consumidores respecto al caso cinemark – cineplex.

Economic Analysis of Law Review, 12(1), 190-216.  
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/derechos-del-consumidor-y-libertad-de-empresa-las/docview/2557265366/se-2>

Nava, W., y Breceda, J. (2017). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución mexicana. *Cuestiones constitucionales*, (37), 203-228.  
<https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2017.37.11457>

Niño de Guzmán, C. (2019). Promoción de mecanismos de prevención y solución de conflictos para la eficacia en la protección de los consumidores. *IUS Praxis*, 2(48). doi:<https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2018.n48-49.4499>

Ortuño, E. I., & Espinosa, C. U. (2021). La mediación de conflictos y sus aportaciones al cambio sociocultural de la familia mexicana. *Areas*, (42), 81-93. <https://doi.org/10.6018/areas.488621>

Pitta-Osses, N., & Acosta-González, S. (2020). Propuesta para la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en instituciones etnoeducativas *Praxis*, 16(1), 39-53.  
<https://doi.org/10.21676/23897856.3032>

Prado, G. P. (2020). La efectiva protección de los consumidores. Un nuevo aporte del Tribunal de Justicia de la Unión Europea a la integración europea. *Estudios Internacionales*, 52(196), 159-177.  
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-efectiva-protección-de-los-consumidores-un/docview/2438199296/se-2>

Sánchez, F. (2020). *Resolución Alternativa de Conflictos en el sistema Arbitral de Consumo*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid].  
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/46907/TFG-E-1205.pdf?sequence=1>

Serrano, J. L. G. (2022). La protección de la dignidad del consumidor por medio de las reglas de responsabilidad civil. *Revista De Derecho*, (58), 1-38.  
doi:<https://doi.org/10.4151/50718-68512022000-1367>

- Tabares, L., & Tamayo, N. (2019). Protección de los derechos de los consumidores y la responsabilidad social. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(2), e16..  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322019000200016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000200016&lng=es&tlng=es).
- Tumbaco, T. y García, E. (2019). Ineficacia del proceso sumario de usuarios y consumidores aplicado por la defensoría del pueblo para resarcir la afectación de los derechos de los consumidores, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* (junio 2019). En línea  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/ineficacia-proceso-sumario.html>
- Vásquez, W. (2020). Metodología de La Investigación. Universidad de San Martín de Porres <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

## ANEXOS

### TABLA DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Resolución de conflictos	¿Cuáles son los factores que generan la ineficacia en los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022?	¿Los factores legales generan la ineficacia en los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022?	Determinar los factores que generan la ineficacia los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022	Identificar los factores legales generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022.	Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos	- Factores legales - Factores sociales y culturales -Factores que contribuyen a la optimización los MARC.
		¿Los factores sociales y culturales generan la ineficacia en los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la protección de los derechos de los		Analizar los factores sociales y culturales generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores,		

		consumidores, Chimbote 2020- 2022?		Chimbote 2020- 2022.		
		¿ Qué factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020- 2022.		Determinar los factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020- 2022.	Protección derechos de los consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derecho a recibir una defensa</li> <li>- Derecho a procedimientos céleres y eficaces</li> <li>-Derechos al reclamo</li> </ul>

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### GUÍA DE ENTREVISTA.

**TÍTULO:** Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022

**Participantes: 5 funcionarios de Indecopi.**

Participante:	Lugar: Chimbote
Género:	Edad:



**OBJETIVO ESPECÍFICO 1.** Identificar los factores legales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 1, 2)

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2.** Analizar los factores sociales y culturales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 3, 5 y 6)

**OBJETIVO ESPECÍFICO 3.** Determinar los factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 4, 7 y 8)

#### **CATEGORÍA 1: MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

1. ¿Existen aspectos legales o regulaciones específicas que han dificultado la eficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en los años 2020 al 2022? Explique

2. ¿Puede identificar los obstáculos legales o problemas en la legislación que puedan generar ineficacia en estos mecanismos? Explique

3. ¿Cuáles son algunas de las percepciones culturales o sociales comunes que pueden influir en la resistencia de los consumidores a utilizar mecanismos alternativos de resolución de conflictos?

4. ¿Considera que el Indecopi cuenta con herramientas que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores?

#### **CATEGORÍA 2: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

5. ¿Cómo cree que la cultura local y las prácticas sociales influyen en la percepción de los consumidores sobre sus derechos a recibir una defensa en la eficacia de los mecanismos de resolución de conflictos?

6. ¿Existen desafíos específicos relacionados con la educación o la conciencia de los consumidores en Chimbote que afectan la eficacia de los mecanismos de resolución de conflictos en la protección de sus derechos al reclamo?

7. ¿Cuál es su apreciación respecto al artículo 147-A.1 de la Ley del Código de Protección y de Defensa del Consumidor, referido a la imposición de una multa del 30% de 1 UIT, como consecuencia de su inasistencia a la audiencia de conciliación de manera injustificada?, asimismo, ¿Considera que el mismo contribuye a la optimización de los MARC?

8. ¿Cuál es su apreciación respecto al artículo 147-A.3 de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual hace referencia al hecho de que la inasistencia injustificada del proveedor a la segunda invitación da por concluida la conciliación y genera en el futuro procedimiento administrativo una circunstancia agravante especial, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 112 del Código?, asimismo, ¿Considera que el mismo contribuye a la optimización de los MARC?

## GUÍA DE ENTREVISTA. Dirigido a Consumidores

**TÍTULO:** Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022

**Participantes: 7 consumidores.**

Participante:	Lugar: Chimbote
Género:	Edad:



**OBJETIVO ESPECÍFICO 1.** Identificar los factores legales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 1,6)

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2.** Analizar los factores sociales y culturales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 2, 5, y 7)

**OBJETIVO ESPECÍFICO 3.** Determinar los factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 3, 4,8)

### **CATEGORIA 1: MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

1. En su experiencia, ¿qué factores considera que han influenciado en el hecho de no haber arribado a una solución de su conflicto vía MARC?

2. Desde su experiencia en el uso de los mecanismos en INDECOPI, ¿Considera que los aspectos legales, sociales o culturales limitan la efectividad de estos mecanismos en resolver conflictos de consumidores? Explique

3. ¿Considerando que no ha podido solucionar su reclamo a través de los MARC, ¿Qué factores podría contribuir a optimizar la resolución de conflictos en el futuro mediante el uso de estas herramientas?

4. ¿Considera usted que el hecho de no haber solucionado su reclamo a través del uso de los MARC ha vulnerado sus derechos como consumidor, de ser así, podría identificar si ello se debió a algún factor legal, social o cultural?

### **CATEGORIA 2: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

4. Refiriéndose a su caso ¿considera que la regulación actual de los MARC, impiden la adecuada protección de sus derechos? Si es así, ¿de qué manera?

6. ¿Estableciéndose nuevos factores en la aplicación de los MARC, contribuirá en la adecuada y efectiva protección de sus derechos como consumidor? Explique

7. ¿Considera que su formación académica o social contribuye en el mejor ejercicio de sus derechos como consumidor? Por favor, explique.?

8. ¿Considera que el tiempo de los procesos en INDECOPI son un factor que limita el acceso de los consumidores a la justicia de las prácticas abusivas de las empresas? Por favor, explique.?

## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación **Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022**

Investigadora: Rosa ~~Alcira~~ Requena Castillo.

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022**", cuyo objetivo es determinar la ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de Titulación de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Indecopi, lo que permitirá identificar los factores que generan la ineficacia de los Mecanismos alternativos de Resolución de conflicto utilizados por los consumidores en la ciudad de Chimbote.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "**Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022**"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente del Servicio de Atención al Ciudadano de la institución INDECOPI. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Activ  
Ve a C

\*Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad Usted tiene la libertad de responderlas o no

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Rosa Alcira Requena Castillo, email: [rositarequena1004@gmail.com](mailto:rositarequena1004@gmail.com) y Docente asesor Mg. Rodríguez García, Alexander Máximo, email: [arodriguezga22@ucvvirtual.edu.pe](mailto:arodriguezga22@ucvvirtual.edu.pe)



**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista dirigido a funcionarios de Indecopi.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:		
Grado profesional:	Bachiller ( )	Maestría ( )
Área de formación académica:	Administrativo ( )	Civil ( )
	Laboral ( )	Penal ( )
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista dirigido a funcionarios de Indecopi
Autora:	Requena Castillo, Rosa Alcira
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Indecopi Chimbote
Significación:	Medir la eficacia de Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022

#### 4. Soporte teórico



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos	- Factores legales - Factores sociales y culturales	Campos et al. (2018) los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos son métodos y enfoques que se utilizan para resolver disputas y conflictos de manera pacífica y efectiva sin recurrir al litigio o al sistema judicial tradicional.
Derechos de los Consumidores	- Derecho a recibir una defensa - Derecho a procedimientos celeres y eficaces - Derechos al reclamo	De La Maza et al. (2021) la define como el conjunto de políticas y leyes destinadas a garantizar que los consumidores tengan derechos y protección adecuados cuando adquieren bienes y servicios en el mercado

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento Guía de entrevista dirigido a funcionarios de Indecopi elaborado por Requena Castillo, Rosa Alcira en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Guía de entrevista dirigido a funcionarios de Indecopi**

**Categoría 1: Mecanismo Alternativos de Resolución de Conflictos:**

**Objetivos de la categoría: Mide los factores los factores de afectan la eficacia de los MARCs**

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Factores legales	¿Existen aspectos legales o regulaciones específicas que han dificultado la eficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en los años 2020 al 2022? Explique				
	¿Puede identificar los obstáculos legales o problemas en la legislación que puedan generar ineficacia en estos mecanismos? Explique				
Factores sociales y culturales	¿Cuáles son algunas de las percepciones culturales o sociales comunes que pueden influir en la resistencia de los consumidores a utilizar mecanismos alternativos de resolución de conflictos?				

**Categoría 2: Protección de los Derechos de los consumidores**

**Objetivos de la Dimensión: Mide la efectividad de la protección de los derechos de consumidores**

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Derecho a recibir una defensa	¿Cómo cree que la cultura local y las prácticas sociales influyen en la percepción de los consumidores sobre sus derechos a recibir una defensa en la eficacia de los mecanismos de resolución de conflictos?				
Derecho a procedimientos celeres y eficaces	¿Cuál es su apreciación respecto al artículo 147-A.1 de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a la imposición de una multa del 30% de 1 UIT, como consecuencia de su inasistencia a la audiencia de conciliación de manera injustificada?, asimismo, ¿Considera que el mismo contribuye a la optimización de los MARC?				
	¿Cuál es su apreciación respecto al artículo 147-A. 3 de la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual hace referencia al hecho de que la inasistencia injustificada del proveedor a la segunda invitación da por concluida la conciliación y genera en el futuro procedimiento				

	administrativo una circunstancia agravante especial, de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo 112 del Código? Asimismo, ¿Considera que el mismo contribuye a la optimización de los MARC?				
Derechos al reclamo	¿Existen desafíos específicos relacionados con la educación o la conciencia de los consumidores en Chimbote que afectan la eficacia los mecanismos de resolución de conflictos en la protección de sus derechos al reclamo? Explique				

Firma del evaluadorDNI

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista dirigido a consumidores de Chimbote.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

Nombre del juez:		
Grado profesional:	Bachiller ( )	Maestría ( )
Área de formación académica:	Administrativo ( )	Civil ( )
	Laboral ( )	Penal ( )
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( )	

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Guía de entrevista dirigido a consumidores Chimbote
Autora:	Requena Castillo, Rosa Allicira
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 min
Ámbito de aplicación:	Indecopi - Chimbote
Significación:	Medir la eficacia de Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022

### 9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos	- Factores legales - Factores sociales y culturales	Campos et al. (2018) los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos son métodos y enfoques que se utilizan para resolver disputas y conflictos de manera pacífica y efectiva sin recurrir al litigio o al sistema judicial tradicional.
Derechos de los Consumidores	- Derecho a recibir una defensa -Derecho a procedimientos celeres y eficaces -Derechos al reclamo	De La Maza et al. (2021) la define como el conjunto de políticas y leyes destinadas a garantizar que los consumidores tengan derechos y protección adecuados cuando adquieren bienes y servicios en el mercado

#### 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento Guía de entrevista dirigido a funcionarios de Indecopi elaborado por Requena Castillo, Rosa Alciria en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Guía de entrevista dirigido a consumidores Chimbote**
**Categoría 1: Mecanismo Alternativos de Resolución de Conflictos:**
**Objetivos de la categoría: Mide los factores los factores de afectan la eficacia de los MARCs**

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Factores legales	En su experiencia, ¿qué factores considera que han influenciado en el hecho de no haber arribado a una solución de su conflicto vía MARC?				
Factores sociales y culturales	Desde su experiencia en el uso de los mecanismos en INDECOPI, ¿Considera que los aspectos legales, sociales o culturales limitan la efectividad de estos mecanismos en resolver conflictos de consumidores? Explique				
	¿Considera que su formación académica o social contribuye en el mejor ejercicio de sus derechos como consumidor? Por favor, explique.?				

**Categoría 1: Derechos de los consumidores**

**Objetivos de la Dimensión: Mide la efectividad de la protección de los derechos de consumidores**

Subcategorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Derecho a recibir una defensa	Considera usted que el hecho de no haber solucionado su reclamo a través del uso de los MARC ha vulnerado sus derechos como consumidor, de ser así, podría identificar si ello se debió a algún factor legal, social o cultural?				
Derecho a procedimientos celeres y eficaces	Refiriéndose a su caso ¿considera que la regulación actual de los MARC, impiden la adecuada protección de sus derechos? Si es así, ¿de qué manera? ¿Estableciéndose nuevos factores en la aplicación de los MARC, contribuirá en la adecuada y efectiva protección de sus derechos como consumidor? Explique				
Derechos al reclamo	¿Considera que el tiempo de los procesos en INDECOPI son un factor que limita el acceso de los consumidores a la justicia de las prácticas abusivas de las empresas? Por favor, explique.?				


 Firma del evaluador  
 DNI


## GUÍA DE ENTREVISTA. Dirigido a Consumidores

TÍTULO: Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022

**Participantes: 7 consumidores.**

Participante: Romario Quiliche Corales	Lugar: Chimbote
Género: masculino	Edad: 27



OBJETIVO GENERAL: Determinar los factores que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022

OBJETIVO ESPECÍFICO 1. Identificar los factores legales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 1, 4, 6)

OBJETIVO ESPECÍFICO 2. Analizar los factores sociales y culturales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 2, 4, 5, y 7)

OBJETIVO ESPECÍFICO 3. Determinar los factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 3, 8)

### CATEGORÍA 1: MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. En su experiencia, ¿qué factores considera que han influenciado en el hecho de no haber arribado a una solución de su conflicto vía MARC?  
La propuesta que solo favorece a la parte reclamada y que en audiencia de conciliación se cerraron con esa idea.

2. Desde su experiencia en el uso de los mecanismos en INDECOP, ¿considera que los aspectos legales, sociales o culturales limitan la efectividad de estos mecanismos en resolver conflictos de consumidores?  
Explique  
Considero que podría ser que aspectos sociales, cuando la empresa sabe o considera que tiene mayor poder sobre nosotros y en mi caso a proponer una "solución" pero que solamente beneficia a ellos y no a mi como consumidora.

3. Considerando que no ha podido solucionar su reclamo a través de los MARC, ¿Qué factores podría contribuir a optimizar la resolución de conflictos en el futuro mediante el uso de estas herramientas?

Que las personas en el Indecopi estén más capacitadas al momento de llevar una audiencia de conciliación y sepan como poder llegar a un acuerdo entre las partes, para que no solamente el proveedor se vea como beneficiario, porque entonces eso no sería un buen uso de los mecanismos, ya que lo que se busca es que ambas partes tengan soluciones.

### CATEGORÍA 2: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

4. ¿Considera usted que el hecho de no haber solucionado su reclamo a través del uso de los MARC ha vulnerado sus derechos como consumidor, de ser así, podría identificar si ello se debió a algún factor legal, social o cultural?

Si, considero que se debe a un factor legal, porque como puede ser posible que nos tengamos que acoger a una propuesta de la empresa que reclamé que no me favorece en nada y que prácticamente solo ellos serían los beneficiados, aplican un abuso porque sabe que los consumidores no podemos hacer nada más y porque si deseamos denunciar, tendremos que realizar pagos que a algunas personas nos resulta costoso.

5. Refiriéndose a su caso ¿considera que la regulación actual de los MARC, impiden la adecuada protección de sus derechos? Si es así, ¿de qué manera?  
Entiendo que el Indecopi tiene procedimientos para poder llevar a cabo un reclamo, sin embargo este solamente funciona si es que las partes tienen el ánimo de llegar a un acuerdo, de no ser así, solamente se estaría afectado a los consumidores, como es particularmente mi caso.

6. ¿Estableciéndose nuevos factores en la aplicación de los MARC, contribuirá en la adecuada y efectiva protección de sus derechos como consumidor? Explique  
Si, considero que una mejor capacitación del personal de Indecopi para poder llevar mejor los procesos del reclamo y en las conciliaciones, donde permita abordar a los proveedores que se quieran pasar de injustos.

7. ¿Considera que su formación académica o social contribuye en el mejor ejercicio de sus derechos como consumidor? Por favor, explique?  
Si, un usuario informado puede hacer uso mejor de sus derechos como consumidor, a veces no entendemos lo que la normativa nos dice, pero al acercarnos a la oficina del Indecopi, nos deben orientar al momento de hacer querer un reclamo o cualquier otro proceso en general.

8. ¿Considera que el tiempo de los procesos en INDECOP son un factor que limita el acceso de los consumidores a la justicia de las prácticas abusivas de las empresas? Por favor, explique?  
En ocasiones puede que sea así, porque la empresa se puede acoger al plazo que establece el Indecopi para poder responder un reclamo y esperar quizás hasta el último día para brindar respuesta, y es muy fastidioso para el consumidor estar atrás de una empresa que prácticamente en su respuesta solo quiera beneficiarse ellos mismos.

## GUÍA DE ENTREVISTA. Dirigido a Consumidores

TÍTULO: Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022

**Participantes: 7 consumidores.**

Participante: Reyna Ramos Villanueva	Lugar: Chimbote	
Género: Femenino	Edad: 25	

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar los factores que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022

**OBJETIVO ESPECIFICO 1.** Identificar los factores legales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 1,6)

**OBJETIVO ESPECIFICO 2.** Analizar los factores sociales y culturales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 2, 5, y 7)

**OBJETIVO ESPECIFICO 3.** Determinar los factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 3, 8)

### CATEGORIA 1: MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. En su experiencia, ¿qué factores considera que han influenciado en el hecho de no haber arribado a una solución de su conflicto vía MARC? La falta de comunicación o importancia que las empresas les dan a sus problemas, ya que primero reclamé a la misma empresa, sin embargo nunca respondieron y es por eso que ingresé mi reclamo en el Indecopi.

2. Desde su experiencia en el uso de los mecanismos en INDECOPI, ¿Considera que los aspectos legales, sociales o culturales limitan la efectividad de estos mecanismos en resolver conflictos de consumidores? Explique  
Aspectos legales, ya que el proveedor sabiendo que tiene que responder un reclamo, no lo hace y supongo que si no lo hace, es porque no deben tener algún tipo de sanción, porque de ser así, sería todo lo contrario.

3. Considerando que no ha podido solucionar su reclamo a través de los MARC, ¿Qué factores podría contribuir a optimizar la resolución de conflictos en el futuro mediante el uso de estas herramientas?

Que la ley sea más exigente al momento de llevar un proceso con las empresas, que estas sean sancionadas si es que no responden a tiempo los reclamos de los consumidores, porque sin respuesta, nosotros prácticamente nos quedamos al aire.

### CATEGORIA 2: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

4. ¿Considera usted que el hecho de no haber solucionado su reclamo a través del uso de los MARC ha vulnerado sus derechos como consumidor, de ser así, podría identificar si ello se debió a algún factor legal, social o cultural?

Si, a un factor legal, que las empresas simplemente hacen caso omiso a los requerimientos del Indecopi al no contestar los reclamos de los consumidores.

5. Refiriéndose a su caso ¿considera que la regulación actual de los MARC, impiden la adecuada protección de sus derechos? Si es así, ¿de qué manera?

Desconozco exactamente lo que dice la regulación de los mecanismos, pero por información del personal, nos indican que este se encuentra a favor de los derechos de los consumidores.

6. ¿Estableciéndose nuevos factores en la aplicación de los MARC, contribuirá en la adecuada y efectiva protección de sus derechos como consumidor? Explique

Si, considero que la Institución debe ser mas exigente, hacer cumplir la normativa y aplicar sanciones de ser necesario.

7. ¿Considera que su formación académica o social contribuye en el mejor ejercicio de sus derechos como consumidor? Por favor, explique.?

Si considero que la formación académica contribuye al mejor ejercicio de nuestros derechos, lastimosamente eso no nos enseñan en el colegio, pero entiendo que al venir a la Institución nos pueden orientar mejor sobre este tema.

8. ¿Considera que el tiempo de los procesos en INDECOPI son un factor que limita el acceso de los consumidores a la justicia de las prácticas abusivas de las empresas? Por favor, explique.?

Considero que si la institución estableció un plazo para poder llevar a cabo un reclamo, se debe de cumplir.



## GUÍA DE ENTREVISTA. Dirigido a Consumidores

TÍTULO: Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022

**Participantes: 7 consumidores.**

Participante: Pierre Anderson Urquiaga <del>Pescoran</del>	Lugar: Chimbote
Género: Masculino	Edad: 36 años



**OBJETIVO GENERAL:** Determinar los factores que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022

**OBJETIVO ESPECIFICO 1.** Identificar los factores legales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 1,4,6)

**OBJETIVO ESPECIFICO 2.** Analizar los factores sociales y culturales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 2, 4,5, y 7)

**OBJETIVO ESPECIFICO 3.** Determinar los factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 3, 8)

### CATEGORIA 1: MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. En su experiencia, ¿qué factores considera que han influenciado en el hecho de no haber arribado a una solución de su conflicto vía ~~marc~~?

2. Desde su experiencia en el uso de los mecanismos en INDECOPI, ¿Considera que los aspectos legales, sociales o culturales limitan la efectividad de estos mecanismos en resolver conflictos de consumidores? Explique

3. Considerando que no ha podido solucionar su reclamo a través de los MARC, ¿Qué factores podría contribuir a optimizar la resolución de conflictos en el futuro mediante el uso de estas herramientas?

### CATEGORIA 2: PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

4. ¿Considera usted que el hecho de no haber solucionado su reclamo a través del uso de los MARC ha vulnerado sus derechos como consumidor, de ser así, podría identificar si ello se debió a algún factor legal, social o cultural?

5. Refiriéndose a su caso ¿considera que la regulación actual de los MARC, impiden la adecuada protección de sus derechos? Si es así, ¿de qué manera?

6. ¿Estableciéndose nuevos factores en la aplicación de los MARC, contribuirá en la adecuada y efectiva protección de sus derechos como consumidor? Explique

7. ¿Considera que su formación académica o social contribuye en el mejor ejercicio de sus derechos como consumidor? Por favor, explique.?

8. ¿Considera que el tiempo de los procesos en INDECOPI son un factor que limita el acceso de los consumidores a la justicia de las prácticas abusivas de las empresas? Por favor, explique.?

### GUÍA DE ENTREVISTA. Dirigido a Consumidores

TÍTULO: Ineficacia de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Protección de los Derechos de los Consumidores, Chimbote 2020-2022

**Participantes: 7 consumidores.**

Participante: Leonor Salinas <u>Vinatea</u>	Lugar: Chimbote
Género: femenino	Edad: 36 años



OBJETIVO GENERAL: Determinar los factores que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022

OBJETIVO ESPECÍFICO 1. Identificar los factores legales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores. Chimbote 2020-2022. (Preguntas 1,6)

OBJETIVO ESPECÍFICO 2. Analizar los factores sociales y culturales que generan la ineficacia de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en la protección de los derechos de los consumidores. Chimbote 2020-2022. (Preguntas 2, 5, y 7)

OBJETIVO ESPECÍFICO 3. Determinar los factores que contribuyan a la optimización de los MARC en la protección de los derechos de los consumidores, Chimbote 2020-2022. (Preguntas 3, 8)

#### CATEGORÍA 1: MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. En su experiencia, ¿qué factores considera que han influenciado en el hecho de no haber arribado a una solución de su conflicto vía MARC?

Considero que el abuso de autoridad por parte de los proveedores, ya que yo estaba en lo correcto cuando solicité la devolución de mi dinero o en su defecto el que se me realice la entrega de mi terreno.

2. Desde su experiencia en el uso de los mecanismos en INDECOPI, ¿Considera que los aspectos legales, sociales o culturales limitan la efectividad de estos mecanismos en resolver conflictos de consumidores? Explique

Considero que aspectos de la normativa hacen que estos mecanismos no se resuelvan de manera satisfactoria o muchas veces las empresas abusan del poder que tienen para simplemente burlar a la autoridad competente al no responder los reclamos.

3. Considerando que no ha podido solucionar su reclamo a través de los MARC, ¿Qué factores podría contribuir a optimizar la resolución de conflictos en el futuro mediante el uso de estas herramientas?

Factor legal, a través de implementación de más normativa efectiva que haga cumplir un correcto procedimiento a la hora de presentar un reclamo.

#### CATEGORÍA 2: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

4. ¿Considera usted que el hecho de no haber solucionado su reclamo a través del uso de los MARC ha vulnerado sus derechos como consumidor, de ser así, podría identificar si ello se debió a algún factor legal, social o cultural?

Si, claro el hecho de no haber solucionado mi reclamo hizo que mi derecho como consumidora al adquirir un inmueble, se vea afectado y considero que se debió a un abuso por parte de la empresa.

5. Refiriéndose a su caso ¿considera que la regulación actual de los MARC, impiden la adecuada protección de sus derechos? Si es así, ¿de qué manera? La regulación actual indica que existe multa para los proveedores que no se presenten a las conciliaciones, sin embargo no las aplican, por lo que considero que la normativa está bien, sin embargo su aplicación no.

6. ¿Estableciéndose nuevos factores en la aplicación de los MARC, contribuirá en la adecuada y efectiva protección de sus derechos como consumidor? Explique

Considero que la norma es clara, cuando indica que el proveedor debe ser multado cuando no asista a las audiencias, solamente faltaría que esa normativa se aplique, así es que tendría que ver con el factor legal.

7. ¿Considera que su formación académica o social contribuye en el mejor ejercicio de sus derechos como consumidor? Por favor, explique.?

Si, toda información es conocimiento, y si los consumidores no estamos al tanto de los mecanismos que ofrece el Indecopi para solucionar reclamos, no podríamos hacer nada al respecto.

8. ¿Considera que el tiempo de los procesos en INDECOPI son un factor que limita el acceso de los consumidores a la justicia de las prácticas abusivas de las empresas? Por favor, explique.?

Si, considero que el plazo del proceso por más que debe respetarse, no es así, es así que se cumpla o no se cumpla, las empresas abusan de ello y simplemente se limitan a responder los correos.

LEONOR S.V