



FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

El rol fiscalizador de Indecopi respecto a los libros de reclamaciones en el centro comercial Mega Plaza

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADA

AUTORA:

Lidia Enith Cuya Torre

ASESORA:

María Esther Melgar Apagueño

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Administrativo

Lima – Perú

2016

PÁGINA DEL JURADO

Jimmy Rómulo Márquez Moreno

Presidente

María Esther Melgar Apagueño

Secretaria

Guisseppi Paul Morales Cuatí

Vocal

Dedicatoria

A Dios, quién ha sido mi guía espiritual, a mi asesora metodológica por orientarme en el proceso de investigación, a mis padres por brindarme su apoyo en el recorrido de mi formación profesional y para aquellas personas que permitieron la elaboración de la presente investigación.

Agradecimiento

A Dios, a mis padres, a mi esposo y cada una de las personas que me brindaron su apoyo, consejos y facilidades para lograr la realización y culminación del trabajo de investigación.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lidia Enith Cuya Torre, Con DNI N° 42714204, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, facultad de Derecho escuela de Derecho, declaro bajo juramento que toda la documentación que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no han asidos falseados, duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la presente tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y la consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio de 2016

Lidia Enith Cuya Torre
DNI N° 42714204

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

La presente investigación titulada; **El rol fiscalizador de INDECOPI respecto a los libros de reclamaciones en el centro comercial Mega Plaza**, que se pone a Vuestra consideración tiene como propósito analizar el tratamiento del derecho al consumidor frente a los reclamos consignados en los libros de reclamaciones; esta investigación adquiere importancia toda vez que propone la implementación de un sistema de gestión de solución de reclamos en cuanto este mecanismo permite la autorregulación y supervisión de los agentes de mercado; finalmente identifica que derechos de los consumidores se estarían vulnerando y si los proveedores de forma oportuna dan respuesta a los reclamos .

Así, cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, la investigación se ha organizado de la siguiente manera: en la parte introductoria se consignan la aproximación temática, trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas o marco teórico y la formulación del problema; estableciendo en este, el problema de investigación, los objetivos y los supuestos jurídicos generales y específicos. En la segunda parte se abordara el marco metodológico en el que se sustenta el trabajo como una investigación desarrollada en el enfoque cualitativo, de tipo de estudio orientado a la comprensión. Acto seguido se detallaran los resultados que permitirá arribar a las conclusiones y sugerencias, todo ello con los respaldos bibliográficos y de las evidencias contenidas en el anexo del presente trabajo de investigación.

La autora

ÍNDICE

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	46
2.1. Aproximación temática	47
2.2. Formulación del problema de investigación	48
2.3. Justificación.	49
2.4. Relevancia	51
2.5. Contribución	51
2.6. Objetivos.	51
2.7. Supuesto jurídico	52
III. MARCO METODOLÓGICO	54
3.1. Metodología	55
3.1.1. Tipo de estudio	55
3.1.2. Diseño de investigación.	57
3.2. Escenario de estudio	57
3.3. Caracterización de sujetos	59

3.4. Trayectoria metodológica	60
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6. Tratamiento de la información	62
3.7. Mapeamiento	65
3.8. Rigor científico	66
IV.RESULTADOS	68
4.1. Descripción de los resultados	69
4.1.1. Análisis de fuente documental	69
4.1.2. Análisis de marco comparado	75
4.1.3. Análisis de marco normativo nacional	78
4.1.4. Análisis de fiscalización en el marco comparado y nacional	84
4.1.5. Análisis de notas periodísticas	88
4.1.6. Análisis de entrevistas	96
4.1.7. Conclusiones de las entrevistas	116
4.1.8. Análisis descriptivo de las encuestas	120
4.1.9 Prueba del supuesto jurídico	132
V. DISCUSIÓN	139
VI. CONCLUSIÓN	143
VII. RECOMENDACIONES	146
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	149
ANEXOS	
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.	158
Anexo N° 02: validacion de instrumentos	159
Anexo N° 03 :Instrumentos	163

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Consumidores que conocen el uso del libro de reclamos	120
Figura 2: Consumidores que observan el aviso del libro de reclamos	121
Figura 3: Consumidores que visualizan el libro de Reclamaciones al ingreso de un establecimiento comercial	122
Figura 4: Consumidores que adquirieron productos con defectos de calidad e idoneidad	123
Figura 5: Consumidores que solicitan el libro de reclamaciones ante un producto defectuoso	124
Figura 6: Consumidores que obtuvieron respuesta satisfactoria del Proveedor ante su reclamo	125
Figura 7: Consumidores que desconocen efectuar pago previo para formular un reclamo en un establecimiento comercial	126
Figura 8: Consumidores que recibieron orientación del proveedor sobre el uso del libro de reclamaciones	127
Figura 9: Consumidores que desconocen que el reclamo virtual se efectúa en el establecimiento y su reclamo impreso	128
Figura 10: Consumidores que desconocen que el proveedor deberá otorgar respuesta de su reclamo dentro los 30 días calendarios	129
Figura 11: Consumidores que desconocen que el proveedor debe emitir pronunciamiento de su reclamo vía correo o telefónico	130
Figura 12: Consumidores que desconocen a que órgano acudir, en caso no solucionen su reclamo	131

RESUMEN

En nuestro país una de las problemáticas en la sociedad, es el tema relacionado con la gestión de fiscalización de Indecopi respecto a los libros de reclamaciones, motivo por el cual la presente investigación tiene por finalidad determinar el rol fiscalizador de Indecopi respecto a la fiscalización de los libros de reclamaciones en relación a los derechos del consumidor en la adquisición de productos con defectos de calidad e idoneidad.

Para el análisis de la investigación se tomó como población a los establecimientos comerciales de Lima Norte en específico al centro comercial Mega Plaza por la gran afluencia de consumidores, en ese sentido el objeto de estudio será los establecimientos comerciales Mega Plaza afín de conocer si cuentan con los libros de reclamaciones, si contestan oportunamente los reclamos o quejas del consumidor. Para hacer posible la investigación, se ha utilizado como instrumentos de recolección de datos, la ficha de entrevista, la ficha documental, la ficha de encuesta, que posibilitaron la recolección de información, siendo esta la columna vertebral que da sustento a la investigación.

De esta manera se obtuvo como conclusión que Indecopi cuenta con un deficiente tratamiento de las quejas y reclamos, encontrando así que los consumidores se encuentran insatisfechos en cuanto a la gestión que llevan por la falta de compromiso que presenta el centro comercial Mega Plaza en resolver los reclamos que aquejan al consumidor.

Palabras Claves: fiscalizador, reclamos, Derechos, consumidor, Indecopi.

ABSTRACT

In our country one of the problems in society, is the issue related to management control Indecopi respect to complaint books, why this research aims to determine the oversight role of Indecopi respect to the control of books claims regarding consumer rights in the purchase of products with quality defects and suitability.

For the analysis of the research it was taken as population commercial establishments in North Lima specific to the Mega Plaza shopping center by the large number of consumers, in this sense the object of study is the commercial establishments Mega Plaza akin to know if they have books claims if the claims or timely answer consumer complaints. To make the research possible, it has been used as instruments of data collection as the tab interview, documentary tab, the survey, which allowed the collection of information, being the backbone that sustains research.

Thus it was obtained the conclusion that Indecopi has poor handling of complaints and claims, finding that consumers are dissatisfied in terms of management leading by a lack of commitment presents the Mega Plaza shopping center in resolve They are afflicting consumer claims.

Keywords: auditor, claims, rights, consumer, Indecopi.