



FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

“Título”

**LA AFECTACIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y SU
RESARCIMIENTO ECONÓMICO EN EL PROCEDIMIENTO
SANCIONADOR SEGUIDO ANTE INDECOPI.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR

VILLEGAS PEDRERA BRYAN STEWART

ASESOR

Dra. JESÚS MARIA SANDOVAL VALDIVIEZO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

PIURA – PERÚ

2017.

PÁGINA DEL JURADO

Presidente:

Abog. Leonel Villalta Urbina.

Secretaria:

Dra. Jesús María Sandoval Valdiviezo.

Vocal:

Abog. Luis Alberto Florián Cáceres.

DEDICATORIA

A Dios padre todo poderoso; a la memoria de mi abuelo Segundo Pedrera Morán, varón noble de corazón generoso, que desde el cielo guía mis pasos hacia un camino de éxito, siendo que con su ejemplo, valores y enseñanzas dejo sentadas las bases de un gran legado; a mi amada madre Rosario Pedrera, mujer laboriosa que con su amor y apoyo firme y constante me ha dado la fuerza suficiente para no doblegar en este largo camino universitario; y a mi entrañable hijo Paolo Villegas por darle felicidad a mis días

AGRADECIMIENTO

A todas aquellas personas que me brindaron su apoyo en este arduo camino emprendido; en especial a Cassandra Otero por estar siempre a mi lado; a mis queridos hermanos Amer y Kevin por ser mis motivaciones; a Richard Huamán por su respaldo y confianza; a mi padre querido Antero Villegas pues siempre lo tengo presente; y a mi amada abuela Gonzalina de la Cruz por su amor y consejos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Bryan Stewart Villegas Pedrera, identificado con DNI N° 48188968, estudiante de la Escuela profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo – filial Piura; declaro que el trabajo académico titulado “La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante Indecopi” presentado en folios para la obtención del grado académico/título profesional de abogado es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente, que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno, sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Piura, abril del 2017.

Firma

PRESENTACIÓN

Con la finalidad de obtener el título profesional de abogado, pongo a disposición del jurado, la tesis denominada “La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante indecopi”, la misma que está conformada por siete capítulos; en el capítulo I encontramos presente la realidad problemática del tema de investigación, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, hasta llegar a los objetivos; por su parte el capítulo II está comprendido por el diseño de estudio, las variables, operacionalización, las técnicas de recolección de los datos, incluidos los métodos de análisis de datos.

Así mismo, el capítulo III versa sobre los Resultados; el capítulo IV trata sobre la Discusión; así también, en el capítulo V se estudiarán las Conclusiones; por otro lado, el capítulo VI está comprendido por las recomendaciones; hasta finalizar con el capítulo VII que contiene las Referencias. Es importante indicar que la propuesta de investigación versa sobre otorgarles a los consumidores afectados un resarcimiento económico, en vía administrativa, a través de un monto de la multa que aplica indecopi a los infractores de las normas de defensa del usuario; ello con el fin de resguardar verdaderamente los intereses y derechos de los usuarios, a través de un mecanismo célere, rápido y efectivamente defensor de los afectados; para ello uno de los objetivos de la propuesta investigadora es otorgarle a Indecopi a través de una norma expresa aquellas facultades que le permitan otorgar el mencionado resarcimiento económico, plasmado en la resoluciones que emiten en el desarrollo del procedimiento sancionador.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.	1
1.2. Trabajos Previos.....	4
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	6
1.3.1. INDECOPI.....	6
1.3.2. Noción Jurídica del Derecho del Consumidor	6
1.3.2.1. El Consumidor en la Constitución Política del Perú	7
1.3.2.2. Relación de Consumo.....	7
1.3.2.3. Clases de Consumidores	8
1.3.2.4. El estándar de Consumidor Razonable	9
1.3.2.5. Principios de Protección y Defensa del Consumidor.....	9
a. Principio de Soberanía del Consumidor.-	10
b. Principio Pro Consumidor.-	10
c. Principio de Transparencia.-	10
d. Principio de Corrección de la Asimetría.-	11
1.3.2.6. Información a los Consumidores.....	11
1.3.3. La responsabilidad civil y sus factores constitutivos	12
1.3.3.1. El Daño	12
1.3.3.1.1. Clasificación del Daño	13
1.3.4. El Principio de Economía Procesal en la Propuesta de Investigación	14
1.3.5. Fundamentos Jurídicos que respaldan la propuesta de investigación.....	14
a) Principio Pro Consumidor:.....	14

b) Principio Defensa del consumidor:	14
c) Principio de Razonabilidad.....	15
d) Principio de Simplicidad.....	15
e) Principio de Economía Procesal.....	15
1.4. Formulación del Problema.....	177
1.5. Justificación del Estudio	177
1.6. Hipótesis	199
1.7. Objetivos	199
1.7.1. Objetivo General:	199
1.7.2. Objetivos específicos:.....	199
II. MÉTODO.....	21
2.1. Diseño de Investigación.	21
2.2. Variables y Operacionalización de Variables.....	21
2.3. Población y Muestra	243
2.3.1. Población.....	243
2.3.2. Muestra	243
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	243
2.4.1. Técnicas.....	243
2.4.2. Instrumentos	254
2.4.3. Validación del instrumento	309
2.4.4. Confiabilidad del Instrumento.....	30
2.5. Métodos de Análisis de Datos	332
2.5.1. Método Hermenéutico.....	332
a) Selección de la Información	332
b) La triangulación del marco teórico	332
c) La interpretación de la información.....	343
2.6. Aspectos Éticos.....	343
III. RESULTADOS.....	354
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES.....	443
VI. RECOMENDACIONES	465
VII. REFERENCIAS	509
ANEXOS.....	51

RESUMEN

Este trabajo de investigación, ha sido realizado en la ciudad de Piura, en base a un problema que ha sido observado de la realidad jurídica; para su producción se han seguido diversos estudios, opiniones e investigaciones de múltiples autores quienes señalan que en el ámbito de aplicación de esta nueva disciplina jurídica, es decir, la referida a los Derechos de los Consumidores, existen ciertos vacíos, que no admiten que los usuarios queden satisfechos completamente y que sus derechos se vean respetados de forma apropiada, siendo algunos de estos: la falta de acceso de los consumidores a los órganos jurisdiccionales, la ausencia de una política pública de promoción, aprendizaje y progreso que coloque a INDECOPI como un órgano generador de la educación de consumo y quizá la más trascendental la omisión de un sistema de resarcimiento de daños; así mismo, es menester indicar que el diseño que la investigación ha utilizado es no experimental de tipo sustantiva o teórica, siendo que para la recolección de información y datos se han empleado encuestas, las mismas que han sido aplicadas a los profesionales especialistas del Derecho.

Por último, después de un análisis concienzudo de todos los elementos empleados en la elaboración de la tesis, he arribado a la conclusión que es preciso que en el CPDC se regule, aunque de manera genérica, el establecimiento de un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, con la finalidad de salvaguardar cabalmente sus intereses y derechos ante cualquier infracción cometida en nuestro mercado de consumo.

PALABRAS CLAVES: INDECOPI, CONSUMIDOR, PROVEEDOR, MULTA, MERCADO DE CONSUMO.

ABSTRACT

This research has been conducted in the city of Piura, based on a problem that has been observed in the legal reality; for production they have followed various studies, opinions and research of many authors who point out that the scope of this new legal discipline, ie that concerning the rights of consumers, there are certain gaps, which do not allow users resulting satisfied at all and that their rights are fulfilled properly, some of these: the lack of consumer access to the courts, the absence of a public policy advocacy, education and development that puts the INDECOPI as a promoter of consumer culture and perhaps the most transcendental the absence of a system of body damage repair; It is also necessary to indicate that design research has used is not experimental substantive or theoretical kind, being that for the collection of information and data have been used surveys, the same that have been applied to professional law specialists.

Finally, after a thorough analysis of all elements used in the preparation of the thesis, has concluded that it is necessary in the Code of Consumer Protection is regulated, although generically, the establishment of a compensation economic in favor of the affected, in order to fully safeguard their interests and rights against any infringement on our consumer market consumer.

KEYWORDS: INDECOPI, CONSUMER, SUPPLIER, FINES, CONSUMER MAI

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Es pertinente partir de la premisa que señala, que en una relación de consumo existen tres elementos indispensables: el consumidor o usuario, el proveedor y el producto o servicios; resulta que en esta relación de consumo se pueden generar múltiples problemas como: afectación a la idoneidad, defectuosidad en el producto o servicio, publicidad engañosa, etc. En ese sentido aquella relación de consumo, se convierte en una relación de conflicto, en donde ciertamente el consumidor es la persona más afectada, dado que se le considera la parte débil o en desventaja del vínculo de consumo; entonces el consumidor, ante estas afectaciones, problemas, daño propiamente dicho, no tiene otra alternativa a efectos de satisfacer sus reclamos y quejas, que apersonarse a las instalaciones de indecopi, interponiendo una denuncia formal indicando el menoscabo y las consecuencias de su comisión.

Indecopi inicia un procedimiento en el que de comprobarse una transgresión a las reglas de defensa del consumidor, interpone al proveedor una sanción pecuniaria, en la forma de multa, de la cual el consumidor afectado por quien se inicia todo el procedimiento sancionador no recibe porcentaje alguno, aun cuando la multa ha sido impuesta sobre la objetividad de la infracción que ha causado indudablemente afectación al consumidor, y quien para su reparación o resarcimiento tiene que someterse a las vías ordinarias del proceso judicial, prolongando aún más su angustia e incluso haciendo más engorroso y costoso el proceso.

En ese orden de ideas amerita del Estado una intervención más activa, eficaz y célere en el reconocimiento y amparo de los derechos del consumidor, estableciendo mecanismos rápidos distintos a los tradicionales, pero que puedan ser igual o mayormente satisfactorios en función de los intereses de los consumidores, tal es el caso de la posibilidad de establecer un resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante indecopi, en favor del

consumidor, puesto que la ausencia de este elemento, representaría vaciar de contenido tanto la relación de consumo, como el procedimiento sancionador.

Cabe resaltar que el CPDC reconoce expresamente en su artículo 1° literal I, “el derecho de los consumidores a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia”. Así mismo el art. 97°, reconoce el derecho que tienen todos los consumidores a la indemnización por los daños y perjuicios que se hayan generado, lo que se condice con lo dispuesto en el apartado 103° del mismo cuerpo legal, que literalmente prescribe lo siguiente: “La indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluido el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral, los mismos que serán tramitados en la vía civil correspondiente”.

sin embargo este derecho subjetivo se ve limitado en su materialización, toda vez que su reconocimiento se tramita única y exclusivamente en el proceso civil mediante la indemnización de daños y perjuicios, bajo la vía procedimental de conocimiento, fuera de la carga procesal actual y potencial de los juzgados civiles en el Poder Judicial, en ese sentido si la infracción y el daño han sido objetivamente acreditados y comprobados en sede administrativa, y que dan origen a la multa, bien podría establecerse un procedimiento en la misma sede administrativa, que simplifique la consecución de este derecho, a través del establecimiento de un resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante indecopi en favor del consumidor afectada; ello no supone que la administración este ejerciendo función jurisdiccional, concebida como aquella atribución de resolver conflictos de manera definitiva, dado que con la presente propuesta queda expedita la vía judicial para que el usuario afectado si cree conveniente, solicite las consecuencias del daño, entendidas estas como, el lucro cesante, el daño emergente o daño moral si hubiera el caso; más aún, si existe en nuestro ordenamiento jurídico, diversos mecanismos o modelos legislativos, tales como por ejemplo el Arbitral en el que un tercero imparcial (arbitro) resuelve situaciones con implicancias jurídicas; así también, el mismo CPDC del Perú, en esta materia es renovadora y enseña el patrón a seguir, puesto que está a la

delantera al establecer normas acerca de la responsabilidad civil en sus dos vertientes, es decir contractual y extracontractual y en el tema de productos defectuosos, permite ir hacia el proveedor, el fabricante, etc., siendo que mediante Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor N° 27311, derogada por la primera disposición transitoria derogatoria de la ley N° 29571, ya nos daba una muestra respecto al tema en cuestión, puesto que autorizó a la Comisión la facultad de ordenar, entre otras medidas la reposición y reparación de productos, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor u otra disposición que tenga por objeto el reponer el estado de las cosas hasta antes de la producción del daño. Sobre lo dicho, el resarcimiento otorgado en el procedimiento sancionador, en absoluto implica una invasión a la función jurisdiccional, más aun si en nuestro cuerpo legal no existe norma que señale que solo los jueces pueden reparar o resarcir un daño a través de una resolución, dado que es potestad del estado y uno de los objetivos del Código de Protección y Defensa del Consumidor ejercer la acción punitiva frente a conductas generadoras de perjuicios; aunado a ello, uno de los objetivos del presente Proyecto de Investigación radica en otorgarle a Indecopi aquella facultad de resarcir conductas causantes de daños a través una norma expresa que faculte al mencionado ente regulador a otorgar un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado.

Sobre la base anterior, el escenario nos indica que los usuarios no tienen estímulos y alicientes para reclamar judicialmente indemnizaciones, puesto que existe gran discordancia entre lo decidido por Indecopi y lo resuelto por los juzgados Civiles, aunado a ello los altos costos judiciales, la demora de los procesos, el espinoso acceso a los órganos de justicia, etc. Por lo que la propuesta del investigador, versa sobre el acceso del consumidor a un mecanismo heterónimo de solución de conflictos, dado que los costos de acceder a la tutela y amparo de Indecopi son significativamente menores que los costos de la vía judicial, por lo que se trata de desjudicializar situaciones que pueden ser rápidamente resueltos por la presente propuesta de investigación; la misma que es un complemento eficaz a una cabal, efectiva y verdadera protección de los derechos de los consumidores.

1.2. Trabajos Previos.

Zubieta Pacco, René (2014), “¿y quién indemniza a los consumidores afectados?”, Perú. Cuando un consumidor decide presentar una queja contra una empresa que le ha dado un mal servicio o producto, lo primero que busca es una solución inmediata al problema (una medida correctiva). Pero en ciertos casos, al ser un tema que le ha ocasionado pérdidas económicas, busca una indemnización., entonces surge la pregunta ¿Parte del dinero de las multas que aplica Indecopi, podría ser recibida por los consumidores afectados? Luis Polo, director de la Carrera de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada del Norte, dice que para ello se deben modificar las disposiciones legales pertinentes, Es decir, si Indecopi ha determinado infracción administrativa a los derechos del consumidor, se allana el camino para conseguir una indemnización en la sede judicial, eso sí, probando adecuadamente el daño, la conducta antijurídica, el nexo causal y el factor de atribución.

Durand Carrión, Julio Baltazar (2011), “Los Vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil”. Perú. Si bien es cierto que a través de este Nuevo Código se regulan las relaciones entre consumidores y proveedores, así como el papel que la autoridad de consumo debe desarrollar para que se cumplan las disposiciones del Código, se pueden observar ciertos vacíos que éste último posee, los cuales no permiten que los consumidores sean satisfechos del todo y que sus derechos no sean cumplidos de la manera adecuada. Algunos de estos vacíos son: la ausencia de un sistema de reparación de daños, la falta de acceso adecuado de los consumidores a los órganos jurisdiccionales, la ausencia de una política pública de promoción, educación y desarrollo que ponga al INDECOPi como un organismo promotor de la cultura de consumo y la falta de promoción de la autorregulación.

Es muy importante informar a los consumidores de sus derechos, labor que debe ser realizada no solamente por los proveedores sino también por el propio Estado, concretamente a través de Indecopi como entidad tutelar, porque toda decisión de consumo debe ser sobre la base de una información adecuada, suficiente, oportuna, precisa y coherente.

El sistema procesal no es del todo eficiente, pese al desarrollo de la Jurisprudencia y la legislación en cuanto a los derechos del consumidor, no existe un desarrollo simultáneo del derecho procesal, lo cual genera un desequilibrio al dificultar la defensa de los consumidores y la obtención de indemnizaciones por daños y perjuicios.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. INDECOPI

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), “es un Organismo Público Especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, el mismo que fue creado en el año 1992, a través del Decreto Ley N° 25868. Este organismo cuenta con autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa” (Aguila Grados & Gallardo Michelot, 2014, pág. 7). El INDECOPI, cumple un rol fundamental dentro del mercado, siendo sus funciones más relevantes, las siguientes: por un lado controla el desarrollo y la promoción del mercado, así mismo vela por el amparo de los derechos de los usuarios dentro de nuestro mercado de consumo; además, promueve e impulsa en la economía del país, una cultura de recta y honesta competencia, protegiendo todas los signos de propiedad intelectual.

1.3.2. Noción Jurídica del Derecho del Consumidor

En la doctrina existen diversos conceptos en virtud al sentido jurídico del Derecho del Consumidor, sin embargo, comparto totalmente lo puntualizado por este autor, quien señala: que está formado por “el conjunto de medidas legales adoptadas por un Estado con la finalidad de defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad o capacidad de uso de los bienes que adquiera o de los servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades” (Durand Carrión, Tratado de Derecho del Consumidor, 2007, pág. 59). De lo mencionado se desprende que el Derecho del Consumidor está formado por un conjunto de normas establecidas con el fin de vigilar y gobernar todo lo referido a los actos jurídicos efectuados por el principal protagonista del

mercado, es decir el consumidor, en su afán de satisfacer sus necesidades a través de la adquisición de productos y servicios.

1.3.2.1. El Consumidor en la Constitución Política del Perú

Artículo 65.- “El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado, así mismo, vela, en particular, por la salud y seguridad de la población” (Damian Medina, 2014, pág. 102). Nuestro cuerpo normativo, en relación a la protección del consumidor nace para equiparar aquel escenario de desigualdad, existente entre los consumidores y proveedores, bajo tal premisa, encontramos presente el artículo 65° de nuestra carta magna que establece que es obligación del Estado defender y proteger el interés de los usuarios, por lo que esta debe desempeñar una función vigilante con un fin máximo de reprimir y sancionar los posibles excesos y desproporciones cometidos al amparo de libertades económicas, en menoscabo de los sujetos en desventaja de la relación de consumo, es menester agregar que la protección del consumidor es parte de la economía social de mercado, vale indicar que la defensa del consumidor adquiere importancia en este sistema, porque todas las normas destinadas a promover la concurrencia empresarial, de una u otra forma, tienen siempre como destinatario y beneficiario final al consumidor.

1.3.2.2. Relación de Consumo

El vínculo de consumo, es aquel nexo por medio del cual el usuario compra un producto o adquiere un servicio con el proveedor, en razón de una suma dineraria.

Si queremos establecer la existencia de la relación de consumo, deben encontrarse siempre presente tres componentes indispensables, en donde el primero de ellos y más relevante es el consumidor, dado que su ausencia representaría vaciar de contenido tanto la relación de consumo, como el procedimiento sancionador, siendo ello así, los usuarios pueden ser “personas naturales o jurídicas que compran y utilizan siempre como últimos receptores

productos y/o servicios, en beneficio propio o de un grupo social, siempre y cuando lo realicen en una circunstancia ajena a una actividad empresarial” (Espinoza Espinoza , 2006, pág. 43); el segundo elemento, son los proveedores, que son “personas naturales o jurídicas, ya sean estas de derecho público o privado, que de modo continuo realizan las siguientes actividades: elaboración, fabricación, envasado, almacenamiento, suministro de productos o prestación de servicios a los destinatarios finales de la relación de consumo” (Vilela Carbajal, 2008, pág. 22).

Por último, encontramos en el vínculo de consumo a los productos y servicios, siendo “los productos aquellos bienes y cosas muebles o inmuebles, de origen nacional o extranjero, que se instalan y asientan en el mercado de consumo, con la finalidad que sean adquiridos por los consumidores y/o usuarios a cambio de un pago dinerario; y a su vez los servicios, que son aquellas actividades comerciales de prestación de servicios que se ofrecen y brindan en el mercado, se encuentran comprendidos aquí todas aquellos servicios financieros, crediticios, bancarios, de seguros y previsionales, inclusive los servicios técnicos y profesionales.” (Espinoza Espinoza , 2006, pág. 43).

1.3.2.3. Clases de Consumidores

En nuestro mercado de consumo, existen dos clases de consumidores, tenemos por un lado al Consumidor medio, que está integrado por aquellas personas que cuando requieren productos o servicios son poco acuciosos o cuidadosos al momento de su elección, es decir, son aquellos consumidores que se dejan llevar por el sin fin de ofertas que existen en el mercado, ofertas que a la luz de la verdad maquillan o esconden vicios o deficiencias, que hacen que los productos o servicios no cumplan con el fin para el que se han situado en el mercado; por otro lado encontramos presente al Consumidor Razonable, que es aquel consumidor que actúa con diligencia ordinaria, es decir, con el debido cuidado que se le puede exigir a una persona en el ámbito de sus actividades comerciales.

1.3.2.4. El estándar de Consumidor Razonable

Es importante indicar que existe en nuestra doctrina gran discusión sobre el estándar de consumidor que debe amparar nuestro ordenamiento legal, para tal efecto he creído conveniente en el presente ítems hacer una breve ilustración sobre el estándar de consumidor que ayude a la mejora y crecimiento de esta disciplina jurídica, en nuestro país, antes de entrar a tallar sobre el tema en cuestión, es necesario dejar sentada la pertinencia de que el sistema, para evadir fallas, invita que proveedores y usuarios, acojan previsiones mutuas, para que de esta forma se eliminen o disminuyan los problemas que se puedan generar en una relación de consumo.

Sobre la base anterior, la defensa que se hace para el uso de un estándar de consumidor medio u común, se basa principalmente en la idea de que el estándar de consumidor razonable no es real o cierto, los autores que defienden el estándar de consumidor medio, señalan que los usuarios no se portan ordinariamente de manera diligente ni razonable en la búsqueda y adquisición de los productos y servicios, sin embargo, no comparto tal posición, en virtud a las siguientes razones que nos indican que estamos frente a un falso dilema. “La primera razón, indica que es absurdo establecer un estándar en función a lo que las personas son, pues la idea de un estándar es mejorar las conductas y comportamientos de las personas, no perpetuar las conductas inadecuadas, dicho en otras palabras, debe ser un objetivo de la política de protección al consumidor conseguir que los consumidores que se comportan incorrectamente dejen de hacerlo, y no protegerlos con la finalidad de no preservar en el tiempo conductas poco razonables; y la segunda razón, señala, que es necesario mantener el estándar de razonabilidad, para que las normas puedan corregir escenarios aislados de irracionalidad de los consumidores” (Bullard, 2010, pág. 187).

1.3.2.5. Principios de Protección y Defensa del Consumidor.

El código de Protección y Defensa del consumidor ley N° 29571, se encuentra sujeto al amparo de los siguientes principios, los mismos que se ubican en el artículo V de su Título Preliminar:

- a. Principio de Soberanía del Consumidor.- Nuestro citado código de protección y defensa del consumidor, prescribe que en virtud a este principio, “las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos” (CPDC 2010); sobre lo dicho se sobreentiende que el rol que cumplen los consumidores o usuarios es de suma importancia, debido que con su actuar, opiniones y decisiones ayudan en la mejora y crecimiento del mercado de consumo.

- b. Principio Pro Consumidor.- En relación a este principio, se advierte que “en cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor” (CPDC 2010). Sabiéndose que el consumidor es la parte débil o en desventaja de la relación de consumo, se amerita del Estado un intervención eficiente en la tutela de sus derechos, es por ello que nace este principio, para resguardar y proteger a los consumidores en la ejecución de la relación de consumo, protegiéndolos de todo tipo de actuaciones abusivas por parte de los proveedores.

- c. Principio de Transparencia.- “En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código” (CPDC 2010). Este principio guarda gran atenuencia con el principio de buena fe que también se encuentra presente el artículo V del Título

Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el que se entiende que las acciones de los actores del mercado deben ir en paralelo con la lealtad y confianza.

- d. Principio de Corrección de la Asimetría.- “Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores” (CPDC 2010), sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado. El presente principio es muy importante, ya que es uno de objetivos que tiene el Código de Protección y Defensa del Consumidor, es el de disminuir aquellas situaciones de desigualdad presente en las relaciones de consumo.

1.3.2.6. Información a los Consumidores

En nuestro país y sobre todo en nuestro mercado de consumo; la gran parte de los inconvenientes de practica de las normas de defensa al usuario suelen verse comprendidos en dos importantes categorías. La primera de ellas, se refiere a los problemas de información en sí misma. Como es sabido, “los consumidores en su afán de satisfacer sus necesidades adquieren productos y/o productos, por lo que debe existir por parte de los proveedores cierta información, como por ejemplo el del precio, características del producto o servicio, etc, que es relevante que sea colocada a merced y conocimiento de los consumidores, de forma que les permitan tomar una correcta decisión de consumo; con el fin que el servicio o el bien adquirido resulte idóneo y satisfactorio para el propósito por el cual ha sido elegido” (Aguila Grados & Gallardo Michelot, 2010, pág. 39), sobre la base anterior se entiende que los problemas de información, se generan en generan en aquellas situaciones en los que el proveedor prescinde ofrecer información valiosa, o si es que la brinda, la proporciona de forma incompleta, generando en ciertos casos al consumidor afectación a su expectativa en la utilización del bien adquirido.

La segunda categoría, alude a la idoneidad, entendida esta en la doctrina y la norma “como aquella congruencia entre lo que el usuario espera del bien o servicio elegido y lo que ciertamente recibe, sin embargo es claro precisar, que lo que espera el consumidor del bien elegido, se basa en función a la publicidad, datos e información que previamente haya recibido por parte del proveedor. Es válido agregar que la idoneidad es valorada, en función a las características inherentes al servicio prestado o del producto adquirido, tomando en cuenta todos los factores que le son propios, por lo que si habiendo el proveedor manifestado todas las características de bien y las mismas no se presentan en la utilización del mismo estamos en presencia de un problema de idoneidad” (Durand Carrión, 2007, pág. 232).

1.3.3. La responsabilidad civil y sus factores constitutivos

En nuestro sistema legislativo, la responsabilidad civil, es concebida como “aquella técnica de protección de derechos, que tiene por propósito atribuir al responsable de un daño, la obligación de reparar el perjuicio que haya producido, como es sabido dentro del estudio y aplicación de la responsabilidad civil, existen elementos constitutivos que la integran, siendo las siguientes: **La antijuricidad:** entendida como la verificación que el daño producido no está amparado por nuestro ordenamiento legal; **El factor de atribución:** que constituye el supuesto justificante de la atribución de la responsabilidad al sujeto; **El nexo causal:** Entendida como aquel vinculo existente entre el suceso lesivo y el daño causado; **El daño:** que comprende todos aquellos efectos negativos que emanan de la lesión de un bien jurídico protegido” (Espinoza Espinoza, 2012, pág. 281).

1.3.3.1. El Daño

En nuestra doctrina, continuamente ha existido diversos pronunciamientos sobre este tema, pero siempre se ha llegado a la conclusión que “el daño es considerado como una situación perjudicial y dañina para cualquier sujeto que posee derechos, por lo que está condición dañosa, debe ser reparada, siempre

que el hecho que la ha causado afecte un estado resguardado por el ordenamiento legal, y cuando le sea atribuible a otro sujeto, luego un juicio regulado por la ley”. Sobre la base anterior; el daño como indica Juan Espinoza, no solo debe ser deducido solo como una lesión de un interés protegido por el derecho, sino que este incide también en las consecuencias de la afectación, vale decir son aquellos efectos (nocivos) que resultan de la lesión del interés protegido. (Espinoza Espinoza , 2013).

1.3.3.1.1. Clasificación del Daño

En la doctrina existe conformidad respecto a la clasificación del daño, dividiéndolo en dos categorías, la primera se refiere al **Daño Patrimonial**: que “consiste en el deterioro de derechos de carácter económico, que por su afectación es necesario que sea remediada, esta categoría, por su parte se subclasifica en dos tipos; por un lado encontramos el **Daño Emergente**: entendido como la pérdida que deviene en el patrimonio de la persona dañada, en razón al incumplimiento de un contrato o por haber sido perjudicado por un acto ilícito, o como indica un parte de la doctrina Italiana, que el daño emergente “es la disminución de la esfera patrimonial del dañado”; por otro lado se encuentra el **Lucro Cesante**: que se presenta en el no aumento del patrimonio del dañado, es decir, se concibe como la ganancia patrimonial dejada de percibir” (Espinoza Espinoza, 2012, pág. 282).

La segunda categoría se relaciona al **Daño Extrapatrimonial**: este tipo de daño, es entendido por la doctrina especializada como “aquel en el que se afecta al sujeto en sí mismo, es decir, a su lado espiritual, psíquico e inmaterial, concibiéndose como sinónimo de daño moral; dentro de nuestro vigente sistema del código Civil; el daño Extrapatrimonial, abarca el daño a la persona, ilustrado como la lesión a aquellos derechos existenciales de un sujeto y el daño moral, precisado como el ansia, el padecimiento de espíritu, la angustia, turbamiento, los sufrimientos psíquicos, etc, sufridos por la víctima” (Espinoza Espinoza, 2012, pág. 282).

1.3.4. El Principio de Economía Procesal en la Propuesta de Investigación

En atención a este principio se busca lograr un procedimiento ágil, rápido y efectivo, en el menor tiempo, finalidades que se consiguen con la estructuración de la propuesta de investigación, en donde se va a reflejar la economía, tomada en su acepción de ahorro, en relación al tiempo, gastos y esfuerzo, de los que gozara el consumidor afectado, sin necesidad pues de transitar por un largo y molesto proceso judicial de indemnización por daños y perjuicios, resolviendo en parte la medida, dicha deficiencia a través de un mecanismo célere, rápido y eficaz en sede administrativa, que permita a todo consumidor afectado verse reparado económicamente de la forma más pronta posible ante el daño, mediante el otorgamiento de un monto de la multa aplicada por indecopi a los proveedores infractores.

1.3.5. Fundamentos Jurídicos que respaldan la propuesta de investigación

- a) Principio Pro Consumidor: “En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor”(CPDC, 2010). Sabiéndose que el consumidor en desventaja de la relación de consumo, se amerita del Estado un intervención eficiente en la tutela de sus derechos, es por ello que nace este principio, para resguardar y proteger a los consumidores en la ejecución de la relación de consumo, protegiéndolos de todo tipo de actuaciones abusivas por parte de los proveedores.

- b) Principio Defensa del consumidor: “El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su

disposición en el mercado, así mismo, vela, en particular, por la salud y seguridad de la población”. (Constitución Política del Perú, 1993). Nuestro cuerpo normativo, en relación a la protección del consumidor nace para equiparar aquel escenario de desigualdad, existente entre los consumidores y proveedores, bajo tal premisa, el artículo 65° de nuestra carta magna establece que es obligación del estado defender y proteger el interés de los usuarios, por lo que esta debe desempeñar una función vigilante con un fin máximo de reprimir y sancionar los posibles excesos y desproporciones cometidos al amparo de libertades económicas, en menoscabo de los sujetos en desventaja de la relación de consumo.

- c) Principio de Razonabilidad: En razón a este principio se entiende que “cualquier decisión de la autoridad competente ya sea para crear obligaciones, calificar infracciones, aplicar sanciones, etc, debe estar siempre dentro de los límites de la potestad que les asiste, manteniendo siempre proporción entre los medios que utiliza y los fines que pretende tutelar, con el objeto de cumplir su finalidad”. (Ley de procedimiento Administrativo General)

- d) Principio de simplicidad: “Los procedimientos de reclamaciones de usuarios deben ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario” (CPDC, 2010).

- e) Principio de Economía Procesal: Este principio “tiene como propósito alcanzar un proceso pronto, rápido y efectivo, con la menor duración posible, fines que se logran y obtiene con la practicidad y simplificación que estructure el procedimiento” (Gozaini, 1992, Tomo I, 359); sobre lo mencionado, a la luz de este principio, la estructuración de la propuesta de investigación, ve reflejada la economía, tomada en su acepción de ahorro; referida al tiempo, gastos y esfuerzo, de los que gozara el consumidor afectado, sin necesidad pues de recorrer un largo y tedioso proceso judicial de indemnización por daños y perjuicios.

f) Principio de Celeridad Procesal: En virtud a este principio; se entiende que “la actividad judicial; debe ejecutarse con prontitud, dentro de las etapas y periodos prescritos, debiendo la autoridad competente, realizar, practicar y ejecutar las medidas pertinentes para alcanzar una conveniente y pronta solución del conflicto de intereses” (Castillo Quispe & Sánchez Bravo, 2012, pág. 43). Este principio se ve reflejado, debido que la propuesta de investigación resuelve, la deficiencia encontrada en sede judicial, reformándola y mejorándola en favor de los intereses de los consumidores; a través de un mecanismo célere, rápido y eficaz en sede administrativa, que permita a todo consumidor afectado verse reparado económicamente de la forma más pronta posible ante el daño, mediante el otorgamiento de un monto de la multa aplicada por indecopi a los proveedores infractores

1.4. Formulación del Problema

¿Cuáles son los fundamentos jurídicos para establecer un resarcimiento económico a favor del consumidor afectado en el procedimiento sancionador seguido ante indecopi?

1.5. Justificación del Estudio

La aplicación de multas por parte de INDECOPI se plantea, ante la necesidad de proteger los intereses y derechos de los consumidores (efecto disuasivo), cuando estos se ven socavados ante el accionar de los de los proveedores, dado los efectos nocivos, vicios ocultos de los bienes y/o servicios y de las agresivas y engañosas estrategias de venta de los proveedores en su afán de ganar mercado, los cuales sin duda alguna generan considerables daños tanto en la economía, como en la expectativa de los consumidores.

En este contexto el consumidor afectado por un mal producto o servicio brindado por el proveedor busca un resarcimiento monetario a través de una indemnización, debe acudir ineludiblemente ante el Poder Judicial, es allí donde surge la importancia del proyecto de investigación dado que pretende y plantea la posibilidad que los consumidores afectados se vean resarcidos de manera directa y célere a través de las multas aplicadas por INDECOPI, es decir que si se prueba

objetivamente el daño, no tenga el afectado que pasar por un tedioso proceso judicial para reclamar una indemnización por la transgresión padecida, sino que un monto razonable de la multa interpuesta por el ente rector, ingrese a la esfera patrimonial del consumidor afectado, a efectos de resarcir el daño objetivamente padecido y acreditado, siendo así lo planteado, el aporte del proyecto de investigación versa en potenciar el sistema de reparación de daños de esta nueva disciplina jurídica, a través de un mecanismo célere, rápido y eficaz en sede administrativa, que permita a todo consumidor afectado verse reparado económicamente de la forma más pronta posible ante el daño, mediante la interposición de la multa aplicada por Indecopi.

Sobre la base anterior, el principio Constitucional de Defensa del consumidor previsto en el artículo 65° de nuestra norma madre, indica que es el Estado a través de sus instituciones, tal el caso de Indecopi, quien debe garantizar los intereses de los consumidores o usuarios. Para tal efecto no solo asegura el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado, sino particularmente debe crear, implementar y potenciar mecanismos celeres para el desarrollo y amparo de tales derechos.

Así mismo el principio de economía procesal complementa la propuesta, en el sentido de la celeridad y practicidad. Cabe resaltar que este principio tiene tres manifestaciones: por un lado comprende el ahorro de tipo económico que exige la tramitación de un derecho en sede judicial (costas y costos), por otro lado el ahorro de tiempo y quizá el criterio menos satisfecho por los órganos jurisdiccionales so pretexto de la carga procesal y que esta propuesta, resuelve en parte dicha deficiencia, por último el aspecto del desgaste de energía que se condice con el aspecto temporal.

Al respecto, en la mayoría de casos la poca premura y dilación de los procesos que se tramitan en el poder judicial, desaniman a los consumidores de iniciar un proceso de indemnización por daños y perjuicios, viendo vulnerados sus derechos de adquisición en la relación de consumo, aun cuando existen criterios objetivos y debidamente acreditados en sede administrativa sobre los daños padecidos que de la misma manera podrán garantizar el derecho a ser resarcidos.

1.6. Hipótesis

Los fundamentos jurídicos para establecer un resarcimiento económico a favor del consumidor afectado en el procedimiento sancionador seguido ante indecopi, se amparan a la luz de los principios de: Principio de Defensa de los Consumidores, el Principio Pro Consumidor, el principio de Razonabilidad, el Principio de Simplicidad, el principio de Economía Procesal y el Principio de Celeridad Procesal, los mismos que permitirán afectar un monto de las multas aplicadas por INDECOPI en favor del consumidor afectado.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Determinar los fundamentos jurídicos para establecer un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado dentro del procedimiento sancionador seguido ante indecopi.

1.7.2. Objetivos específicos:

1. Establecer si es necesario establecer un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado dentro del procedimiento sancionador seguido ante Indecopi.
2. Fijar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor una norma expresa que faculte a Indecopi a otorgar el resarcimiento económico en favor del consumidor afectado.
3. Señalar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor los criterios objetivos que permitan insertar la regulación referida al establecimiento de un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado.
4. Analizar el Principio de Economía procesal y su importancia en el establecimiento del resarcimiento económico en favor del consumidor afectado en el procedimiento sancionador seguido ante indecopi.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación.

El diseño de la investigación es no experimental de tipo sustantiva o teórica, es de teoría fundamentada se basa en el interaccionismo simbólico, su planteamiento básico es en las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación. Es el procedimiento el que genera el entendimiento de un fenómeno o hecho social, está en la búsqueda de nuevas formas de entender los procesos sociales que tiene lugar en ambientes naturales.

La investigación se abordará como un estudio de tipo sustantiva, que es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad que permite organizar una teoría. La investigación sustantiva se utilizará en el nivel descriptivo y explicativo.

2.2. Variables y Operacionalización de Variables.

- INDECOPI
- Multas
- Consumidor
- Proveedor

VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	TIPO DE INVESTIGACION
Indecopi	-Defensor -Tutela	Ficha de entrevista	¿Conoce usted la labor protectora y sancionadora de Indecopi? Explique ¿Está de acuerdo con la función de defensa y protección al consumidor que realiza Indecopi?	Sustantiva o teórica.
Multas	-Grado de infracciones -UIT	Ficha de entrevista	¿Cree usted que indecopi debe multar a los proveedores por infringir las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor que afectan al usuario?	Sustantiva o teórica
Proveedor	-Persona natural. -Persona Jurídica.	Ficha de entrevista	¿Piensa usted que un monto de la multa que aplica indecopi a los proveedores infractores debe otorgarse al consumidor afectado como resarcimiento por el menoscabo sufrido?	Sustantiva o teórica.
Consumidor	-Persona natural. -Persona Jurídica.	Ficha de entrevista	¿Está de acuerdo que el otorgamiento de un resarcimiento económico, proveniente de la multa aplicada por Indecopi en el Procedimiento Sancionador, pueda darse al consumidor afectado en vía administrativa, con el fin de simplificar la consecución de este derecho?	Sustantiva o teórica.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población se refiere a la totalidad de los elementos que poseen las principales características objeto de análisis. Es por ello que para la presente investigación se tiene una población que corresponde a todos los docentes universitarios especializados en Derecho Comercial y Derecho de los Consumidores de la Universidad Cesar Vallejo de Piura, así mismo, abogados especialistas en la materia y trabajadores de Indecopi.

2.3.2. Muestra

Población	Muestra
Trabajadores de Indecopi	02
Abogados especialistas en la materia	05
Docentes universitarios.	05
Consumidores afectados	05

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

a) Análisis Documentarios

Revisión documentaria: el proceso de revisión documentaria en la investigación estará orientada a la detección, obtención, consulta y extracción de información para la estructuración de las bases teóricas de la investigación de una diversidad de fuentes de consulta (artículos de revistas, libros, páginas web, informes de investigación).

b) Fichaje

Para abordar la investigación hemos creído conveniente utilizar la técnica del fichado, de tipo resumen, bibliográficas y textuales, cuyos instrumentos fueron las fichas bibliográficas. La técnica del fichado, consiste en registrar de manera ordenada el contenido de la información de libros, periódicos y documentos en general, utilizándose para ello unas tarjetas, papeletas, fichas de papel o cartulina, con su instrumento bibliográfico.

También se ha consultado diferentes jurisprudencias emitidas por los tribunales que han abordado el tema investigado, además de la revisión documentaria realizada. Como instrumentos, se han utilizado diferentes de fichas: Bibliográficas, resúmenes, textual

c) Entrevista.

Es la técnica que permite, recoger información en forma directa, esta técnica conlleva a establecer opiniones de los especializados o llamados los consultores expertos, que fundamentaran la investigación en la medida que desde la praxis profesional.

2.4.2. Instrumentos

a) Ficha de análisis documental

N° de casos	Situación del caso	Conclusiones resolutiveas
<p>1° Expediente N°488- 2015/PSO- INDECOPI- PIU</p>	<p>Presunta inaplicación por parte del Banco de Crédito del Perú, el derecho al pago anticipado que posee el consumidor en razón al artículo 86° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>	<p>PRIMERO: Sancionar al con dos (02) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 18°, 19° y 86° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse determinado durante el procedimiento que el banco no considero y aplico el pago anticipado con la consiguiente reducción de intereses.</p> <p>SEGUNDO: Sancionar al con dos (02) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse determinado durante el procedimiento que el banco no brindo respuesta a los reclamos efectuados por el señor Correa.</p> <p>TERCERO: Sancionar al con dos (02) UIT por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 56° Inciso 1 numeral C del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse determinado durante el procedimiento que el banco le efectuó el cobro de la suma de S/. 50.00 por envió de información periódica, pese a que se pactó que se cobraría S/. 10.00 por dicho concepto.</p>

b) Fichas:

- Bibliográficas
- Resúmenes
- Textual

Ficha Textual

Apellido (s), Inicial de nombre (s). Título, subtítulo. Año	Editorial Ciudad, País
<u>Tema (Subrayado)</u> Página (s) Cita Textual entre comillas	

Ficha Bibliográfica

Apellido (s), inicial de nombre (s). (Año de publicación). Título, Subtítulo Subrayado (Edición si no es la primera.). Ciudad, País: Editorial.

Ficha Resumen

Apellidos(s), Inicial de nombre (s) Título, subtítulo Año	Editorial Ciudad, País
Resumen (Sin comillas, ni puntos suspensivos)	

c) Ficha de Entrevista

ENCUESTA

Estimados abogados, tengan a bien participar con sus valiosas respuestas, respecto del tema de investigación denominado: **“LA AFECTACIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y SU RESARCIMIENTO ECONÓMICO EN EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR SEGUIDO ANTE INDECOPI”**.

1) ¿Conoce usted la labor protectora y sancionadora de Indecopi?

- a) Conozco.
- b) Desconozco.
- c) Parcialmente.

2) ¿Está de acuerdo con la función de defensa y protección al consumidor que realiza Indecopi?

- a) De acuerdo.
- b) Desacuerdo.
- c) Parcialmente.

3) ¿Está de acuerdo que Indecopi multe a los proveedores por infringir las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor que afectan al usuario?

- a) De acuerdo.
- b) Desacuerdo.
- c) Parcialmente.

4) ¿Está de acuerdo con que un monto de la multa que aplica indecopi a los proveedores infractores se otorgue al consumidor o usuario afectado como resarcimiento por el menoscabo sufrido?

- a) De acuerdo.
- b) Desacuerdo.
- c) Parcialmente.

5) ¿Está de acuerdo que el otorgamiento de un resarcimiento económico, proveniente de la multa aplicada por Indecopi en el Procedimiento Sancionador, pueda darse al consumidor afectado en vía administrativa, con el fin de simplificar la consecución de este derecho?

- a) De acuerdo.
- b) Desacuerdo.
- c) Parcialmente.

2.4.3. Validación del instrumento

Ficha de Validación por Expertos

Tema de Investigación.

Datos del experto:

Apellidos y nombres..... DNI.....

Especialidad profesional.

Grados académicos.

Experiencia profesional.

Validación por consulta de expertos

Indicadores a validar.	SI	NO
La estructura de los ítems tiene consistencia y coherencia.		
Los ítems recogen la información que fundamenta el tema de investigación.		
El instrumento permite la obtención de la información pertinente al tema de investigación.		
El número de preguntas es suficiente para fundamentar el tema de investigación.		
El instrumento permite confrontar la realidad problemática con el tema de investigación.		
Las opiniones que se emitan podrán establecer un criterio común o similar sobre el tema de investigación.		
El instrumento permite confrontar la teoría con la realidad o el contexto sobre el tema de investigación.		

Firma del Experto

2.4.4. Confiabilidad del Instrumento

N° Preguntas						
N° Personas	1	2	3	4	5	
1	3	1	1	1	1	
2	3	2	1	1	1	
3	2	1	1	2	1	
4	2	1	1	1	1	
5	3	1	1	1	2	
6	3	1	1	2	1	
7	2	2	1	1	1	
8	3	1	2	1	1	
9	2	1	1	1	1	
10	3	2	1	1	1	
$\sum xi$	26	13	11	12	11	73
$\sum xi^2$	70	19	13	16	13	131
Si	0.27	0.23	0.1	0.18	0.1	0.88

$$\sum si = \frac{\sum xi^2 - (\sum xi)^2/10}{10 - 1}$$

$$1) \frac{70 - (26)^2/10}{10 - 1} = \frac{70 - 67.6}{9} = 0.27$$

$$2) \frac{19-(13)^2/10}{10-1} = \frac{19-16.9}{9} = 0.23$$

$$3) \frac{13-(11)^2/10}{10-1} = \frac{13-12.1}{9} = 0.1$$

$$4) \frac{16-(12)^2/10}{10-1} = \frac{16-14.4}{9} = 0.18$$

$$5) \frac{13-(11)^2/10}{10-1} = \frac{13-12.1}{9} = 0.1$$

$$\sum_{si} 2 = 0.1 + 0.1 + 0.27 + 0.18 + 0.23$$

$$\sum_{si} 2 = 0.88$$

$$\sum ST^2 = \sum xi^2 / \sum xi$$

$$\sum ST^2 = 131/73 = 1.79$$

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{si} 2}{\sum ST^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{5}{5-1} \left[1 - \frac{0.88}{1.79} \right]$$

$$\alpha = \frac{5}{4} [1 - 0.49]$$

$$\alpha = \frac{5}{4} [0.51]$$

$$\alpha = 1.25 [0.51]$$

$$\alpha = 0.64 \%$$

Se obtiene como resultado de la confiabilidad del instrumento un 0.64 %.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

2.5.1. Método Hermenéutico

El procesamiento de la información desde la triangulación hermenéutica entiéndase por “proceso de triangulación hermenéutica” la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación.

a) Selección de la Información

El primer criterio guía para esta acción es el de pertinencia, que se expresa en la acción de sólo tomar en cuenta aquello que efectivamente se relaciona con la temática de la investigación y el segundo criterio, que es el de relevancia, lo que se devela ya sea por su recurrencia o por su asertividad en relación con el tema que se pregunta. Estos hallazgos de información pertinente y relevante son los que permitieron pasar a la fase siguiente que a continuación se detalla.

b) La triangulación del marco teórico

Como acción de revisión y discusión reflexiva de la literatura especializada, actualizada y pertinente sobre la temática abordada, es indispensable que el marco teórico no se quede sólo como un enmarcamiento bibliográfico, sino que sea otra fuente esencial para el proceso de construcción de conocimiento que toda investigación debe aportar. Para ello, hay que retomar entonces la discusión bibliográfica y desde allí producir una nueva discusión, pero ahora con los resultados concretos del trabajo de campo desde una interrogación reflexiva entre lo que la literatura nos indica sobre los diversos tópicos, que en el diseño metodológico hemos materializado como categorías y sub-categorías, y lo que sobre ello hemos encontrado cuando hemos realizado la indagación de la información. La realización de esta triangulación es la que confiere a la

investigación su carácter de cuerpo integrado y su sentido como totalidad significativa.

c) La interpretación de la información

La interpretación de la información constituye en sí misma el “momento hermenéutico” propiamente tal, y por ello es la instancia desde la cual se construye conocimiento nuevo en esta opción paradigmática.

El poder realizar correctamente este proceso interpretativo se ve enormemente posibilitado cuando partimos de elementos teóricos de base, que nos permiten pensar orgánicamente y, con ello, ordenar de modo sistematizado y secuencial la argumentación.

2.6. Aspectos Éticos

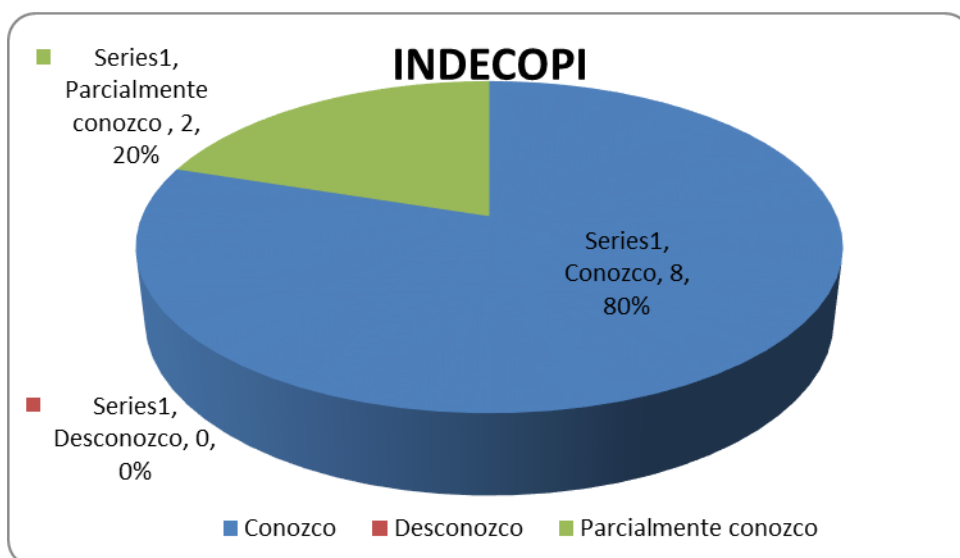
Este trabajo de investigación ha sido realizado en base a un problema que ocurre en la realidad jurídica y la información obtenida para realizar el trabajo ha sido recabada de bibliotecas e internet, además se han realizado las pertinentes citas a los autores de los libros utilizados, por lo tanto la presente investigación no ha sido realizada con plagio alguno y está realizada de acuerdo a los lineamientos de una verdadera investigación.

III. RESULTADOS

Tabla N° 01
Indecopi

Labor Protectora	f ¹	f ²
Conozco	8	80.00
Desconozco	0	0.00
Parcialmente conozco	2	20.00
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a Profesionales del Derecho - 2016.



Fuente: Encuesta aplicada a Profesionales del Derecho – 2016

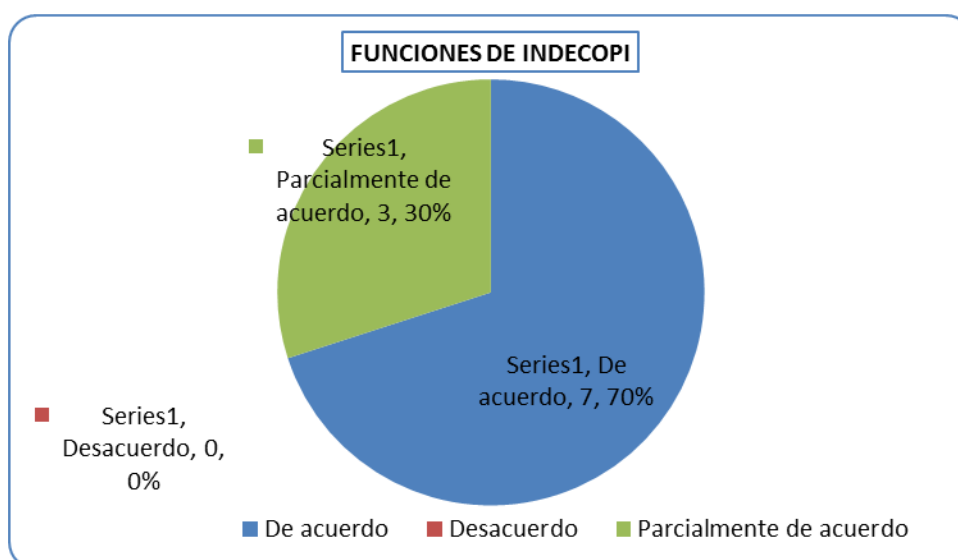
El Indecopi es una institución del Estado, encomendada de controlar el desarrollo y la promoción del mercado, así mismo, vigila por el amparo de los derechos de los usuarios, de cualquier irregularidad o infracción que puedan sufrir dentro de nuestro mercado de consumo. Es importante señalar que del estudio de las opiniones vertidas por los profesionales del Derecho, estos refieren en un 80% que conocen sobre esta Institución y sus funciones de protección al consumidor Peruano; así mismo, un mínimo porcentaje del 20% indica que solo conocen parcialmente sobre las funciones de la mencionada entidad protectora, de lo

mencionado, se advierte que los profesionales encuestados tienen una idea clara del tema de investigación.

Cuadro N° 02
Indecopi

Función de Indecopi	f ¹	f ²
De acuerdo	7	70.00
Desacuerdo	0	00.00
Parcialmente de acuerdo	3	30.00
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a Profesionales del Derecho - 2016.



Fuente: Encuesta aplicada a Profesionales del Derecho - 2016.

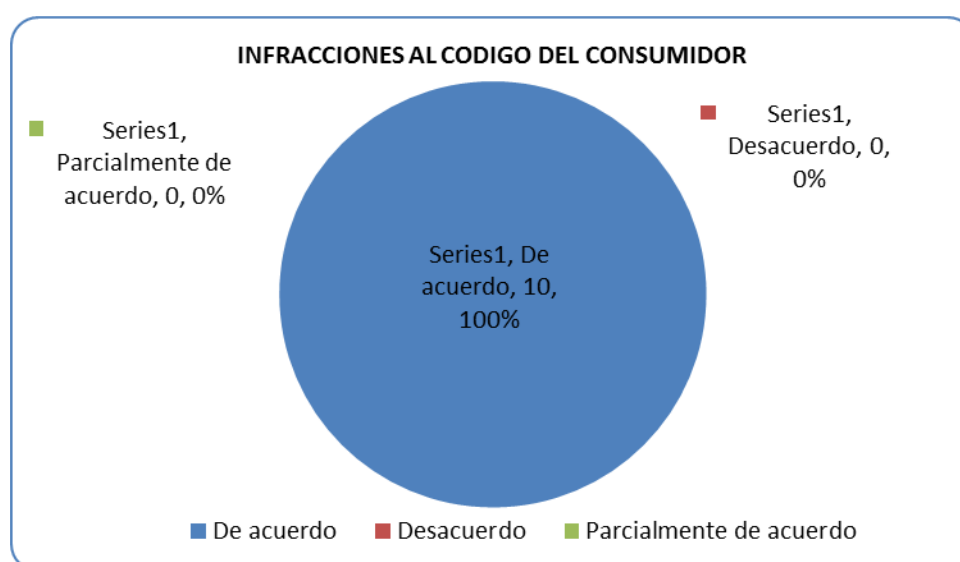
El Indecopi, entre sus funciones dentro del procedimiento Sancionador, tiene la facultad de interponer multas a los proveedores infractores, ello con el fin de disuadir aquellas prácticas abusivas y arbitrarias que afectan a los consumidores. De lo precisado, se advierte que del estudio de las opiniones expuestas por los profesionales del Derecho, estos señalan en un 70% que están de acuerdo con la facultad disuasiva de Indecopi, consistente en la aplicación de multas a los infractores, ya que como es sabido, mediante la aplicación de las mencionadas

multas se pretende evitar el aumento de los problemas que se generan entre los protagonistas del mercado de consumo.

Tabla N° 03
Infracciones al Código del Consumidor.

Multas	f ¹	f ²
De acuerdo	10	100.00
Desacuerdo	0	0.00
Parcialmente de acuerdo	0	0.00
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a Profesionales del Derecho - 2016.



Fuente: Encuesta aplicada a Profesionales del Derecho - 2016.

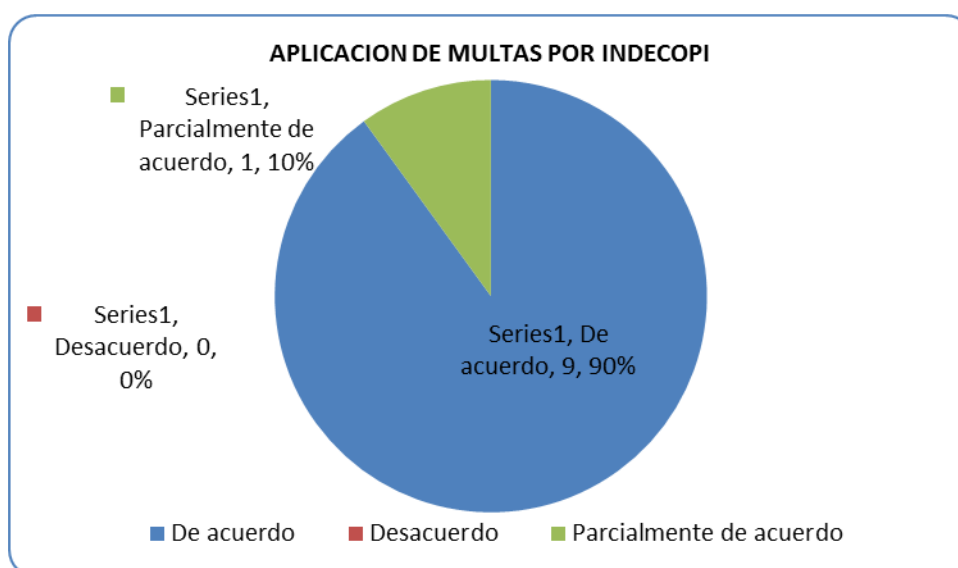
Como se ha indicado en el cuadro anterior, el Indecopi, tiene entre sus funciones dentro del procedimiento Sancionador, la facultad de interponer y aplicar sanciones pecuniarias, en la forma de multa, a los proveedores infractores de la normatividad del Código del Consumidor. De lo anterior, se desprende que de las opiniones planteadas por los profesionales del Derecho, estos señalan en un 100% que están de acuerdo con la facultad disuasiva de aplicación de multas de

Indecopi, ello a la luz que, a través de las mismas se combate y reprime la afectación por la que se ven socavados los consumidores.

Cuadro N° 04
Aplicación de multas por Indecopi

Resarcimiento económico	f ¹	f ²
De acuerdo	9	90.00
Desacuerdo	0	0.00
Parcialmente de acuerdo	1	10.00
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a Profesionales del Derecho - 2016.



Fuente: Encuesta aplicada a Profesionales del Derecho - 2016.

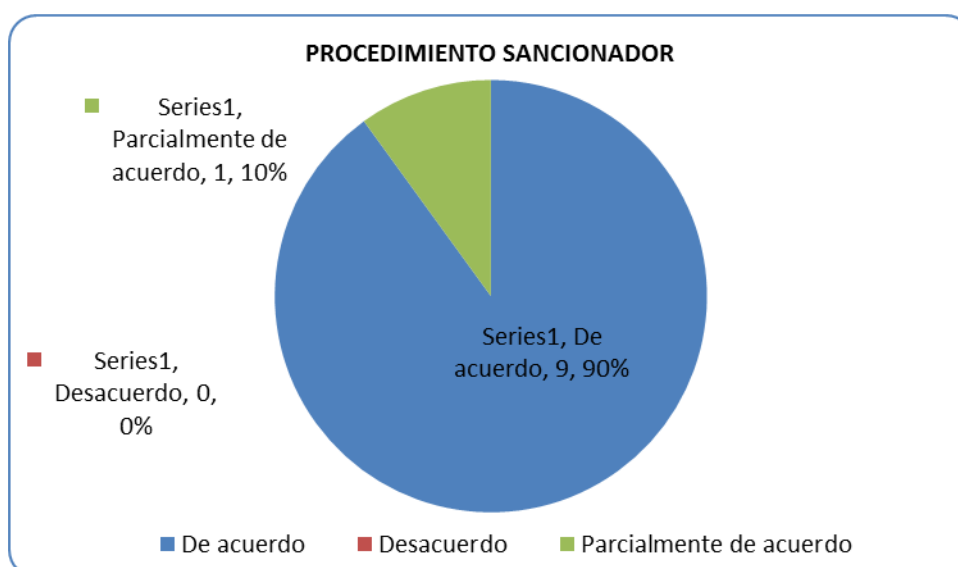
De la aplicación de las encuestas realizadas a los profesionales del Derecho, estos refieren, en un pequeño porcentaje del 10% que están parcialmente de acuerdo, con el otorgamiento de un monto de la multa a favor del consumidor; así mismo un 90% indican que están de acuerdo con la propuesta de investigación, vale decir, comparten la idea que un monto de la multa que aplica Indecopi a los proveedores infractores, se otorgue a los consumidores o usuarios afectados, como resarcimiento por el menoscabo sufrido, ello sobre la base de la realidad, la

misma que nos indica que, el consumidor, ante las afectaciones, problemas y daños sufridos en el mercado de consumo debe interponer una denuncia formal ante Indecopi, sin embargo, pese a que el mencionado ente protector de comprobar una contravención a las pautas de defensa del usuario interpone al proveedor una sanción pecuniaria, en la forma de multa, de la cual el consumidor afectado por quien se inicia todo el procedimiento sancionatorio no recibe porcentaje alguno, aun cuando la multa ha sido impuesta sobre la objetividad de la infracción que ha causado indudablemente afectación al consumidor.

Cuadro N° 05
Procedimiento Sancionador.

Vía administrativa	f ¹	f ²
De acuerdo	9	90.00
Desacuerdo	0	0.00
Parcialmente de acuerdo	1	10.00
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada a Profesionales del Derecho - 2016.



Fuente: Encuesta aplicada a Profesionales del Derecho - 2016.

Se advierte de la aplicación de las encuestas realizadas a los profesionales del Derecho, que estos indican que están de acuerdo que el otorgamiento de un resarcimiento económico proveniente de las multas, pueda darse al consumidor afectado en vía administrativa, con el fin de simplificar la consecución de este derecho y esa manera efectuar una cabal y verdadera salvaguardia de los derechos de los usuarios, con el fin de no someterlos a las vías ordinarias del proceso judicial, lo que significa transitar por un prolongando juicio que en lugar de facilitar las cosas para el afectado, otorgándole justicia, solo le causa aún más angustia al no satisfacer rápidamente su derecho, haciendo más engorroso y costoso el proceso.

De un análisis conjunto de los resultados, se advierte de las encuestas que, la gran mayoría de los profesionales del derecho tienen gran dominio y amplio conocimiento del tema en cuestión, por lo que, desde la primera hasta la última pregunta, muestran total apoyo a la propuesta de investigación; los participantes convergen en la idea que, en nuestro sistema de protección al consumidor, no existe una adecuada defensa de los derechos del protagonista del mercado, por lo que coinciden que la propuesta del investigador, sería un gran aliciente para resguardar cabalmente los intereses de los usuarios, así las cosas, es allí donde surge la importancia del proyecto de investigación dado que pretende y plantea la posibilidad que los consumidores afectados se vean reparados de manera directa y célere en las multas aplicadas por INDECOPI a los proveedores infractores, es decir que si se prueba objetivamente el daño, el afectado no tenga que pasar por un tedioso proceso judicial para reclamar una indemnización por la transgresión padecida, sino que un monto razonable de la multa interpuesta por el ente rector, ingrese a la esfera patrimonial del consumidor afectado, a efectos de resarcir el daño objetivamente padecido y acreditado, siendo así lo planteado, el aporte del proyecto de investigación, versa en el objetivo de potenciar el sistema de reparación de daños de esta nueva disciplina jurídica, a través de un mecanismo célere, rápido y eficaz en sede administrativa, que permita a todo consumidor afectado verse resarcido económicamente de la forma más pronta posible ante el daño, mediante la interposición de la multa aplicada por Indecopi.

IV. DISCUSIÓN

Se determinó, que el fin supremo de Indecopi es cuidar los derechos de los usuarios ante cualquier irregularidad o infracción que puedan sufrir dentro de nuestro mercado de consumo, advirtiéndose ello, se concibe claramente la importancia del tema de investigación, puesto que, del conocimiento que se tiene de la doctrina, jurisprudencia y sobre todo de las propias normas del usuario que nos indican que en nuestro sistema de protección al consumidor existen ciertos vacíos, los cuales no permiten que los consumidores sean satisfechos del todo y que sus derechos sean cumplidos y salvaguardados de la manera más adecuada posible, siendo personalmente el vacío más relevante, la ausencia de un sistema de reparación de daños, por lo que la presente propuesta investigadora trata de equilibrar y solucionar tal déficit con la recomendación que se plantea en todo el desarrollo de la tesis; es decir el establecimiento de un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado.

Aunado a ello, Julio Durand Carrión, importante especialista en la materia nos ilustra en su artículo denominado “Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil” que, la falta de acceso adecuado de los consumidores a los órganos jurisdiccionales, la ausencia de una política pública de promoción, educación y desarrollo que ponga al INDECOPI como un organismo promotor de la cultura de consumo y la falta de promoción de la autorregulación, son otras dificultades que nuestro sistema Peruano evidencia respecto a esta nueva disciplina jurídica.

Al respecto la realidad nos indica que, el consumidor, ante las afectaciones, problemas y daños sufridos en el mercado de consumo debe interponer una denuncia formal ante Indecopi, sin embargo, pese a que el mencionado ente protector de comprobar una infracción a las normas de protección o defensa del consumidor interpone al proveedor una sanción pecuniaria, en la forma de multa, el consumidor afectado por quien se inicia todo el procedimiento sancionatorio no recibe porcentaje alguno, aun cuando la multa ha sido impuesta sobre la

objetividad de la infracción que ha causado indudablemente afectación al consumidor.

Sobre la base anterior, el escenario nos muestra que los usuarios no tienen estímulos y alicientes para reclamar judicialmente indemnizaciones, puesto que existe gran discordancia entre lo decidido por Indecopi y lo resuelto por los juzgados Civiles, aunado a ello los altos costos judiciales, la demora de los procesos, el espinoso acceso a los órganos de justicia, etc. Por lo que la propuesta del investigador, versa sobre el acceso del consumidor a un mecanismo sencillo, pero eficaz respecto a la reparación del daño, dado que los costos de acceder a la tutela y amparo de Indecopi son significativamente menores que los costos de la vía judicial, por lo que se trata de desjudicializar situaciones que pueden ser rápidamente resueltas por la presente propuesta de investigación; la misma que es un complemento eficaz a una cabal, efectiva y sobre todo verdadera protección de los derechos de los consumidores.

Coligiéndose por último que el establecimiento de un resarcimiento económico procedente de las multas interpuestas, pueda darse al usuario afectado en vía administrativa, con el objeto de simplificar la consecución de este derecho y esa forma garantizar una pronta y verdadera defensa de los derechos de los consumidores, con el fin de no someterlos a las vías ordinarias del proceso judicial, que a portas significaría transitar por un prolongado juicio que en lugar de facilitar las cosas para el afectado, otorgándole justicia, solo le causaría aún más angustia al no satisfacer rápidamente su derecho.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que es necesario establecer un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, amparándose en el principio de Defensa de los consumidores; máxime, si existe en nuestro mercado de consumo gran número de infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, que generan afectación a los intereses y derechos de los usuarios, viéndose estos socavados sin que ningún mecanismo legal prescrito por nuestro ordenamiento jurídico en sede administrativa los proteja cabalmente, por lo que resulta imperiosa la necesidad de plasmar y desarrollar la presente propuesta de investigación que coadyuva al sostenimiento y a una efectiva protección de los protagonistas del mercado.
2. Se estableció lo esencial que es Fijar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor una norma expresa que faculte a Indecopi a otorgar el resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, amparándose en el Principio Pro consumidor y en el Principio de razonabilidad; puesto que, en este tipo de casos la parte en desventaja o mayormente lesionada es sin lugar a dudas el usuario que adquiere los productos y servicios situados en el mercado; así las cosas, es pertinente que a través de una norma se otorgue a Indecopi la potestad de otorgar el resarcimiento económico, mediante la afectación de un monto de la multa aplicada por el mencionado ente rector.
3. Se determinó que es importante señalar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor los criterios objetivos que permita insertar la regulación referida al establecimiento de un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, tal es el caso de los Principios de Simplicidad y Principio de celeridad, puesto que estos criterios son la base jurídica y legal que permiten sostener la propuesta investigadora, máxime, si se advierte que coadyuvan a una defensa prioritaria de los consumidores.

4. Se estableció que el Principio de Economía Procesal alcanza gran importancia en el establecimiento del resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, pues el consumidor no solo tendrá la alternativa de transitar por un largo, tedioso y sobre todo lento proceso judicial de indemnización por daños y perjuicios, sino que además, el usuario podrá contar con un mecanismo célere, rápido y eficaz en sede administrativa, que permita a todo consumidor afectado verse reparado económicamente de la forma más pronta posible ante el daño.

VI. RECOMENDACIONES

Se determinó que es necesario establecer un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, siendo esencial fijar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor una norma taxativa que faculte a Indecopi otorgar inicialmente el mencionado resarcimiento económico; a través de la afectación de un monto de la multa aplicada por el mencionado ente rector. Así las cosas, se entiende que a través de una iniciativa legislativa se modificara ciertos articulados de la Ley 29571, con el fin de insertar la regulación antes referida; en atención a ello se evidencia que el siguiente artículo del Código del Consumidor a modificar prescribe lo siguiente:

EXPRESA EL CÓDIGO:

Capítulo I

Derechos de los consumidores

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.

Y LA PROPUESTA DEBE DECIR:

Capítulo I

Derechos de los consumidores

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

i. Derecho a la reparación inmediata con el resarcimiento económico del 10% hasta el 30% de las UIT interpuestas por INDECOPI en el ámbito del procedimiento sancionador conforme a las prescripciones de los artículos 110° y 112° del mismo cuerpo normativo y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.

Es válido agregar que para establecer un monto razonable y adecuado para el otorgamiento del resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, se tendrán en cuenta las siguientes condiciones: la calificación de la infracción y los criterios de graduación de las sanciones administrativas, teniendo en cuenta el caso en concreto y lo estipulado en los siguientes artículos de la Ley N° 29571, que a líneas señalan:

“Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.

2. La probabilidad de detección de la infracción.

3. El daño resultante de la infracción.

4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.

3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.

5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.

6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.

3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa ha dicho programa.

b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular” (CPDCN, 2010).

VII. REFERENCIAS

Constitución Política Del Perú (1993) Jurista Editores, Lima, Perú.

Castillo Quispe Máximo y Sánchez Bravo Edward (2013) Manual de Derecho Procesal Civil, Jurista Editores, Lima, Perú.

Código Civil, Jurista Editores, Lima, Perú.

Código de Protección y Defensa del Consumidor (.2010), Lima, Perú.

Marco Antonio Cabrera Vásquez y Rosa Quintana Vivanco (2011) Derecho Administrativo y Derecho Procesal Administrativo, Ediciones Legales EIRL, Lima, Perú.

Durand Carrión, Julio Baltazar (2011) Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil, Fondo Editorial USMP, Lima, Perú.

Durand Carrión, Julio Baltazar (2007) Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú, fondo editorial USMP, Lima, Perú.

Espinoza Espinoza, Juan (2012) Derecho de los Consumidores, Jurista Editores, 2da Edición, Lima, Perú.

Espinoza Espinoza, Juan (2006) Derecho de los Consumidores, Jurista Editores, Lima, Perú.

Espinoza Espinoza, Juan (2007) Responsabilidad Civil III: Responsabilidad Civil y Administrativa por daños al consumidor, Editorial Rodhas, Lima, Perú.

Espinoza Espinoza, Juan (2013) Derecho de la Responsabilidad Civil, Séptima Edición, Editorial Rodhas, Lima, Perú.

Gallardo Michelot, Mariela y Águila Grados, Carlos (2014) Protección al Consumidor, Editorial San Marcos, Lima, Perú.

Leysser León (2004) La Responsabilidad Civil Líneas Fundamentales y Nuevas Perspectivas, Editorial Nomas Legales, Lima, Perú.

Martínez Pujalte Antonio Luis y Tomás De Domingo (2011) Los Derechos Fundamentales en el Sistema Constitucional, Editorial Comares, España.

Vilela Carbajal, Jorge Eduardo (2012) La Protección del consumidor en la Jurisprudencia del Indecopi, Editorial Grijley, Lima, Perú.

ANEXOS

ENCUESTA

Estimados abogados, tengan a bien participar con sus valiosas respuestas, respecto del tema de investigación denominado: **“LA AFECTACIÓN A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y SU RESARCIMIENTO ECONÓMICO EN EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR SEGUIDO ANTE INDECOPI”**.

6) ¿Conoce usted la labor protectora y sancionadora de Indecopi?

- d) Conozco.
- e) Desconozco.
- f) Parcialmente.

7) ¿Está de acuerdo con la función de defensa y protección al consumidor que realiza Indecopi?

- d) De acuerdo.
- e) Desacuerdo.
- f) Parcialmente.

8) ¿Está de acuerdo que Indecopi multe a los proveedores por infringir las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor que afectan al usuario?

- d) De acuerdo.
- e) Desacuerdo.
- f) Parcialmente.

9) ¿Está de acuerdo con que un monto de la multa que aplica indecopi a los proveedores infractores se otorgue al consumidor o usuario afectado como resarcimiento por el menoscabo sufrido?

- d) De acuerdo.
- e) Desacuerdo.
- f) Parcialmente.

10) ¿Está de acuerdo que el otorgamiento de un resarcimiento económico, proveniente de la multa aplicada por Indecopi en el Procedimiento Sancionador, pueda darse al consumidor afectado en vía administrativa, con el fin de simplificar la consecución de este derecho?

- d) De acuerdo.
- e) Desacuerdo.
- f) Parcialmente.

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

Tipo y Diseño de la Investigación	Población, Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de validez y Confiabilidad
El diseño de la investigación es no experimental de tipo sustantiva.	Abogados.....(05) Docentes de la Universidad Cesar Vallejo de Piura(05) Trabajadores de Indecopi(02) Consumidores afectados.....(05)	Fichas de análisis documentario Fichas: Bibliográficas Resúmenes Textual Ficha de entrevista	Por consulta de expertos

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Problema	Hipótesis	Variables	Objetivos
<p>¿Cuáles son los fundamentos jurídicos que permitan establecer un resarcimiento económico a favor del consumidor afectado en el procedimiento sancionador seguido ante indecopi?</p>	<p>Los fundamentos jurídicos para establecer un resarcimiento económico a favor del consumidor afectado en el procedimiento sancionador seguido ante indecopi, se amparan a la luz de los principios de: Principio de Defensa de los Consumidores, el Principio Pro Consumidor, el Principio de Simplicidad, el principio de Economía Procesal y el Principio de Celeridad Procesal, los mismos que permitirán afectar un monto de las multas aplicadas por INDECOPI en favor del consumidor afectado.</p>	<p>Indecopi Multas Consumidor Proveedor</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar si es necesario establecer un resarcimiento económico a favor del consumidor afectado en el procedimiento sancionador seguido ante indecopi.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>Fijar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor una norma expresa que faculte a Indecopi a otorgar un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado.</p> <p>Establecer en el Código de Protección y Defensa del Consumidor los criterios objetivos que permita insertar una regulación especial referida al establecimiento de un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado.</p> <p>Analizar el Principio de Economía procesal y su importancia en el establecimiento de un resarcimiento económico a favor del consumidor afectado en el procedimiento sancionador seguido ante indecopi.</p>

Ficha de Validación por Consulta de Expertos

Indicadores a validar.	SI	NO
La estructura de los ítems tiene consistencia y coherencia.		
Los ítems recogen la información que fundamenta el tema de investigación.		
El instrumento permite la obtención de la información pertinente al tema de investigación.		
El número de preguntas es suficiente para fundamentar el tema de investigación.		
El instrumento permite confrontar la realidad problemática con el tema de investigación.		
Las opiniones que se emitan podrán establecer un criterio común o similar sobre el tema de investigación.		
El instrumento permite confrontar la teoría con la realidad o el contexto sobre el tema de investigación.		

Firma del Expert

