



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**LA PROBLEMÁTICA DE LA REGULACIÓN DE INDEMNIZACIÓN
POR DAÑOS Y PERJUICIOS PROVOCADOS POR PRODUCTOS O
SERVICIOS DEFECTUOSOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO
PERUANO**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR

DANIEL ALEJANDRO QUISPE CRUZ

ASESOR

MG. GUISEPPI PAUL MORALES CAUTI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DERECHO ADMINISTRATIVO

LIMA – PERÚ

2016



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2

ACTA DE SUSTENTACIÓN
N° 75-2016-II-DPI-OI/EPD/UCV/LN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Presentado por don (a):

QUISPE CRUZ, DANIEL ALEJANDRO

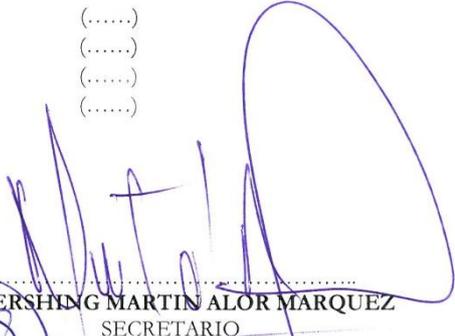
Cuyo Título es: **LA PROBLEMÁTICA DE LA REGULACIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS PROVOCADOS POR PRODUCTOS O SERVICIOS DEFECTUOSOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO PERUANO**

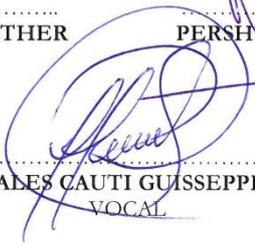
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *11 (conce)*

DESAPROBADO	00-10 PUNTOS	(.....)
APROBADO POR MAYORÍA	11-13 PUNTOS	(.....)
APROBADO POR UNANIMIDAD	14-17 PUNTOS	(.....)
APROBADO POR EXCELENCIA	18-20 PUNTOS	(.....)

Lima, MIÉRCOLES 07 DE DICIEMBRE DE 2016


.....
MELGAR APAGUENO MARIA ESTHER
PRESIDENTE


.....
PERSHING MARTIN ALOR MARQUEZ
SECRETARIO


.....
MORALES CAUTI GUISEPPI PAUL
VOCAL

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Página del jurado

Melgar Apagueño, María Esther

Presidente

Pershing Martin, Alor Marquez

Secretario

Morales Cauti, Guisseppi Paul

Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser la luz en mi camino y estar presente en cada momento.

A mi padre por el apoyo constante y mi crianza.

A mi madre por el esfuerzo en cada palabra de apoyo.

A mi hermana por su constante animo en el camino de llegar a concretar mis logros.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar

A mi asesor por el constante apoyo tanto emocional como en conocimientos.

A los docentes que pudieron apoyarme en el estudio.

A mis padres que me apoyaron a conseguir mi sueño.

Declaración de Autenticidad

Yo, Daniel Alejandro Quispe Cruz, con DNI N° 72751057, 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 Profesional de Derecho, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencia para las fuentes consultadas, por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, 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 sido falseados, duplicados ni copiados y por tanto los resultados que presentan en la presente tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En tal sentido de identificar fraude o plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenida en la normas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre de 2016



Daniel Alejandro Quispe Cruz

DNI N° 72751057

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En Cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano”, línea comprendida en el Derecho del Consumidor. Que desarrolla en la presente investigación la protección en materia de daños y perjuicios en referencia a productos y servicios defectuosos que son llevados judicialmente. Para lo cual desarrollaremos paginas adelante la misma con metodologías, técnicas e instrumentos, etc. Que permitirán de esta manera llevar a cabo el resultado a obtener la protección y el cumplimiento eficaz, en referencia a la protección del consumidor atentado en daños y perjuicios.

Así cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la universidad cesar vallejo, la investigación se ha organizado de la siguiente manera: en la parte introductoria se consigna los antecedentes y la formulación del problema estableciendo en este , el problema de la investigación, los objetivos y los supuestos jurídicos generales y específicos, la fundamentación jurídica, teoría y la justificación; En la segunda parte se abordara el marco metodológico en que se sustenta como una investigación desarrollada en el enfoque cualitativo, de tipo de estudio orientado a la comprensión , a la luz del diseño de los instrumentos. Acto seguido se detallaran los instrumentos que permitirá arribar a las conclusiones y sugerencias, todo ello con el respaldo bibliográfico y las evidencias contenidas en el anexo del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Aproximación Temática	13
1.2 Trabajos Previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del Problema	43
1.5 Justificación del estudio	44
1.6 Objetivos	46
1.7 Supuestos Jurídicos	47
II. METODO	48
2.1 Tipo de Investigación	49
2.2 Métodos de Muestreo	49
2.3 Diseño de investigación	50
2.4 Caracterización de sujetos	51
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.6 Métodos de análisis de datos	53

2.7 Tratamiento de la Información: unidades temáticas categorización	55
2.8 Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	57
3.1. Descripción de resultados: Técnica de Entrevista	58
3.2. Descripción de resultados: Técnica de Análisis de Legislación comparada	61
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIÓN	72
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS	78
ANEXOS	87
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Validación de Guía de Entrevista	
Anexo 3. Guía de Entrevista	
Anexo 3-A. Entrevista 1	
Anexo 3-B. Entrevista 2	
Anexo 3-C. Entrevista 3	
Anexo 3-D. Entrevista 4	
Anexo 3-E. Entrevista 5	
Anexo 4. Validación de Guía de Análisis: Legislación Comparada	
Anexo 4-A. Guía de análisis: Legislación Comparada	

RESUMEN

Desde la perspectiva clara del margen de protección del derecho y defensa del consumidor lo que se busca con la presente investigación, es llegar a una mayor realización en lo que se refiere al desarrollo de la protección de los derechos del consumidor a recibir compensaciones por daños y perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos encontrados así en la normativa que es la ley N° 29571, código de protección y defensa del derecho del consumidor, de esta forma en el presente estudio se busca desarrollar y velar por la protección en lo referente a derechos del consumidor (indemnización), a los productos defectuosos, los daños indemnizables, responsabilidad del proveedor en favor del consumidor. De esta manera se busca la protección eficaz del consumidor en materia judicial respecto de daños y perjuicios ocasionados a partir de un producto o servicio defectuoso, para ello se desarrollará la investigación en 7 aspectos: I. Introducción (la cual abrirá paso a todo el rubro informativo del problema), II. Método (compuesto por la tratativa de estudio), III. Resultados, IV. Discusión, V. Conclusiones, VI. Recomendaciones, VII. Referencias y Anexos.

Palabras Claves: Derecho del consumidor, indemnización al consumidor, proveedor, daño.

ABSTRACT

From the clear perspective of the scope of protection of the right and consumer protection what is sought with the present investigation, is to arrive at a greater realization as far as the development of the protection of the rights of the consumer to receive compensations by damages and Damages caused by defective products or services found in this way in the legislation that is the law No. 29571, code of protection and defense of the right of the consumer, in this way in the present study seeks to develop and ensure protection with regard to rights Of the consumer (indemnification), defective products, compensable damages, responsibility of the supplier in favor of the consumer. In this way, we seek the effective protection of the consumer in judicial matters with respect to damages caused by a defective product or service, for which the research will be developed in 7 aspects: I. Introduction (which will open the whole field Information on the problem), II. Method (composed of the study group), III. Results, IV. Discussion, V. Conclusions, VI. Recommendations, VII. References and Annexes.

Keywords: Consumer law, consumer indemnification, supplier, damage.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Aproximación temática

El derecho como ciencia evolutiva se nutre esencialmente y primordialmente de las exigencias que se plantean en el devenir histórico del mundo, en el pasar de los años y el tiempo a partir de los hechos que acontecen en cada sociedad en la cual estuvo presente. En este sentido la evolución de la normativa que estamos por ver en esta investigación no es más que otra que surge a partir del devenir histórico de la humanidad y del problema que emergen a través del tiempo hay cambios sociales que acontecen sin dejar rastro alguno en el mundo jurídico otros por el contrario resultan trascendentes y marcan un punto de inflexión en el proceso evolutivo constituyéndose en la base sobre la cual se habrán de construir las nuevas tendencias. Estos cambios de relevancia exigen replanteos cuya profundidad pueda llevar a considerar premisas consagradas a ampliar perspectivas a variar la óptica e incluso el eje central en el cual gira el sistema dando como hecho a que como ciencia cambiante y evolutiva el derecho nos abre puertas para poder desarrollar nuevas impresiones de lo que acontece en el devenir de lo cotidiano de esta manera buscando así nuevas respuestas a diversos problemas que surgen dentro de una sociedad existencial y proactiva, una sociedad en la cual va cambiando y avanzado a través del tiempo donde el derecho opta también por tratar de cubrir las expectativas con respecto a la protección del surgimiento de nuevos deberes, obligaciones y derechos de cada individuo. En tal sentido, la evolución del INDECOPI como **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual**, abarca el problema causado, en cuanto; se refiere a los, derechos del consumidor bajo su facultad que sería: la imposición de sanciones o medidas correctivas a las empresas o proveedores; como es señalado dentro de la Ley N° 29571, que causen algún perjuicio al derecho que ejercen los consumidores, que son los entes principales en el movimiento económico dentro del territorio peruano.

De esta forma dicha ley menciona los parámetros bajo los cuales puede actuar mediante la invocación a la protección de los derechos del consumidor frente a casos donde se proporcione un bien o servicio defectuoso los cuales son los siguientes: los de restitución del bien u en este caso de devolución dineraria respectiva al bien adquirido o el servicio que ha sido prestado; también de esta

manera el usuario pueda iniciar un proceso sobre indemnización mediante una demanda la cual sería llevada en vía judicial, por otro lado; la ley N° 29571 establece en cuanto a los daños que conllevan a indemnizaciones un desarrollo normativo bajo o no muy contundente a lo que refiere el respaldo al consumidor referente a algún servicio o producto defectuoso que se pueda poner en el mercado para el adquiriente (consumidor); lo señalado taxativamente en el código de protección y defensa del consumidor ley N° 29571; es que el desarrollo de la petición de indemnización se realiza dentro de un proceso civil, pero esto no quiere decir; que se dejara de lado el origen o lo que dio inicio a lo que es señalado como los fundamentos dados a partir de un producto o servicio defectuoso, encontrados en la mencionada ley.

Cabe resaltar la importancia que tienen los productos y servicios en nuestra economía moderna, esos constituyen una rama fundamental en la economía de mercado peruano y en el contexto amplio, a nivel mundial; las cuales aparecen desde el mismo momento de adquisición de los bienes o servicios que se puedan prestar intervienen tanto diversas empresas como también prestadores de servicios, ofreciendo uno productos y en el otro de los casos servicios que se encuentren dentro de tu petición o necesidad. Para todo ello se de en armonía existen una regulación específica de cómo y cuándo es que se debe concertar la celebración de los actos que desea llevar a cabo una persona, en este caso; será el consumidor que quiera adquirir estos productos o servicios con determinadas empresas y/o determinados prestadores de servicios, será evaluados a criterios de las partes o concertación de ellas.

Por otro lado los servicios o productos colocados en el mercado deben de cumplir con una función económica específica, acorde a su naturaleza y fin, sino también un objetivo de seguridad. Aquí podemos hablar lo que siempre busca un usuario o consumidor las bases de que desea contratar algún producto o servicio como son la calidad, eficacia y seguridad, estas puedan verse quebradas por distintas razones que lleven a cabo el determinado defecto de un producto o servicio. Estos defectos o deficiencias se convierten en un peligro o un riesgo para la seguridad propiciará lo denominado como daño al consumidor, para ello existen normativas o leyes (cuerpos normativos) que procuran la protección del

consumidor o usuario. Como bien también podemos englobar que la inadecuada información, o el incorrecto suministro de mecanismo o instrucciones orientados a prevenir al usuario respecto de los daños que pueda ocasionar al generarse algún servicio o producto, en condiciones de previsibilidad objetiva, son idóneos para configurar un defecto de prestación y para tonar en peligroso o riesgoso a este último.

En cuanto a la protección y defensa del consumidor en la concepción de su origen respecto al daño causado por un servicio o producto defectuoso señala que, todo daño generado que cause agravio o pérdidas al consumidor son indemnizables; en el articulado número 103 de la ley N° 29571 por la que se rige el INDECOPI, esta señala que el desarrollo de la consignación respecto a una indemnización se lleva o realiza en vía de procedimiento judicial; que como cabe resaltar son pocos los casos que se ven respecto a este punto de quiebre, debido a la desprotección y falta de lineamientos que puedan dar gran aporte para la protección del consumidor.

1.2 Trabajos previos

El surgimiento de la obligación por las afecciones y perjuicios causados por servicios o productos defectuosos en el Perú da inicio a su desarrollo por el decreto supremo 036-83-JUS.

Mediante el decreto supremo 036-83-JUS, del 23 de Julio de 1983, publicado en el diario oficial El Peruano el 28 de Julio de 1983; donde el poder ejecutivo establece los estatutos sobre el resguardo al usuario, por lo cual se apoyaron del articulado número 110 de la Constitución Política del Perú, dado así que estos preceptos se abocaban a la protección de los derechos económicos, en la cual se dieron normas que reglamentaban y controlaban los precios sobre quienes defraudaban los servicios o bienes de los consumidores, en publicidad comercial, en la asistencia de servicios, las ventas fuera de lo establecido dentro de la normatividad, como también los bienes y servicios a cargo de las empresas públicas, etc.

Dentro de la responsabilidad por productos defectuosos, (Payet, 1997) señala lo siguiente:

[...] Para el cumplimiento y desarrollo de la siguiente normatividad se emplearon tanto materias como el derecho administrativo como el derecho penal, en la cual se encontraba un margen de aplicación por quienes podrían llevar los casos a resolver en cuanto a las materias proporcionadas, no encontrándose de esta manera un acotación respectiva a lo que vendría a desarrollarse por la material civil, que vendría a ser contemplada por el poder judicial, para ello no existían nombramiento alguno sobre funcionarios que resultasen competentes para poder desarrollar lo referido a las normas de protección al consumidor (párr. 4).

Debido a que, todo se basaba sobre el desarrollo por la labor administrativa en cuanto a sanciones a las empresas en favor de los consumidores, como también su rol a su adecuada prestación en medida de ejecuciones penales, no dando por participación a la labor judicial (D.S. 036-83-jus). Esto se debe a que no existía una forma en la cual los consumidores individualmente puedan hacer frente a los proveedores o comerciantes responsables. Dando lugar a cómo se llevaba a cabo el carácter imperativo la norma, para ello también no señala que los proveedores se encuentran inmersos dentro de la responsabilidad, la misma norma desliga su responsabilidad en lo que señala, que la **responsabilidad del mismo (proveedor)** procede fuera del compromiso propio en el que hubiera incidido el actor de la trasgresión.

Según (Espinoza, s.f.) sostiene que:

[...] para la ejecución del mismo se necesitaba un acto que pruebe que haya sido cometido por el agente (proveedor o comerciante) en contra de las reglas que otorgan la defensa al usuario. Por lo cual existía muchas veces un vacío en estas medidas aplicadas. (p. 2)

Asimismo la normativa señala también el rasgo de comprender todo, de la responsabilidad para lo cual señala que la compensación obtiene todos los resultados alcanzados dados en lo desarrollado como defecto que, incluyendo en estas las referidas al daño como lucro cesante, el daño emergente, el daño a la persona, el daño moral y de la responsabilidad que acarrea a varios vendedores

de un producto es copartícipe, sin perjuicio que individualmente cada provisor tiene el derecho perseguir o ir; contra aquel que le suministro el producto defectuoso causante de los daños provocados; de esta forma la omisión de información por parte del proveedor, en especial e importante referidas a las instrucciones o advertencias; determinan responsabilidad civil por lo cual el producto o servicio defectuoso se fundan en la causa ajustada a los daños que próximamente sufre el consumidor, en tal medida no es necesario averiguar la culpa del proveedor, el cual debe responder objetivamente por el perjuicio causado. La comisión de protección al consumidor, no tenía razones por las cuales forjarse en este aspecto porque se entendían que estas eran de origen del carácter indemnizatorio y esta facultad es solo ejercida por el poder judicial. Sin embargo la Ley N° 27311 otorgó a la comisión el poder de ordenar entre otras medidas la reposición y reparación de productos, la devolución del monto pagado por el consumidor o cualquier otra medida que tenga por objeto el devolver o reiniciar el estado de las cosas hasta antes de que se origine el perjuicio o daño.

Cabe resaltar que dentro del desarrollo de la norma que se hace referencia líneas arriba se logra concretar la existencia de vacíos ante tan importante problema que suscita hoy dentro de la realidad peruana que es lo referido a la protección del derecho del consumidor a recibir una compensación por los percances y menoscabos que puedan sufrir provocados por mercancías o prestaciones que fueron puestos en circulación dentro del emporio comercial.

Según lo mencionado por (Baltazar D. C., 2007) sostiene que:

[...] El inciso primero del artículo 139° de la Constitución establece la exclusividad de la función jurisdiccional, lo que implica que en nuestro país ésta únicamente puede ser ejercida por el Poder Judicial. Ello quiere decir que ningún otro órgano puede irrogarse la función de resolver conflictos de intereses con relevancia jurídica, sea en forma privada o por acto propio. (pp. 261-262)

Lo que muestra es confirmar el desarrollo que ha ido llevando INDECOPI hasta el día de hoy dentro de su rol administrativo, por otro lado también señalar el deficiente desarrollo en su normativa la cual no presta a la complementación o coadyuve el tema de la problemática indemnización con el poder judicial, para los

casos donde se de la configuración, origen y desarrollo en daños ocasionados por productos o servicios defectuosos, como lo señala la ley N° 29571 en procesos de indemnización.

De esta manera, INDECOPI como se hace referencia al poder que ejerce como una de sus características y obligaciones de un órgano del Estado la cual debe ejercer cabalmente. Tenga la facultad para desarrollar esta temática no supone que este ejerciendo función jurisdiccional, probablemente haya excepciones en la cuales conozca de forma última. Dado así, que podemos señalar en que la Administración puede tener poder primario para designaciones que antes fueron de autoridad propia de la jurisdicción judicial, como en los casos de procedimientos concursales, los de defensa al usuario, etc. Como también los sucesos que se dieron o podrían darse directamente por la potestad judicial, se realicen por argumentos técnicos o de distinto mandato, procedente de modo anterior a la gestión.

Se entiende de esta forma que ello no conlleva a que la sede administrativa (proceso sumarísimo) señalada líneas arriba este ejerciendo el denominado poder jurisdiccional, la cual es en forma conceptual el poder de resolver conflictos suscitados de manera definitiva. Los entes administrativos dan lugar a sus casos sin causar perjuicio alguno, para en cuanto el poder judicial señale si no hicieron de manera correcta. Estas podrían ser revisadas sin problema alguno por el órgano mencionado anteriormente. Dando lugar a que los actos realizados se pueden accionar para su revisión en el poder judicial mediante una demanda contenciosa administrativa.

Por otro lado los consumidores peruanos van acudiendo a procesos sumarísimos que se dan dentro de la entidad de INDECOPI para solucionar sus problemas como afectación a los derechos del consumidor. Como se tiene en conocimiento este tipo de procedimiento fue implementado dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor para resolver casos de menor complejidad los cuales se dan en el lapso de 30 días. Durante el periodo del 2011 se recibieron en INDECOPI unas 403 de consumidores en provincias y la región de lima.

Dando como resultado que en el periodo solo del 2011- 2012 en la región de lima ingresaron 256 denuncias, de las cuales 98 de estas pertenecían a servicios financieros, establecimientos comerciales, bancos, cooperativas, cajas municipales. Que brindan determinados servicios y no cumplieron con respetar las normas establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En otras partes fuera del gobierno regional de lima como en este caso son las provincias del Perú se encontraron según lo dispuesto por INDECOPI en su portal de transparencia que recibieron denuncias correspondientes a los sectores de educación, telecomunicaciones, transporte aéreo, transporte terrestre, servicios bancarios y financieros, electrodomésticos, bienes muebles, etc. Determinando de esta manera que hay un problema dentro de la realidad peruana que es referido a la vulneración de derechos de los consumidores en específico o delimitante la no protección frente al derecho de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos.

Si bien es cierto la norma en mención el Código de Protección y Defensa del Consumidor llega a señalar dentro de la estructura misma de la aplicación del problema que emerge en conflicto en lo relacionado a la compensación o indemnización por el perjuicio ocasionado por productos o servicios defectuosos (dentro de su articulado) que el consumidor contrate o contraiga. Estas deben de ser tratadas bajo un sistema propio de complementación de normas o sistemas, estando bajo competencia en cuanto a normas imperativas (lineamientos) que establezcan la protección del problema en cuestión.

De esta manera (Baltazar D. C., 2011) señala que:

[...] La potestad que tiene la Comisión de Protección al Consumidor de dictar medidas correctivas, corresponde a la competencia primaria que le ha sido conferida por ley, la cual, en absoluto significa una invasión de la función jurisdiccional, puesto que existe la posibilidad que sus decisiones sean contradichas por el Poder Judicial. Y aún antes de la dación de las regulaciones sobre protección al consumidor en nuestro medio, esta clase de responsabilidad ya estaba contemplada, aunque de manera no explícita, en el artículo 1970 del Código Civil, el cual impone responsabilidad objetiva por el uso de cosas riesgosas y peligrosas y por

el ejercicio de actividades riesgosas o peligrosas. Esta doctrina, que proviene del derecho italiano, impone al empresario objetivamente la responsabilidad derivada de su actividad económica, lo que implica que sea éste quien soporte las consecuencias económicas de los daños que eventualmente su actividad cause a los consumidores.

Además al narrar el mencionado apartado 1970 del (Código Civil, 1984) a “aquel que mediante un bien riesgoso o peligroso o por el ejercicio de una actividad riesgosa o peligrosa, causa un daño a otro”, señalando así al fabricante o vendedor que causa un agravio como secuela de la colocación en circulación de un bien o servicio imperfecto.

Cabe mencionar que el problema en cuanto al desarrollo comprendido en los conceptos de riesgo y/o afectaciones, señalado líneas arriba; debe de actuar complementariamente con la ley de origen que es la ley N° 29571. Se requiere necesariamente la existencia de una complementación entre las normativas existentes que procuren la protección al consumidor.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Según lo señalado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) en su Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 dicta lo siguiente:

Se considera producto defectuoso a lo que no da seguridad a lo que los ciudadanos tienen derecho, en las siguientes circunstancias como:

- a. La forma del producto.
- b. La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo y el empleo de instrucciones o advertencias.
- c. El uso para el cual está hecho.
- d. Materiales, compuestos y condición del producto.

De esta forma la ley 29571 trata al concepto sobre producto defectuoso para ello establece las circunstancias relevantes para dicho caso, empleando diversos modos en los cuales se puede conocer lo referido a los daños ocasionados por productos defectuosos, como también hace referencia a lo que se conoce como daños indemnizables en su articulado 103°, señalando lo siguiente:

Que la indemnización o compensación se entiende como todo acto causado por el defecto de un producto o servicio adquirido por el consumidor, los cuales pueden originar perjuicios que pueden ser los que surgen por lo perdido en el producto o servicio, también de lo que se ha dejado de percibir; es decir; una ganancia que se podría obtener de este producto o servicio, por otro lado tenemos al que causa o inflige daño físico a la persona y por último el moral.

Comprendiendo así de que existe un concepto de indemnización dentro de la ley N° 29571 que está desarrollada en función a poner en conocimiento que el consumidor viéndose afectado en su derecho o desarrollo humano en las modalidades mencionada en el artículo anterior; este puede hacer “efectivo” su compensación, mediante esta norma la defensa de tal derecho por el daño surgido.

Por otro lado la ley en mención, desarrolla lo pertinente a la responsabilidad civil en su acápite normativo N° 100 señalando que, el proveedor que cause algún perjuicio o daño este está obligado a compensarlo, rigiendo de una forma a la materia civil y que el proceso para ser acogido en cuanto este derecho de Indemnización es la vía judicial; también haciendo para eso aclaraciones pertinentes que no es la única forma en la cual podría repercutir el perjuicio que pueda ocasionar dada la gravedad del caso podría darse también el acto penal, fuera de ello señala también como las sanciones y medidas correctivas reparadoras que se dan mediante el mismo cuerpo normativo en mención, terminando así incluyendo complementariamente otras normas que den la debida protección al consumidor. Pero como se ve en este último punto, se hace referencia a la complementación, en cuanto a la aplicación de la protección del consumidor a partir de este cuerpo normativo con las demás normas que apoyen o den contribución a resolver un conflicto donde el consumidor se vea afectado.

Al referirse en cuanto a la responsabilidad propia se hace alusión al proveedor por los productos o servicios defectuosos. Señalando que esta llamada responsabilidad civil es objetiva, en referencia al hecho de que estos productos o servicios sean defectuosos. Sosteniendo así también la premisa de ante la existencia de diversos proveedores esta se dará de forma solidaria.

Resulta ser importante señalar los artículos ya expuesto debido a que en el articulado 100° y el articulado 101°, ambos desarrollan el punto esencial aludiendo la responsabilidad se hace referencia en cuanto al proveedor que ocasiona el daño y por ende un perjuicio al consumidor están obligados hacer frente al sistema, para todo lo que se refiera a la compensación como símbolo de reparar de una u otra forma el sufrimiento causado en líneas generales que comprenden o encierra, el denominado daño; señalando que tan solo con el defecto del producto o servicio, se es considerado que origina desde ya un daño y este a su vez es objetivo. Siendo de esta forma que encierra el fundamento del origen del daño a partir del producto o servicio contratado por el consumidor.

En cuanto, al derecho a la restitución Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010) señala, lo siguiente:

[...] El derecho a la restitución es válidamente ejercido, en cuanto el consumidor comunique al vendedor y/o proveedor lo ocurrido. Cuando este se haya ejercido de manera eficaz y correcta, el consumidor no puede recibir reducción del monto, producto o disfrute del servicio. Conforme se suscita lo acarreado el consumidor tiene que probar la causal en la cual se basa su derecho a la restitución, bajo lo establecido en la ley señala en este estudio (p.61).

En cuanto al ejercicio de esta norma que es la restitución expresamente señalada, si bien la ley N° 29571 menciona que el producto con fallas pueda ser cambiado por otro de su misma clase; por un producto nuevo, o en casos la devolución dineraria del costo total del producto. Pero eso no exonera la responsabilidad civil que tenga el proveedor, en este caso presentado el daño al consumidor, INDECOPI aplicara medidas disciplinarias debido; a que la empresa o el proveedor está colocando dentro del mercado productos defectuosos que de

cierta forma causan un riesgo a los usuarios, quienes creen en la calidad del producto.

Pero si se llegara a ocasionar daño en cualquiera de sus modalidades no expresamente un daño físico a la persona (consumidor) este por ultimo tiene la finalidad de poder hacer valer tal derecho mediante la acción judicial encaminada por el poder judicial, iniciando esta con una demanda por daños y perjuicios ocasionado por un producto o servicio defectuoso.

Respecto a los derechos de los consumidores, en su artículo 1°; del código de defensa de protección y defensa del consumidor peruano, tienen derecho a:

- a. Derecho a la protección efectiva que en cualquier condición, representen riesgo o peligro al consumidor.
- e. A la reposición o el reparo del producto o un nuevo servicio.
- g. Protección efectiva de sus derechos mediante procesos eficientes, de forma gratuita o no costosa, en cuanto a los reclamos y/o denuncias ante los entes competentes.
- i. Derecho referido a la compensación o reparación de los perjuicios y penurias causadas, acorde a lo contenido en el presente código y a la normativa civil sobre la materia.

En cuanto a los derechos de los consumidores cabe resaltar que el estudio no se basa en tratar los derechos propiamente de los consumidores, entendiendo y llevando a la comprensión de que no se abarcara los derechos en general propiamente hablando, si no; el derecho en peculiar que tengan que ver con el problema existencial que es la indemnización por productos o servicios defectuosos, haciendo acápite que este es un derecho por el cual el consumidor debe de recibir una compensación por los daños que se le hubiere causado, para ello se ha fijado en forma de desarrollo cuatro apartados que señala la ley de origen como son el apartado o literal: a, e, g, y por último y el más importante el i; en los cuales se envuelve y enfoca el problema que se está tratando en el desarrollo del estudio.

A lo que es velado también por la **Constitución Política del Perú** o nuestra carta magna, cumple un rol fundamental dentro de todo el cuerpo de normativas o leyes que existen dentro del territorio nacional, debido a que es la norma máxima a los cuales los demás cuerpos normativos deben de acogerse antes de emitir algún pronunciamiento, procurando siempre la protección del ser humano como persona, para ello señala en cuanto al consumidor lo siguiente:

Protección al consumidor (Constitución Perú, 1993), 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 encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

Esta noción nace a partir de que la Constitución o Carta Magna prescribe en ella que los habitantes de un determinado espacio o territorio gozan de los derechos que en ella se establecen acorde con las leyes que reglamenten su ejercicio. Estas leyes o normas no pueden ser alteradas por ningún tipo de ley o norma inferior a esta, debido a que; en este cuerpo normativo yacen los principios por los cuales se rige una soberanía o un estado democrático en un determinado territorio al cual llamamos nación y como también se encuentran lo primordial que es la exposición expresa de los derechos humanos que son concedidos a toda persona perteneciente a una nación o Estado.

Podemos entender de esta manera que una democracia institucional no es más que el poder que ejerce la soberanía popular en una nación y que es guiada bajo parámetros o leyes que determinen el buen actuar o conducción de un país.

Para ello Saba (2014) señala que: existen dos elementos en una democracia constitucional, primero es el elemento de autogobierno del pueblo. Debido a la masa de la comunidad autogobernada moderna y la necesaria protección de un ámbito amplio de autonomía que se le debe dejar a la persona para que desarrolle su plan de vida. El segundo elemento de este régimen político es vinculado con el establecimiento de un límite (constitución) la cual es la imposiciones de decisiones democráticas tomadas por el pueblo con lo que identifica al primer elemento del sistema (pp.31-32).

Podemos entender del autor que para él la concepción de la Constitución está representada como límite a la voluntad democrática del pueblo, así como que los derechos previstos en ella operan como regulación frente a la soberanía del poder o mando estatal.

En cuanto a la supremacía Constitucional y las nociones que se dieron líneas arriba podemos comprender que en nuestro sistema jurídico peruano, esta se torna efectiva recién por medio del control judicial constitucional o como lo conocemos el Tribunal Constitucional. Sin embargo el Código Civil para haber tenido un margen de esta supremacía, si bien es cierto; a consecuencia de la inanición de los jueces en el ejercicio de ese control o cierta investidura de poder. Comprendiendo así que la noción que desarrollamos sobre supremacía Constitucional es salvaguardado por el ente velador o protector que es el Tribunal Constitucional, desde ese punto de vista; entendemos que nuestro sistema en base a lo descrito no es procurador ni cuidador del interés de las voluntades humanas o de las personas como seres humanos pertenecientes a una nación determinada, en este caso el Perú; tiene un endeble o frágil ligamento respecto a que los poderes que centran los determinados espacios o ámbitos del sector estatal no se encuentran a disposición de poder salvaguardar derechos o procurar el bienestar de personas, pobladores que han sido afectados en sus derechos volviendo a tomar el problema del estudio en cuanto nos referimos a los daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos.

Si bien el Estado procura salvaguardar estos derechos hay límites en el cual se logra romper esa barrera y solo el afectado sería el poblador que en este caso en la investigación actúan directamente como un consumidor, como especificamos mediante estudio del portal de INDECOPI se han dado denuncias en los procesos sumarísimos que este sistema empleo para poder llevar a cabo un mejor desarrollo en la atención y pronta resolución de conflictos entre las empresas, centros comerciales, empresas terrestres y de aeronave, etc. no llego a lograr cubrir la protección en cuanto a los daños que pudo percibir un usuario que contrato un servicio o adquirió un producto que resulto ser defectuoso, existen diversos daños cuantificables en los cuales el usuario puede o podría haber tenido alguna pérdida o perjuicio y donde el sistema judicial no actué de manera

que pueda dar solución y pronto alivio respecto al usuario pueda tornar este perjuicio en un bienestar, si bien el daño es cuantificable también existen daños donde tiene que preponderarse el riesgo que para este caso el usuario o podido correr o tener, de esta forma basándose en los conceptos previos que establece la normativa eje del problema que vendría hacer el Código de Protección y Defensa del Consumidor actuando de manera complementaria a la norma en la cual se rige la vía jurisdiccional como también para lo que exponemos dentro de la investigación la creación de lineamientos que fortifiquen la labor judicial respecto a estos temas como son los daños y perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos, no invadiendo jurisdicciones ni tampoco se trata de relegar el poder de la otra; si no que ambas puedan llevarse de manera conjunta para desarrollar de mejor manera este tipo de problemas donde el afectado sea un consumidor y vea sus derechos vulnerados.

Por consiguiente y principal norma por la cual los demás cuerpos normativos deben estar bajo su regazo es la Constitución Política del Perú, quien señala que el Estado es el máximo protector de los intereses de los consumidores y usuarios, velando por el cumplimiento de la protección y respeto de sus derechos, para el caso tratado la compensación por el perjuicio sufrido a partir de un productos o servicio defectuoso. Más allá de ver el tema del consumidor, lo que hace la Constitución Política del Perú; es procurar, proteger los derechos de las personas contenidas dentro de su norma como seres humanos.

Dando así como resultado que se considera a la persona como centro y eje de todo el sistema jurídico, por lo que deben garantizarse su adecuada protección y resguardo. Deben generarse las condiciones para que pueda desarrollarse plenamente en todos sus aspectos y proyecciones. También debe prevenirse de manera eficiente la provocación o producción de daños entre los individuos que conviven dentro de un determinado territorio. Si de darse el caso se produce un perjuicio o daño lo que entendemos por protección debería de alcanzar la fase de la reparación, de esta manera; para que se cumpla con tal propósito el tema respecto a la reparación como medio resarcitorio del daño o perjuicio producido debe de considerarse al hombre en todos sus aspectos y no solo en su aspecto pecuniario.

Cabe resaltar que ante cualquier pronunciamiento que se realice, dentro de cualquier entidad, proceso, o cual fuere el caso; siempre se tiene que velar por la salud, la integridad, y el respeto a la dignidad de la persona que son los principales pilares por los cuales se rige o se tienen que regir, los demás sistemas que ejercen poder y tienen la investidura del mismo, que fue emanado u otorgado por las personas quienes constituyen el Estado en el cual se desarrollan. De esta forma, procurando la protección de los derechos de estas mismas, con la finalidad de cumplir más que con los fundamentos expresos en un determinado cuerpo o sistema normativo; es velar por estos cimientos que son catalogados como valores que se expresan dentro de cada individuo perteneciente a un Estado, de esta forma al aplicarlo no generaría implicancias futuras respecto a vulneraciones de estos derechos exigidos por las personas o seres humanos habitantes en un determinado territorio o país donde se ejercer el denominado Estado de derecho.

Por otro lado, definiremos los siguientes puntos:

Lineamientos:

Señala INDECOPI que la comisión tiene como atribución la creación de lineamientos, siendo para la orientación a los agentes que desarrollen la norma, cumplan con lo estipulado y procuren el bienestar para todos. Tomado de INDECOPI [PE] (2016).

A lo que se refiere que son parámetros, mecanismo, criterios, que permiten interpretar la ley y emitir pronunciamientos sobre diversos temas. Para ello en referencia al estudio realizado nos enfocamos en la creación de lineamientos sobre indemnización por perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos, los cuales planteara el organismo del INDECOPI encargado de la materia; que es la comisión de defensa al cliente. Luego este dará paso al consejo directivo que con apoyo de su consejo consultivo darán paso a la aceptación y publicación de los lineamientos, siempre velando por la protección y defensa del derecho el consumidor.

Defensa del consumidor:

La Constitución Política del Perú, reconoce la facultad de la defensa de los consumidores en caso de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses, exigiendo la protección de esta al Estado. Tomado de TC (2016).

Como también lo señala la Ley N° 29571 la defensa del consumidor es un derecho que ejerce el individuo como consumidor o consumidores que puedan acceder en productos, bienes o servicios sean idóneos y gocen de todos los derechos y mecanismos de protección que conllevan flujo de estipulaciones en el cuerpo normativo, es el motivo principal por el cual se produjo o creó dicha ley, es decir; para la defensa del consumidor.

Derechos de los consumidores:

En cuanto al artículo número 1° este establece una serie de derechos inherentes a los consumidores, es decir; propios que no pueden ser desconocidos por ningún motivo o mediante contrato. También los derechos encontrados en el artículo no desconocen otros derechos que estén contenidos en otros cuerpos legales, como por ejemplo; la Constitución Política del Perú. Esta norma establece el derecho a la salud y seguridad, para que los bienes o productos que adquiera el consumidor no le afecten.

Entre esos derechos encontramos los esenciales para esta investigación los cuales son: el derecho de solicitar la reparación o el cambio del producto o devolución de la cantidad pagada, para el hecho de que el producto este defectuoso (trámite administrativo) y el derecho a recibir una indemnización por daños y perjuicios que se le han sido causados a partir de que un producto, bien o servicio defectuoso; estos pueden ser los casos de productos malogrados, productos adulterados, falsificados o casos de negligencia médica.

Producto o servicio defectuoso:

Según señala la ley N° 29571 que, considera producto o servicio defectuosos a todo lo que causa agravio hacia el consumidor, por el mismo desperfecto que muestre en el proceso y puesta en circulación dentro del mercado.

En su apartado número 102° de mencionada Ley, lo define también como aquel producto o servicios que no ofrece la seguridad a los individuos que tienen derecho de recibirla (consumidores). De esta manera el producto será defectuoso cuando no ofrezca dicha seguridad, la cual; puede ser entendida u observada a partir de lo siguiente: respecto al producto o bienes, puede ser percibida en el diseño del producto, por ejemplo; un juguete se tornará peligroso cuando el proveedor no tome las precauciones para dar seguridad a los componentes que conforman el juguete (tornillos) que puedan causar lesiones leves o graves en un individuo. Otra es la manera en que el producto o bien está circulando en el mercado, en tanto el ejemplo sería; siguiendo la primera idea si un juguete no es recomendable para menores de 10 años debido a los riesgos que puedan presentar por los componentes que este juguete contenga (piezas) pondría de tal en riesgo o peligro al consumidor. En cuanto al uso previsible del producto, este alude que para determinar la defectuosidad habrá que observar no solo el uso común del mismo, sino a aquellos usos que de no ser los habituales, sean razonablemente previsibles. Por último, los materiales y condición del producto o bien adquirido, se entiende que están referidos a los componentes que conforman dicho producto o bien, llegando al punto de que si estos puedan causar algún daño leve o permanente en la salud del individuo (consumidor).

Responsabilidad contractual:

Según Jorgue (2010) señala que está fundada a objeto de estudio en la carencia de aprobación de los bienes o prestación, frente a alguna infracción o ejecución defectuosa de la transacción.

Para Pizarro (2014) la responsabilidad contractual como la que supone la existencia de una obligación concreta y preexistente, surgida de la convención de las partes, violada por alguna de ellas. Es concebida, de tal modo, como un simple efecto de la obligación incumplida.

De este modo podemos discernir de ambas exposiciones que la responsabilidad contractual está dirigida aquella donde el daño se produce a partir de que se infringe lo establecido mediante o descrito en un contrato. Dando así por medio de los siguientes daños que ocurren dentro de este tipo de responsabilidad

contractual, como son los siguientes: Daño compensatorio, es aquella en la cual se produce a raíz del incumplimiento absoluto de la prestación por causas imputables al deudor. Daño moratorio: este tipo de daño es el que se produce por la demora del deudor en el cumplimiento de la obligación. Daño intrínseco: este se da por interés del acreedor ligado al objeto mismo de la obligación. Daño extrínseco: este es aquel donde sufre el acreedor a partir del incumplimiento del deudor, en otros intereses distintos a los vinculados con objeto de la obligación. Daño común: es el tipo de daño donde cualquier persona lo experimenta a partir del incumplimiento del contrato (normal y ordinario). Daño propio: mediante el cual sufre un acreedor determinado, para toda; las circunstancias que le son propias en el caso que se esté dando. Este solo es indemnizable cuando se conoce o fuese a conocerse por el deudor al tiempo de contraer la obligación.

Perjuicios patrimoniales:

Según Koteich (2012) el perjuicio patrimonial o económico sufrido por el perjudicado o lesionado es el que está constituido por dos elementos los cuales son los siguientes: En primer lugar por lo que conocemos como daño emergente, y en segundo lugar por el lucro cesante (pp.128-129).

Estos dan lugar a los derivados que pueden ser la incapacidad temporal y el déficit funcional permanente. Por lo cual podemos entender que los perjuicios patrimoniales son entendidos como aquel acto que causa algún tipo de consecuencia desfavorable al sujeto o víctima a quien se le propicio el daño.

Por otro lado Vallespinos (2014) argumenta que los perjuicios patrimoniales o daños patrimoniales son el menoscabo que resulta de la lesión a intereses económicos. Como bien señala lo anterior dicho esta afecta al patrimonio en sí mismo considerado, sea en sus elementos actuales, dados en sus posibilidades futuras normales y previstas. Importa, necesariamente, un detrimento del patrimonio de la persona afectada o la víctima, como conjunto de valores económicos, susceptibles de apreciación pecuniaria, para lo cual deben tomarse en consideración las circunstancias del caso concreto (p.87).

De esta manera podemos entender que el daño patrimonial o el perjuicio patrimonial producen una merma o pérdida en el patrimonio del damnificado o la víctima, la cual tendrá que ser resarcida o reparada mediante el concepto de indemnización, en términos de razonabilidad dando una equivalencia económica, dando ello una equivalencia económica orientada a reponer el daño o perjuicio causado. Siendo que la acción resarcitoria es, de tal manera; el instrumento de recomposición patrimonial para el sujeto, persona, damnificado o víctima de quien le propicio dicho mal.

Responsabilidad contractual por productos:

Para Vallespinos (2014) el régimen de responsabilidad contractual presupone la existencia de una vinculación directa de esa naturaleza entre el adquirente o el consumidor y el empresario demandado (fabricante, vendedor, etcétera). Esta se configura cuando: 1. El adquirente o el consumidor adquiere el producto defectuoso directamente del proveedor profesional. 2. Habiendo una cadena de eslabones en el proceso de comercialización, el adquirente o el consumidor final damnificado, pretende el resarcimiento de quien contrató con él (el vendedor). 3. Los daños los experimenta un intermediario, que dirige su acción contra quien contractualmente le suministró la cosa.

De esta forma podemos entender que hay 2 supuestos donde se puede presentar la responsabilidad contractual por productos defectuosos, la primera sería la responsabilidad por daños derivados de la lesión al interés de prestación del consumidor: esta se propicia por el hecho donde el defecto del producto u objeto de contratación daña el interés de la prestación del acreedor o adquirente contractual damnificado, provocando así el daño. El segundo supuesto vendría hacer la responsabilidad contractual por daños derivados de lesión a intereses distintos de la prestación: Es en la cual recae todo el peso sobre el proveedor del producto o productos una obligación de seguridad y garantía respecto del consumidor o usuario (con el que ha contratado) mediante el cual se le impone suministrar productos que no ocasionen daños al consumidor en su persona o en los bienes que esta tenga.

Concluyendo de esta manera que la responsabilidad contractual por productos es en la cual va regir la relación entre proveedor – usuario o consumidor quien mediante el medio denominado contrato, se adquirirá productos los cuales se tienen que ceñir bajo regímenes legales que procuren siempre la viabilidad de los productos y la protección de los derechos del consumidor.

Responsabilidad extracontractual por productos:

Para Vallespinos (2014) este tipo de responsabilidad por productos también puede ser extracontractual, y esta puede suceder cuando: 1. El consumidor damnificado reclama la reparación del daño en su persona o en sus bienes contra algún legitimado pasivo con quien no está ligado por vínculo contractual alguno (acciona contra el fabricante o contra el importador, no contra los vendedores del producto). 2. El damnificado es un tercero extraño a cualquier relación contractual con el productor. Caen dentro de este supuesto aquellos sujetos que sin ser técnicamente consumidores, son considerados como tales por la ley. 3. Aun tratándose de un supuesto de responsabilidad contractual, el damnificado ejercita la opción aquiliana que autoriza el art. 1107 del código civil argentino (p.442).

Responsabilidad contractual por daños derivados de servicios defectuosos:

Para Pizarro (2014) la responsabilidad contractual por daños derivados de servicios defectuosos presupone la existencia de una vinculación directa de esa naturaleza entre el adquirente o el consumidor y el empresario demandado, prestador del servicio. La responsabilidad contractual por servicios defectuosos se configura cuando el adquirente o el consumidor contrata el servicio defectuoso directamente del proveedor (p.465).

De esta manera al igual que con los productos, podemos entender que hay 2 supuestos donde se puede presentar la responsabilidad contractual por productos defectuosos, la primera sería la responsabilidad por daños derivados de la lesión al interés de prestación del consumidor: esta se propicia por el hecho donde el defecto del producto u objeto de contratación daña el interés de la prestación del consumidor o adquirente contractual damnificado, provocando así el daño. El segundo supuesto vendría hacer la responsabilidad contractual por daños

derivados de lesión a intereses distintos de la prestación: Es en la cual recae todo el peso sobre el proveedor del servicio o servicios una obligación de seguridad y garantía respecto del consumidor o usuario (con el que ha contratado) mediante el cual se le impone suministrar productos que no ocasionen daños al consumidor en su persona o en los bienes que esta tenga.

Responsabilidad extracontractual por servicios defectuosamente prestados:

Según Pizarro (2014) señala que al igual con lo ocurrido en los productos, la responsabilidad derivada de servicios defectuosamente prestados puede también ser de naturaleza extracontractual, y esta puede suceder cuando: 1. El consumidor damnificado reclama la reparación del daño en su persona o en sus bienes contra algún legitimado pasivo con quien no está ligado por vínculo contractual alguno (acciona contra el fabricante o contra el importador, no contra los vendedores del producto). 2. El damnificado es un tercero extraño a cualquier relación contractual con el productor. Caen dentro de este supuesto aquellos sujetos que sin ser técnicamente consumidores, son considerados como tales por la ley. 3. Aun tratándose de un supuesto de responsabilidad contractual, el damnificado ejercita la opción aquiliana que autoriza el art. 1107 del código civil argentino (p.468).

El deber de reparar:

Según Félix (2014) el deber de reparar lo basa en el precepto legal donde la responsabilidad sobre lo causado regido mediante el daño encierra una gran controversia, en cuanto se refiere a la responsabilidad contractual y extracontractual señalando que ambas llevan a cabo el daño encerrado en sí, a la personas. Pudiendo entender que el daño por sí mismo lleva a cabo a la reparación de este mismo.

Reparar significa en una de sus acepciones “remediar o precaver un daño o perjuicio”. En el derecho de daños la reparación constituye una obligación que nace en cabeza del responsable que ha ocasionado un daño injusto, quien se verá constreñido a realizar una determinada prestación en favor de la víctima que lo ha sufrido (Calvo Costa, 2014).

Podemos lograr a entender que mediante los dos pronunciamientos dados líneas arriba que el deber de reparar no más que otro, que el medio para poder remediar o resarcir el daño/ perjuicio que ha sido causado. Vendría del lado de la obligación de dar una determinada compensación a quien se le ha causa un detrimento en algún derecho que el perjudicado sienta que ha sido dañado, por este punto; dentro de la materia que se está estudiando dentro de esta investigación sería retribuir los daños y perjuicios que han sido ocasionados por productos o servicios defectuosos contemplados así dentro del cuerpo normativo Ley N° 29571, como también en la Constitución Política del Perú y el Código Civil Peruano. Cuerpos normativos que servirán para lograr el objetivo que es el deber de reparar.

Consumidor o usuario:

Se entiende mediante Ley N° 29571 que el consumidor o usuario vendrían hacer todas aquellas personas sean naturales o jurídicas, que adquieren, compran utilizan y disfrutan como consumidores finales productos o servicios que están dentro del mercado peruano (puestos en circulación) esto lo pueden hacer de manera propia, en familia o social. Encontrándose también para uso de dentro de una actividad empresarial o profesional.

Proveedor:

El fabricante para Jorgue (2010) del bien o el prestador del servicio, como también se pueden dar por intermediarios, como cualquier persona que se presente entro del mercado como tal, es considerada proveedor.

Para la Ley N° 29571 los proveedores vendrían hacer todas las personas naturales o jurídicas, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expanden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. De los cuales, serían considerados como tales; distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores, prestadores.

Producto:

Para la Ley N° 29571 considera el concepto de producto a que: Es cualquier bien mueble o inmueble, sea creado o compuesto por componentes materiales o inmateriales; pudiendo tener origen nacional o extranjero.

Servicio:

Para todo lo que se refiere al concepto de servicio la Ley N° 29571 considera que: Es cualquier actividad en la cual se presta o se da un servicio que se encuentra u ofrece dentro del mercado peruano, encontrándose también las de naturaleza bancaria (financiera, de crédito, de seguros), los servicios técnicos y profesionales. Claro que dentro de este margen de servicios que se nombran no se encuentra regulado ni mediado aquellos servicios que prestan a las personas bajo la relación de dependencia.

Relación de consumo:

En cuanto a la relación de consumo la doctrina consignada en la Ley N° 29571 nos muestra que es la relación que existe cuando un consumidor adquiere, compra o contrata; un producto o servicio con un vendedor, proveedor, etc. a cambio de una contraprestación económica (dinero).

Derecho de daños:

Señala Pèrez (2006) es una forma de tutela jurídica del tipo resarcitoria, que se origina frente a las consecuencias negativas que alteran de manera injustificada la esfera jurídica de una persona o de un conjunto de ellas. (p. 185).

Señala también que dentro del código civil peruano encontramos distintos tipos de daños los cuales son los siguientes: el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral. En lo referido a daño emergente y lucro cesante, estos se encuentran dentro de lo que se llama daño patrimonial; mientras que el daño a la persona y el daño moral se encuentran dentro del llamado daño extra patrimonial.

De esta manera Pizarro (2014) señala que el derecho de daños engloba no solo las cuestiones vinculadas con la reparación del perjuicio, o sea la clásica responsabilidad civil, sino también con su prevención y eventual punición y desmantelamiento de ciertos ilícitos, particularmente los lucrativos. Prevención, reparación y punición constituyen, de tal modo, los tres grandes ejes temáticos del derecho de daños (p.49).

“Vélez estableció que: Habrá daño siempre que se causare a otro algún perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria, o directamente en las cosas de su dominio o posesión, indirectamente por el mal hecho a su persona, a sus derechos o a sus facultades” (Tanzai, 2014)

De acuerdo con lo establecido por el autor líneas arriba podemos desglosar en cuanto a la noción de daño en dos puntos: el primero sería lo que se conoce como lesión a un bien jurídico, en este punto se entiende a la noción de daño como la afectación o perjuicio que se da u ocasiona a un bien jurídico, conocida también como el concepto natural del daño. Para este tipo de concepto solo es relevante la naturaleza del bien lesionado, olvidando que el perjuicio a un bien determinado puede generar un perjuicio patrimonial como también uno extra patrimonial.

El otro contexto vendría a desarrollar el daño como lesión a un interés, como bien hemos tratado durante la investigación conseguimos que el fin del daño se identifica con el objeto de la tutela jurídica, dando de esta manera; que esta es un interés humano o del individuo. Por consiguiente, se entiende que el concepto del daño es defino en (DAÑO A (persona - individuo)).

(Trigo Represas, 2014) “Señala que atendiendo a la cronología temporal el daño sería el último elemento en aparecer como consecuencia o resultado del obrar antijurídico; pero desde un punto de vista metodológico donde el perjuicio es el primer elemento, debido a que el problema de la responsabilidad civil del agente recién comienza a plantearse cuando el mismo se produce. Solo en presencia del daño, el jurista tiene que indagar si ha sido causado ilícitamente, infringiendo el deber jurídico (antijurídico) y culpablemente (imputabilidad). Solo la ilicitud que causa daño puede dar lugar a una reparación” (p.156).

De lo mencionado por el autor cabe resaltar que el estado, para nuestra investigación; el peruano dentro de su ordenamiento jurídico ha tomado expresamente como fundamento esencial el deber de reparación del daño causado, la violación del deber de no dañar a los demás, de este modo cada individuo debería de comportarse en sociedad y no causar algún agravio a los otros ya sea en su persona, en los bienes y/o cosas que les pertenecen.

Daño emergente:

Este tipo de daño es en el cual existe una pérdida y/o disminución en referencia al patrimonio de una persona, como consecuencia del acto de daño. Pèrez (2006, p. 191).

También podemos conocer a este tipo de daño emergente como daño material debido a que es el daño en el cual un individuo a sido perjudicado en su patrimonio (bienes, etc.) o conjunto de valores económicos. Interpretándose de esta manera como la pérdida o disminución de los valores económicos existentes antes de propiciarse el daño al agente o víctima.

Para Vallespinos (2014) el daño emergente es la pérdida o disminución de valores económicos ya existentes en el patrimonio, a raíz del hecho ilícito aquiliano o del incumplimiento obligacional. Comprende todas las pérdidas efectivamente sufridas y los desembolsos realizados en atención al daño. Importa un empobrecimiento económico por egreso de valores (p.87).

Existen una serie de daños materiales que se pueden dar en la esfera del daño emergente estos pueden estar representados por gastos destinados a suprimir, neutralizar, o atenuar las consecuencias perjudiciales del derecho. Debiendo estos gastos ser efectuados con la mayor o menor minuciosidad posible y que la situación lo amerite.

Lucro cesante:

En cuanto a esta categoría, podemos entender que es la privación de lo que se ha dejado de percibir, entendiendo esta; como aquello que se ha dejado de ganar a partir de la realización de una labor de la persona o su patrimonio.

[...] “Lucro cesante es la ganancia de la que se ve privado el damnificado como consecuencia del incumplimiento obligacional o del acto ilícito. Impide el aumento del activo con el ingreso de determinados bienes o derechos que se habrían incorporado de no haber existido el hecho dañoso. Comprende toda ganancia legítima que la víctima hubiera obtenido de no mediar el acto perjudicial. Incide sobre el patrimonio futuro y su indemnización procura que el patrimonio presente sea lo que hubiera sido, de no haber el hecho causante del daño” (Aguilar, 1951).

Podemos entenderlo también como la frustración de ventajas económicas que se esperaban percibir u obtener, es decir; la pérdida de un enriquecimiento patrimonial previsible, eso es a lo que se denomina como daño lucro cesante.

Por otro lado Vallespinos (2014) señala que entiende por daño lucro cesante o lucro frustrado, el cual consiste; en el cual el lucro o la ganancia legítima es frustrada provocando que esta ganancia se deje de percibir por el damnificado o víctima, a raíz del ilícito o del incumplimiento de la obligación. Se plasma en un cercenamiento de utilidades que se esperaban con suficiente grado de probabilidad objetiva. La estimación del lucro cesante es una operación intelectual en la que se contienen juicios de valor y que de ordinario exige la reconstrucción hipotética de aquello que podría haber ocurrido (p.87).

Sugiendo el pensamiento que expone el autor líneas arriba, llegamos a la conclusión que el daño lucro cesante no, es más que otro; que proviene de la pérdida de lo que se iba a percibir (ganancia) de esta manera provocando un perjuicio o daño al damnificado o víctima, siendo esta misma reparable mostrando el hecho o la probabilidad cierta de lo que se ha dejado de percibir o dejara de percibir en el tiempo por el cual dure el daño que ha sido propiciado.

Daño a la persona:

Esta se basa en el daño físico, psicosomático, y a su proyecto de vida que pueda sufrir la persona, a partir del daño que se le es ocasionado.

En cuanto a Galdós (2014) señala que los daños a la persona parten de la tutela constitucional que se le da a la persona como valor absoluto dentro de un determinado territorio (país) para considerar que el primer derecho de la persona

humana preexistente a toda legislación positiva tiene que ser garantizado por la Constitución Nacional y las leyes que la sigan. Debido a que el hombre es eje y centro de todo el sistema jurídico y en tanto fin en sí mismo. La defensa de la persona humana y el respeto son el fin de un Estado en sí (p.558).

Podemos entender que el daño a la persona se produce a partir de la concepción clara de que o quien es considerado persona, esto como bien lo mencionan; lo encontramos dentro del cuerpo normativo de cada Nación o Estado integrada dentro de sus normativas o cuerpos normativos (Leyes) pero la principal es la Constitución de la Nación o Estado, es ahí donde veremos los distintos derechos que le son reconocidos a la persona dentro de ese territorio como también en los distintos cuerpos legales que protegen a la persona como fin supremo de la sociedad y del Estado como son: la ya mencionada Constitución del Estado, los tratados de los derechos humanos, los tratados de la integración regional, entre otros. De esta manera, se logrará verificar que supuestos, hechos y derechos han sido vulnerados dando lugar a una afectación a la persona humana dentro de la amplitud de la palabra, sería el daño o perjuicio que se le ocasiona a partir de la vulneración de tales estamentos contenidos en su sistema.

Daño moral:

Según Pérez (2006) señala que la noción que se tiene sobre el daño moral en el Perú es en sentido restrictivo, orientada a la pretensión del dolor "pretium doloris", y no se entiende como desde el punto de vista del daño subjetivo, daño extrapatrimonial o daño no patrimonial. (p.p. 198-199).

Para Boragina (2014) el daño moral es cuando se lesionan los sentimientos produciendo dolor o sufrimientos físicos, inquietud espiritual o agravio a las afecciones legítimas. También puede entenderse como toda modificación disvaliosa del espíritu, derivada de la lesión a un interés no patrimonial, que lesiona las capacidades volitiva, intelectual o sensitiva y que se traduce en un modo distinto de estar, anímicamente perjudicial (pp. 432-433).

Siendo de esta manera el daño moral una especie de perjuicio que implica la violación directa de algunos de los derechos inherentes a la persona humana, es

decir; hablamos de los derechos subjetivos que protegen como bien jurídico las facultades o presupuestos de la persona por ejemplo: la tranquilidad del alma o espíritu, la paz, la libertad individual, la integridad, física, el honor, la honra, sagrados afectos, etc. en otras palabras seguridad personal y las afecciones legítimas. Dado ello, podemos entender; que este detrimento o daño ha dejado de significar primordialmente del adolecimiento anímico o dolor adquiriendo el significado a una violación de los derechos de la personalidad o derechos fundamentales. Logrando así que las reparaciones económicas giren en torno a los derechos fundamentales del individuo afectado (víctima) y estas se concedan de manera oportuna y eficaz.

Según (Calvo Costa, 2014) más allá de la problemática que trae aparejada esta cuestión y del camino que se adopte para su resarcimiento, el daño moral a indemnizarse debe abarcar todo desmedro existencial de la persona (no ser reducido únicamente al *pretium doloris*) y posee como finalidad prioritaria y exclusiva compensar a la persona que sufrió el agravio de tal modo que a través de las sumas indemnizatorias que se le concedan, se vea posibilitada de poder adquirir bienes y servicios que le permitan satisfacer otros intereses (p.239).

Si bien es cierto, no existen parámetros establecidos para todo lo que se refiera a una indemnización o compensación del daño moral, debido a que el daño moral como se menciono líneas arriba no es cuantificable ni valorable económicamente, debido que se basa en la subjetividad de la persona. Pero eso si cabe resaltar que, si bien es cierto; que la cuantificación o el valor que se da en este tipo de daño moral presenta dificultades o no es cuantificable, es decir; que tenga montos ya preestablecidos, esto no exime a quien demanda su reparación (víctima) de aportar al juzgador pautas o criterios concretos que permitan llegar al punto posiblemente cuantificable del perjuicio reclamado.

Podemos concretar que desde el punto de vista del afectado, la indemnización debe ser suficiente compensatoria, es decir; que para que llegue a cumplir con la satisfacción del afectado. Para ello debe de presentarse los hechos concretos que defiendan la razón de ser indemnizado bajo el resguardo de este daño.

Para Vallespinos (2014) define al daño moral como aquel que produce una minoración en la subjetividad de la persona, derivada de la lesión o un interés no patrimonial. De otra forma con mayor precisión, como una modificación disvaliosa del espíritu, en el desenvolvimiento de su capacidad de entender, querer o sentir, consecuencia de una lesión a un interés no patrimonial (p.88).

Siguiendo con lo expuesto por Vallespinos entiende por el daño moral el cual causa un perjuicio a la subjetividad de la persona o algunos de sus derechos en el cual sienta que ha sido afectado. Entendiendo así, que esta se produce por las consecuencias que produce la acción que deriva en el daño que se ocasiona a la víctima, esta debe de estar sujeta en el devenir de una lesión o daño a intereses no patrimoniales. De esta forma se constituye por lo que es, es decir; por el daño específico causado, siendo de esta manera; que el daño moral supera lo meramente afectivo (que se entiende por: sentimientos) demostrando o alcanzando también de esta forma sus efectos hacia otras zonas de la personalidad que son amparadas y dadas en protección como: la de querer y la capacidad de entender.

Reparar

Como tenemos por entendimiento las distintas doctrinas de muchos países a nivel mundial han señalado reiteradamente respecto a la denominación de reparar que vendría hacer lo siguiente: que antes la violación del deber general o principal de no dañar o un incumplimiento contractual surge el deber de reparar el daño causado. Podríamos entender que esta es la finalidad primordial de lo que conocemos como responsabilidad civil donde la reparación de la víctima es la finalidad indiscutible y fundamental.

En la actualidad encontramos que no se habla solo de indemnización o tema de reparar a la víctima, sino que existen nuevos modos de protección a los más débiles y de los cuales al realidad peruana anda alejada (ej. El daño ecológico, accidentes nucleares, los daños derivados de productos de consumo masivo y la biotecnología).

“La violación del deber de no dañar a otro genera la obligación de reparar el daño causado. Tal noción, en el esquema de Vélez Sarsfield, comprende todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma cierta a otro, a su patrimonio, a su persona, a sus derechos o facultades. Como también señaló el II Congreso Internacional de Derecho de Daños que la persona debe ser protegida no sólo por lo que tiene y pueda obtener, sino por lo que es y en la integridad de su proyección” (Tanzai, 2014).

Debido a ello la doctrina define al principio general el de NO DAÑAR A LOS DEMÁS, como el deber de comportarse en la vida diaria dentro de una sociedad, es decir; al comportamiento, la prudencia y la tolerancia en la cual el comportamiento de cada individuo no ocasione perjuicios a los otros individuos ya sea en su persona, como es bienes o productos y las cosas pertenecientes a cada individuo.

Indemnización

Se entiende por indemnización dentro de la doctrina universal aquella que consiste en la reparación del daño. La indemnización cumple con la finalidad resarcitoria la cual se deriva de las consecuencias que se propinaron a partir de un hecho dañoso.

De esta manera entendemos que la fundamentación de la indemnización consiste en lo que conocemos como justicia, aquella que refiere a dar a cada quien corresponda sus hechos o actos (dar a cada uno lo suyo); es decir que la persona o individuo que recibió un perjuicio recibe una indemnización por lo sufrido.

Dando por consiguiente que la finalidad de la indemnización es resarcitoria, esto quiere decir que devuelve o trata de cubrir el daño patrimonial causado y lo que se le impone al responsable (sanción pecuniaria). Buscando de esta manera la satisfacción del individuo a quien se le ha causado perjuicio a través del mecanismo de prestación patrimonial. Por ello no podemos entender que se vea deformada la figura de la indemnización como medio de lucro hacia el damnificado si no que esta radica en reponer el daño ocasionado a la víctima hacia el estado anterior de que ocurrieran los hechos.

[...] señala que la indemnización presenta los siguientes caracteres:

- a) Es patrimonial: por cuanto consiste en una obligación de dar dinero (reparación pecuniaria), en una obligación de dar otra cosa o de hacer (reparación en especie).
- b) Es opcional: ya que el acreedor puede optar por el reintegro específico, excepto que fuera parcial o totalmente imposible, excesivamente oneroso y abusivo, en cuyo caso se la determina en dinero o a través del reintegro en especie, salvo que ello fuera imposible, oneroso abusivo.
- c) Es resarcitoria: puesto que su finalidad es enjugar el daño causado y no la punición. (Tanzai, 2014)

Por otro lado para Vallespinos (2014) la reparación pecuniaria o la indemnización vendría hacer la suma de dinero que se paga como equivalente del daño sufrido por el damnificado en su patrimonio o para dar satisfacción jurídica al perjuicio moral por él padecido (víctima). Tiene una naturaleza de obligación de valor y está sujeta, en consecuencia; al régimen normativo previsto para estas últimas (p.234).

De este modo se entiende que la indemnización dineraria deberá ser equivalente al daño que ha sido ocasionado a la víctima, entendiéndose que no se puede ni enriquecer y tampoco debería de ser insuficiente; sino todo lo contrario; en la medida que pueda debe de encontrarse en un valor promedio en el cual pueda retornar al tiempo en el cual no se propiciaba el daño.

1.4 Formulación del Problema

Por formulación de problema Hernández (2010) plantear el problema es afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación, este planteamiento puede ser rápido o toma una cantidad considerable de tiempo; dependerá del investigador, que esté familiarizado con el tema, de los datos recolectados, etc. todo dependerá de las habilidades personales del mismo. (p. 17).

De esta forma podemos rescatar que la formulación o planteamiento del problema no es más que el paso para formalizar la idea de la investigación, luego de ser plasmada será el pilar por el cual se proseguirá a desarrollar todo el esquema que

contempla el estudio, dando paso a que el investigador mediante lo recopilado acerca de la idea de la investigación, desarrolle el punto general y secundarios a tratar dentro del problema.

Problema General

¿Cuál es la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano?

Problema Especifico 1

¿Es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada?

Problema Especifico 2

¿Es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571?

1.5 Justificación del problema

La justificación del problema de la investigación según el autor, consiste en explicar el por qué y para qué se lleva a cabo una investigación buscando así la finalidad a la cual quieres arribar en el estudio. Estas mismas llevarán al investigador a realizarse otras preguntas como: que buscas resolver, cual es la finalidad, entre otras; respecto a la investigación. (Rocha Muñoz, 2015)

De esta manera la justificación de la investigación se desarrollará de la siguiente manera:

Teórico

En este punto es donde se busca solucionar, plantear alternativas y búsqueda de soluciones a los posibles problemas que surgirán en el transcurso de la justificación.

Así que mediante esta investigación se intenta llevar a cabo la regulación sobre el deficiente funcionamiento de origen en la responsabilidad por daños y perjuicios ocasionados por los distintos servicios y bienes defectuosos que puedan otorgarse dentro del mercado peruano mediante la diversidad de proveedores, como también implementar la creación de pautas, parámetros, lineamientos que permitan llevar la aplicación de las compensaciones por daños y perjuicios ocasionados por productos defectuosos.

Práctico

Por este lado buscamos el lado práctico de la investigación, es decir; si la viabilidad de la investigación responde a resolver un problema que surge o se encuentra en la realidad social actual.

De esta manera en este trabajo de investigación el resultado final es que se pueda o logre resguardar una completa protección al consumidor tanto mediante la labor administrativa que es cumplida por parte del INDECOPI; como la labor judicial en cuanto a reparación por daños y perjuicios ocasionados por el proveedor. Que por medio de Jueces verdaderamente Especializados en específico sobre daños y perjuicios al consumidor, se podrá realizar un eficiente proceso y protección de estos derechos. Adquiriendo su justificación legal dentro de la Ley de Protección y Defensa del Consumidor y la Constitución Política del Perú.

Metodológico

Esta investigación cumple con todos los parámetros establecidos en el manual APA, siendo este último las bases y modelos a seguir para el desarrollo de una adecuada investigación, siendo posteriormente el estudio de gran ayuda a otros trabajos de investigación.

Relevancia

Este trabajo de investigación es relevante, toda vez que se analizó las consecuencias jurídicas que ocasiona La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios

defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano. De esta forma se busca analizar, comprender y regular la normativa base de la investigación buscando una solución alterna para brindar la protección adecuada al consumidor.

Contribución

La presente tesis servirá a los futuros estudiantes que quieren seguir informándose acerca de esta problemática que afecta a la sociedad actual, la presente investigación desarrolla un enfoque práctico y centrado en los que se refiere materia de indemnizaciones por daños y perjuicios provocados a partir o viendo su origen en un producto o servicio defectuoso, una solución viable al problema en el cual se vea reflejada la protección del consumidor. Por ultimo contribuye con la población, informando la realidad del país, conociendo sus derechos como consumidores. Lo que señala el Estado para ellos como consumidores y los derechos los cuales protegen como agente de consumo y como todo ser humano a la protección del mismo.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano.

Objetivo Especifico 1

Determinar si es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada.

Objetivo Especifico 2

Analizar si es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571.

1.7 Supuestos Jurídicos

Supuesto jurídico general

No es adecuada la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos que garantice la protección del derecho al consumidor en el Perú.

Supuesto jurídico específico 1

No es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada.

Supuesto jurídico específico 2

No es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571.

II.MÉTODO

2.1 Tipo de Investigación

La investigación en la cual se desarrolló el estudio es la investigación cualitativa la cual encierra en sí muchas otras investigaciones, con características o similitudes, aunque no cumpliendo el mismo fin.

De cierto modo acorde a este criterio (Satruss Anselm, 2002), reconoce dos importantes instrucciones a la investigación cualitativa:

[...] La situada a la comprensión del argumento de formación y la dirigida a la metamorfosis social y emancipación (soberanía) de las personas.

Para lo cual, el esquema que sigue el desarrollo del estudio es: **El tipo orientada a la comprensión del contexto de estudio.**

2.2 Métodos de muestreo

Bernal (20016) sobre el muestreo menciona lo siguiente: que existen diversas calificaciones para los métodos de muestreo, de entre ellas destacan o son las más usadas: las formas probabilísticas y no probabilístico. La primera forma nos ayudara a conocer una probabilidad de cada individuo al azar y en la segunda la selección de los individuos serán acorde al estudio o propio valor del investigador. (p.166)

Con respecto al trabajo de investigación se ha utilizado el METODO DE MUESTREO NO PROBABILISTICO, ya que se seleccionó a los individuos o entrevistados a modo de juicio, es decir; dependiendo de su especialidad y conocimientos sobre el estudio.

Escenario de Estudio

El siguiente trabajo de investigación se llevó a cabo en el distrito de Lima – Metropolitana, dado que es el espacio determinado o delimitado de incidencias respecto a los problemas generados por productos o servicios defectuosos.

Población

De esta manera la población para Bernal (2016) vendría hacer todos los elementos que comprenden o a los que se refiere la investigación. En pocas palabras vendría hacer la totalidad de individuos, caracteres o elementos que tienen algunos rasgos similares de quienes se quiere deducir algo. (p.164)

De este modo podríamos determinar que es el universo de acontecimientos, sucesos, etc. que se ajustan a criterios específicos de evaluación generando resultados para la investigación.

Muestra

La muestra o el tamaño de la muestra, es la parte seleccionada de la población que a través de algún método de muestreo empleado (probabilístico y no probabilístico) ha sido obtenida con la finalidad de estudiar, desarrollar y resolver la inferencia de la investigación y dando resultados hacia la población. (Bernal Torres, 2006)

Así mismo podemos determinar que la muestra es esa parte de la población que es importante dentro del trabajo de investigación. Para realizar la entrevista se entrevistó a personas idóneas para el estudio que uno realiza, de esta forma obteniendo material, ideas, pensamientos, soporte y respuestas que aportan en el desarrollo del tema.

La muestra que se utilizara en este trabajo de investigación es de expertos conocedores en la materia de estudio, profesionales en el rubro del Derecho – Abogados que darán su conocimiento en busca de respuestas al tema.

2.3 Diseño de investigación

El diseño de la siguiente pesquisa sería la presunción fundamentada la cual se desarrolla en base al hecho concreto del cual el investigador se va a mantener en una constante recaudación de datos; para lo cual estas mismas apoyaran el nacimiento de las hipótesis que serán empleadas posteriormente. Defendiendo de esta forma el procedimiento de fundamentación de los datos obtenidos.

El diseño a tomar para la siguiente investigación es teoría fundamentada, este método es un tipo de diseño de investigación en el que la teoría emerge de los datos. Esta teoría se realizó por Barney Glaser y Anselm Strauss (sociólogos) , en el tiempo y/o década de los años (60) en el contexto de la sociedad norteamericana (bajo el pensamiento positivismo) ; llegaron a formar o formular la teoría básica que les permita a los investigadores cualitativos fundamentarse y desarrollarse dentro del mismo ámbito (cualitativo).

2.4 Caracterización de sujetos

Es aquella encargada de designar quienes serán los participantes que aporten sus ideas y conocimientos sobre el trabajo de investigación, mediante el uso de la guía de entrevista y el cuadro comparativo que se llevó acabo.

En el trabajo de investigación sobre: La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano, se realizaron entrevistas personas con conocimientos del tema, capacitados y con experiencia alguna sobre lo abordado en la investigación. Cada uno de ellos siendo abogados desempeñando su función.

Para ello se procederá a desarrollar en el siguiente cuadro detalladamente los datos correspondientes a apellidos y nombres de los entrevistados, así mismo su profesión, número de registro en el colegio de abogado de lima y todo lo referente a su desempeño laboral.

Nombres	Profesión	C.A.L	Institución
Helio A. Luis Castañeda	Abogado	N° 1817	Poder Judicial Lima Norte

Parra Alejandro Jaime Martin	Abogado	N° 667	Barreda Meiller S.C.R.L
Minaya Chávez Esther Noemy	Abogado	N° 68685	Asistente Legal Administrativo Empresa Privada
Velarde Aliaga Carlos Rafael	Abogado	N° 31093	Estudio Romero & Velarde Abogados S.A.C.
Herrada Nolte Diego Manuel	Abogado	N° 64211	Gobierno Regional de Ica

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas utilizadas en la recolección de datos para efectos de la presente investigación son las siguientes:

Entrevista: En la cual el investigador formulará preguntas a expertos en la materia. Los mismos que brindarán información correspondiente respecto a la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos. La entrevista estará realizada por 8 preguntas abiertas formuladas de acuerdo a lo expuesto en el problema, objetivos y supuestos encontrados en la investigación.

Marco comparado.- Mediante de esta método se realizara un marco comparativo en cuanto se refiere a esta, es a que se desarrollara dentro de un conjunto de 4 países comparados con el sistema peruano. De esta forma mostrar la eficacia de

otros sistemas normativos, en comparación con nuestro sistema normativo peruano, mostrando las deficiencias y los puntos débiles de la misma dando lugar a apoyar la siguiente investigación.

Instrumentos de recolección de datos.

Guía de entrevistas.- Para la entrevista se elaboraron preguntas de forma abierta, para aquel que sea entrevistado pueda con toda libertad plasmar sus ideas. Las cuales se podrán realizar preguntas guiadas desde el problema pasando por el objetivo principal y específicos, teniendo como extensión las hipótesis de la investigación.

Análisis del marco comparado.- Mediante esta habilidad se da paso a plantear un marco comparativo en cuanto se refiere a esta, esa a que se desarrollara dentro de un conjunto de 4 países comprados con el sistema peruano. De esta forma mostrar la eficacia de otros sistemas normativos, en comparación con nuestro sistema normativo peruano, mostrando las deficiencias y los puntos débiles de la misma para poder apoyar la siguiente investigación.

2.6 Métodos de análisis de datos

El análisis e interpretación de los datos se realizará tomando en cuenta las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Los métodos de investigación son el Deductivo y el Inductivo, a los que podemos definir de la siguiente manera:

El método deductivo según (Ávila Baray, 2006) señala que:

“Llega con eficacia en cuanto se refiere a la hipótesis de teorías utilizadas con el fin de probar esta misma con la evidencia empírica. Lo antes dicho, señala en cuanto al valor de la sapiencia es tanto experimental como lógico-racional, quiere decir que la expectación que se usa como habilidad en a investigación para la recaudación de evidencia”.

Según lo señalado por el autor líneas arriba, la deducción es un método el cual usa lo denominado como observación en cuanto se refiere al investigador hará

uso de esta técnica científica, para así dar paso a la recolección o la recaudación de evidencia que encuentre en el desarrollo de su trabajo empírico. La acepción utilizada no es más que definir lo que está relacionado con el investigador o la observación que usa acerca de un hecho o hechos.

Es por ello, que el método de deducción es utilizado como parte de los métodos de análisis de datos en el siguiente estudio; debido que a partir de la observación de los hechos que acarrea el problema de investigación se da paso a la recolección de los hechos establecidos dentro de la realidad territorial presente y los sucesos normativos como fuentes de datos primarias que dará paso al entendimiento, comprensión y orientación acerca de lo presentado en hechos verídicos.

El método inductivo siguiendo la ilación en cuanto al método deductivo, acerca al investigador del estudio a la realidad en la que se desarrolla; estableciendo varios argumentos que van desde lo particular hacia lo general, para ello se basa en la recopilación de evidencia que está basada en la observación.

Como bien se señala, la inducción o método inductivo; es el camino que acercara al investigador a la realidad para dar así paso al desarrollo del estudio aplicando ya argumentos válidos que seas próximos al fundamento del problema los cuales se irán basando en puntos desde lo particular a lo general, centrande en lo que ha obtenido como en la recopilación de evidencia; se puede señalar también de que la inducción en el investigador no es más que la forma de razonamiento que se empleara para dar paso a la fundamentación de lo recopilado en datos obtenidos a partir de la observación.

2.7 Tratamiento de la Información: unidades temáticas categorización

Título	Categorías	Definición	Subcategorías	Definición
“La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano”	Indemnización	Expone (Ley N° 29571, 2010) a continuación: El resarcimiento encierra todos los resultados originados por el fallo en los bienes o servicios prestados, asimismo contenidos de la misma manera el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.	Responsabilidad civil	(Ley N° 29571, 2010) El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones de la presente ley y otros reglamentos complementarios de protección al consumidor.
			Derecho de los consumidores	(Ley N° 29571, 2010) En los cláusulas consagradas en la presente normativa, los usuarios tienen derechos como: i. Derecho al resarcimiento y a la compensación por perjuicios causados conforme a los estatutos del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
	Producto o servicio defectuoso	Señala así (Ley N° 29571, 2010) Es producto defectuoso el que no ofrece la seguridad a la que las personas tienen derecho, tomando en consideración las circunstancias relevantes (...).	Responsabilidad civil por productos defectuosos	(Ley N° 29571, 2010) El proveedor es responsable de los daños y perjuicios causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por los defectos de sus productos. La responsabilidad civil por productos defectuosos es objetiva, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 1970° del Código Civil. La responsabilidad de los diversos proveedores de un producto conforme a este artículo es solidaria. Sin perjuicio de ello, cada proveedor tiene derecho a repetir contra el que le suministró el producto defectuoso u originó el defecto.
			Protección al consumidor	(Constitución Perú, 1993) 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 encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

2.8 Aspectos éticos

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, señalo que la tesis es de mi autoría, la cual cumple buscar la finalidad de hacer efectivo el cumplimiento de la protección al consumidor, haciéndola eficaz en el tema judicial; refiriendo al tema de daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos. De esta forma evitando que el consumidor no pase penurias frente a la no protección del mismo. Como también cabe resaltar que se ha respetado los derechos del autor con las debidas citas dentro del estudio.

Por último, el estudio realizado no genera ningún tipo de discordancia con la realidad y mucho menos, que altere el orden del sistema, si no procura y vela por el cumplimiento eficaz del mismo, respetando los principios generales del derecho y los derechos de las personas; así mismo, teniendo en consideración el respeto de la Constitución Política del Perú y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, siendo la Ley N° 29571.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados:

La exposición de resultados se estableció en el orden siguiente: en primer lugar el hallazgo obtenidos mediante la aplicación de la técnica del instrumento utilizado el cual es la entrevista, y en segundo lugar los hallazgos obtenidos mediante el instrumento de Legislación comparada. En ambos asuntos la pesquisa es presentada pensando el orden en el cual fueron presentados los ideales del estudio.

3.1.1. Resultados: Entrevista

3.1.2. La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico

Según las entrevistas realizadas a abogados especialistas en la materia correspondiente al tema o problema que surge dentro de nuestro margen territorial, se obtuvo los siguientes resultados:

La problemática que existe en cuanto el entorno de la indemnización en cuestión de rol de la persona como consumidor, según la mayor frecuencia o de lo desarrollado por los entrevistados/as, corresponde a puntos importantes y destacables como son los siguientes: mal manejo de resolución de conflictos, profundización en el desarrollo del daño a partir de la Ley propia del consumidor Ley N°29571 y la falta de perfeccionamiento o mecanismo que permita concretar la protección del derecho a ser indemnizado.

Cabe resaltar que dentro del desarrollo de cada uno de los entrevistados/as referentes al punto en concreto en análisis de este primer punto, es de que arriban que, existe un mal desempeño en cuanto al resolver estos conflictos suscitados a partir del daño que se ocasiona por un producto o servicio adquirido; a lo que señalan una indemnización, por el daño que le hubiere podido causar al consumidor en cuanto al defecto del producto o servicio contratado.

Así mismo, los entrevistados/as señalan que no existen algún tipo de pronunciamiento respecto de indemnización por daños y perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos, a lo que señalan que como se podría garantizar así la debida protección de este mismo.

Al respecto (Helio, 2016), señala:

[...] Considero que el perfeccionamiento y la regulación de la norma deberían de darse o existir, de manera que esta permita asegurar los derechos, ya que en mi experiencia laboral la mayoría de personas no se atreven a iniciar un proceso por daños y perjuicios en referencia a sus derechos como consumidores.

En función a lo anteriormente descrito; según lo señalado por el entrevistado, (Helio, 2016), considera que debe de existir un mecanismo o un perfeccionamiento, dentro de la norma; refiriéndose a la Ley N° 29571 código de protección y defensa del consumidor, siendo así está cumpliría el rol de poder llevar a cabo un buen desarrollo en cuanto lo referido a indemnización por daños y perjuicios ocasionas por productos o servicios DEFECTUOSOS.

3.1.3. Existencia de la protección al consumidor peruano frente a otros sistemas

Según la opinión por los entrevistados/as la existencia en cuanto el entorno de la indemnización en cuestión de rol de la persona como consumidor frente a otros sistemas normativos (Estados), es el punto central a lo que se refieren como complementación de la ley y/o desarrollo eficaz de la norma, en palabras de los entrevistados/as, señalan lo siguiente:

El tema de indemnización para Helio (2016) si, es establecido en nuestro ordenamiento civil el cual es llevado en sede judicial. Pero en el desarrollo y protección del consumidor tendría que existir parámetros de complementación con la ley que se menciona en esta entrevista.

En cuanto a se hace referencia a la implementación Nolte (2016) Si, debería ser desarrollado en una complementación a efectos de obtener pronunciamientos (jurisprudencia).

Pienso que las indemnizaciones Velarde (2016) que se dan en el poder judicial (daños por productos o servicios defectuosos) deben darse bajo los parámetros del derecho del consumidor.

Como lo considera Parra (2016) en una pregunta anterior, que no es protegido debido a que deben existir diferentes vulneraciones y no son resueltas. Deberían de regular y plantearse sobre cimientos comparativos de otros ordenamientos y perfeccionarlos.

De esta forma podemos resaltar mediante la opinión de los entrevistados/as que consideran necesario deba existir o plantearse cimientos que permitan reforzar y/o perfeccionar nuestra legislación, a partir de conocimiento y comprensión previa de otros sistemas normativos referente a este tema. Dando así lugar a un mejor desenvolvimiento, entendimiento y aplicación de la normativa al tratar los aspectos que contemplan normativamente el trato del surgimiento de la compensación al consumidor.

3.1.4. Coherencia de la regulación de la normativa en la Ley N° 29571 y medidas de solución al problema

Según lo descrito por los entrevistados/as en referencia a la coherencia de la regulación normativa en la Ley N° 29571 en entorno de la indemnización, el punto central a lo que se toman en común, en palabras de los entrevistados/as, señalan lo siguiente:

Al respecto (Velarde, 2016) señala:

[...] El Indecopi no indemniza y el sistema de arbitraje de consumo no se aplica, no existiendo lineamientos.

Cabe resaltar como lo demuestra en lo descrito líneas arriba por el entrevistado, que el Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual (INDECOPI), por ser un ente administrativo no realiza la indemnización o resuelve indemnizaciones como lo hacen otros países, en nuestro sistema normativo es llevado dentro de un proceso judicial en el territorio del poder judicial, pero si hubo existencia de un fuero arbitral de consumo dentro del

INDECOPI que se creó para resolver temas de indemnizaciones pero no se llevó con éxito alguno, como también dentro del margen del año 2016 lanzaron un piloto sobre el mismo para cierto rubro como transporte, aerolínea, etc. Pero de igual modo no se llegó a ningún lado. Por último cabe resaltar que el entrevistado designa el planteamiento de lineamientos ante tal problema, como lo describe en lo siguiente:

De esta forma (Velarde, 2016) señala:

[...] Establecer lineamientos para indemnizaciones que los proponga INDECOPI bajos los derechos del consumidor y que sirvan para que los jueces civiles se puedan orientar al declarar sus fallos.

3.2. Resultados: Legislación comprada

3.2.1. La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico

Según el análisis comparado realizado a cuatro (4) Países, como son los siguientes: España, Argentina, Ecuador, Venezuela; correspondiente al tema o problema que surge dentro de nuestro margen territorial referido a indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos, se obtuvo los siguientes resultados:

La problemática que existe en cuanto el entorno de la indemnización en cuestión de rol de la persona como consumidor, según lo desarrollado en análisis comparado, corresponde a puntos importantes y destacables como son los siguientes: escasa resolución de conflictos, mal desempeño del daño como base a partir de la Ley propia del consumidor Ley N°29571 y la falta de perfeccionamiento o mecanismo que permita concretar la protección del derecho a ser indemnizado.

Según lo establecido por la Constitución y Ley de defensa de los consumidores y usuarios en España Ley 26-1984, señala lo siguiente:

Al respecto la (Constitución Española, 1978) señala:

Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Señala (Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios, 1984) lo siguiente:

Todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos en este Libro por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios.

Las acciones reconocidas en este libro no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar.

Cabe resaltar que como se es señalado, en España todo consumidor perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos de sus leyes por los daños o perjuicios que se le hubieren causado por los bienes o servicios adquiridos.

3.2.2. Existencia de la protección al consumidor peruano frente a otros sistemas

Según lo estipulado dentro del análisis comparado la existencia en cuanto el entorno de la indemnización en cuestión de rol de la persona como consumidor frente a otros sistemas normativos (Estados), es el punto central a lo que se refieren como complementación de la ley y/o desarrollo eficaz, señalan lo siguiente:

Según lo establecido por la Constitución y Ley de defensa del consumidor Ley N° 26361 de Argentina, señala lo siguiente:

Los consumidores tienen derecho, en lo que se refiere a la realización del consumo, la protección de su salud como persona, sus intereses económicos;

como a la seguridad y la información que puedan recibir conteniendo las mismas la libertad de poder elegir, siendo de esta forma no siendo discriminado y recibir un trato digno. Señala también que las autoridades proveerán la protección de esos derechos, dando lugar a también lo referente a la educación como país que es viendo la versatilidad de la realidad en la cual se desenvuelve crean conciencia respecto sobre este punto.

Por ultimo establece que la legislación propone procedimientos eficientes con el fin de buscar la prevención y solución de conflictos, y las normas regulatorias de los servicios públicos de competencia nacional.

Por otro lado, (Ley de Defensa del Consumidor, 2008) señala:

[...] Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

Como se ve líneas arriba en lo establecido por Argentina, en lo que respecta al consumidor se encuentra protegido por los actuados dentro de su norma. Siendo así la protección clara frente a nuestro sistema nacional, lo que resalta el desarrollo de una complementación y desarrollo eficaz de la norma.

3.2.3. Coherencia de la regulación de la normativa en la Ley N° 29571 y medidas de solución al problema

Según lo descrito por los países señalados anteriormente, se hace referencia a la coherencia de la regulación normativa en la Ley N° 29571 en entorno de la indemnización, el punto central a lo que se toman en común, en legislación de los países, señalan lo siguiente:

La ley establece que todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos por la misma en tal sentido por los daños o perjuicios

causados por los bienes o servicios defectuosos. Las acciones que se encuentran en esta no afectan a otros derechos que el consumidor pueda tener a recibir una compensación por daños y perjuicios, incluidos los morales, de lo contratado, y de la responsabilidad extracontractual si la hubiere o diera lugar.

Según lo establecido por la (Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios, 1984) de España, señala sobre Indemnización de daños, lo siguiente:

[...] Todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos en este Libro por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios.

Las acciones reconocidas en este libro no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar.

Como es señalado dentro de su normativa, de España y Argentina ambas, guardan la coherencia explícita dentro de sus normas y a su vez proponen los medios de solución y desarrollo, para protección eficaz de los derechos de los consumidores y respaldo a su indemnización por el daño que se les provoca a partir de los productos o servicios contratados.

Se considera todos los aspectos al detalle de donde los consumidores pueden llegar a tener un perjuicio y de cómo poder llevar a cabo la aplicación de las normas y/o entidades a las cuales debe respaldarse para poder hacer efectivo la compensación o la indemnización por el daño que se les ha sido causado a partir de un producto o servicio defectuoso, dentro de sus márgenes normativos propios de cada país, como son los señalados líneas arriba.

En lo que respecta al país de Ecuador, dentro de su ley orgánica de defensa del consumidor, señala en cuanto a la Indemnización, que los consumidores tienen el derecho a la compensación por perjuicios que se les haya ocasionado, como también restauración gratuita del producto de no ser posible esta se dará paso a

la reposición o a la devolución del dinero invertido en el producto o servicio, dentro del plazo de 30 días. De esta modo, el cuerpo normativo en mención estipula unos ciertos requisitos que se deben de cumplir para accionar respecto de la restauración, la reposición o la devolución dineraria de lo invertido en el producto o servicio dentro del plazo establecido de 30 días, si en el caso de que el proveedor hiciera caso omiso a lo acordado a realizar fuera de la compensación que debe de realizar por los perjuicios ocasionado este será acreedor de una sanción que en ningún caso sería inferior a 120 dólares moneda de los E.E.U.U. o equivalencia moneda territorial, este último no desliga o extingue la acción de restaurar, reponer o la devolución dineraria que deberá de hacer al consumidor por el producto o servicios defectuoso.

Por otro lado, en Venezuela estipula que los intereses económicos de los consumidores y usuarios deben de ser respetados en lo que se establece en su normativa, también estos tienen derecho a recibir una compensación por las penurias y perjuicios ocasionados o dados, siendo demostrados; que el proveedor les ocasione.

Cabe resaltar que en tanto a los mencionados como Ecuador y Venezuela, dan coherencia y desarrollo a lo referido en cuanto a indemnizaciones por daños ocasionados a partir de productos o servicios contratados. De esta manera, protegiendo cabalmente y eficazmente los derechos de los consumidores a recibir o entablar un procedimiento para poder adquirir la indemnización al daño suscitado.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Presentación de la Discusión

La presentación de la discusión se ordenó de la siguiente manera: del hallazgo obtenido por el mecanismo empleado en la recopilación de todas las estadísticas obtenidas durante el enfoque y desarrollo del siguiente estudio, los cuales se dan a continuación:

INDECOPI como ente administrativo, que dio inicio a lo que hoy conocemos como código de amparo y resguardo del usuario por el precepto supremo 036-83-JUS, no avocándose aun mediante esta ley lo referido a la protección de los daños causados al consumidor que repercuten en indemnizaciones, por lo cual se confiere la protección de su sistema o estado económico mas no propiamente arraigado en los derechos del consumidor, como lo es ahora no eficazmente pero hay un pequeño resguardo a lo que siempre se ha regido esta ley, mediante labor administrativa dejando de lado o en incierto los perjuicios que dan o causan agravio en cuanto a salud, o integridad al consumidor (otros tipos de daño) que repercuten en indemnizaciones. según (Helio, 2016) considera que el perfeccionamiento y la regulación de la norma deberían de darse o existir, de manera que esta permita asegurar los derechos, debido a que la mayoría de personas no se atreven a iniciar un proceso por daños y perjuicios en referencia a sus derechos como consumidores.

Así mismo (Nolte, 2016) dispone que debería ser desarrollado en una complementación a efectos de obtener pronunciamientos; es decir jurisprudencia para así facilitar la labor de concretar la protección de los derechos del consumidor. Por lo cual, lo dicho por (Nolte, 2016), no es de todo correcto debido a que siempre está la disposición del libre albedrio de los jueces al aplicar indistintos casos en especial estos, para ello (Velarde, 2016) dice que es deficiente ya que se deja todo al libre albedrio de los jueces y no se han implementado mecanismos, dando por resultado nulo la aplicación del arbitraje de consumo, debido a ello deberían de establecerse mejores opciones que lleven al buen conducto del desarrollo del mismo.

La problemática que existe en cuanto el entorno de la indemnización en cuestión de rol de la persona como consumidor, según lo desarrollado en análisis

comparado, corresponde a puntos importantes y destacables como son los siguientes: escasa resolución de conflictos, mal desempeño del daño como base a partir del código de protección y defensa del consumidor, ley N°29571 y la falta de perfeccionamiento o mecanismo que permita concretar la protección del derecho a ser indemnizado. Cabe resaltar que como se es señalado, en España toda persona en calidad de consumidor y sea perjudicado tiene derecho de recibir una compensación en los términos establecidos de sus leyes por lo que se le hubieren causado por los bienes o servicios adquiridos. Siendo (Velarde, 2016) opta que deberían de existir criterios que sean tomados por los jueces para establecer la protección de los derechos del consumidor, como ejemplo; en España.

Cabe resalta que, para determinar la problemática existente en cuando a la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el Perú, primero debemos entrar o ir más allá del conocimiento previo, es decir; ejercer la comprensión a un determinado problema que suscite dentro del desarrollo del país, luego establecer los objetivos para poder lograr entender, comprender y dilucidar el problema ya existente y que perjudica de cierta forma a un gran grupo de personas, calificar el hecho como nuevo objetivo y luego establecer una posible solución al problema suscitado.

Por otro lado, la normativa señala también el rasgo de comprender todo, de la responsabilidad y en tal sentido expresa que la indemnización comprende todas las consecuencias alcanzadas por el defecto que, incluyendo en estas el lucro cesante, el daño emergente, el daño a la persona, el daño moral y que la responsabilidad que acarrea a los diversos proveedores de un producto es solidaria, sin perjuicio de que obviamente cada proveedor tiene el derecho de repetir o ir; contra aquel que le suministro el producto defectuoso causante de los daños provocados; de esta forma en la cual la omisión de información por parte del proveedor, en especial e importante referidas a las instrucciones o advertencias, determinan responsabilidad civil por lo cual el producto o servicio defectuoso se fundan en la causa ajustada a los daños que eventualmente sufre el consumidor, en tal medida no es necesario analizar la culpa del proveedor, el cual debe responder objetivamente por el daño causado.

De esta forma, (Parra, 2016) cree que toda ley o norma debería de tentar a su regulación que permita favorecer y resguardar las legalidades de los individuos, en este aspecto serían los consumidores. Para ello (Velarde, 2016) expone que se debería de mejorar y complementar debido, que existe el cuerpo normativo la Ley N° 29571. En lo establecido por el análisis de legislación comparada por el país de Argentina, en lo que respecta al consumidor se encuentra protegido por los actuados dentro de su norma. Siendo así la protección clara frente a nuestro sistema nacional, lo que resalta el desarrollo de una complementación y desarrollo eficaz de la norma.

Siendo así que el derecho del consumidor dentro del margen de la legislación peruana no es protegido, en referencia a la parte civil porque si bien es cierto se cumple la parte de protección mediante la Constitución debido a que está protegido el derecho del consumidor dentro del cuerpo normativo, por otro lado se cumple también con la parte administrativa debido a que se sanciona y aplica todas las medidas correctivas para empresas, proveedores, etc., que incumplen o van en contra del código de protección y defensa del consumidor, Ley N° 29571. No cumpliéndose así la parte judicial acorde el tema de la protección en el derecho vulnerado en cuanto a las indemnizaciones por daños provocados por productos o servicios defectuosos, debido a que no se ve un respaldo para la protección de estos mismos hechos suscitados en la realidad en distintos factores.

Según lo señalado por INDECOPI mediante el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 dicta lo siguiente:

Definición de producto defectuoso (art. 102°)

Que el producto defectuoso es el cual no da seguridad alguna, a lo cual las personas tiene el derecho, en sus diversos aspectos como puede ser: el uso del producto, como se encuentra el producto en el mercado, la forma en la cual está hecha el producto, las materias que se utilizaron, el contenido de la misma, y en qué estado o condición se encuentra el producto.

De esta forma la ley N° 29571 trata al concepto sobre producto defectuoso para ello establece las circunstancias relevantes para dicho caso, empleando diversos modos en los cuales se puede conocer lo referido a los daños ocasionados por productos defectuosos, haciendo para ello referencia a lo que se conoce como daños indemnizables siendo esta una de sus reformas, señalando expresamente lo siguiente: daños indemnizables, el cual la compensación se extiende a todos los actos causados por el defecto existente, incluido los daños como: emergente, lucro cesante, a la persona y el moral.

Comprendiendo así de que existe un concepto de indemnización dentro de la ley N° 29571 que está desarrollada en función a poner en conocimiento de que, el consumidor viéndose afectado en su derecho o desarrollo humano en las modalidades mencionada en el artículo anterior; este puede hacer “efectivo” su derecho, mediante esta norma la defensa de la compensación por el daño surgido.

Como se define en líneas arriba el tema de indemnización y demás respecto al estudio, (Velarde, 2016) el INDECOPI no indemniza, pero si en su código de protección y defensa del consumidor Ley N° 29571, señala que es el daño, como se considera el daño y a partir de que se origina el daño propiamente hablando en términos de la ley misma, pero ello no es suficiente se deberían de aplicar lineamientos que sostengan lo que se estipula dentro de la misma normativa y que lleven al entendimiento a los operadores de la ley dentro de una controversia referente a problemas indemnizatorios por productos o servicios defectuosos, como ley primigenia que respalda tal Ley. Para lo cual como sostiene (Parra, 2016) deberían de emplearse medidas o instrumentos que permitan establecer de una u otra forma el desarrollo equilibrado bajo fundamento plano de la ley que aboca tal designación. Siguiendo en ello, (Nolte, 2016) sostiene que el tema indemnizatorio es plenamente civil y que no debe actuarse bajo otros lineamientos en cuanto, a indemnización.

Por otro lado los mencionados países como Ecuador y Venezuela, dan coherencia y desarrollo a lo referido en cuanto a indemnizaciones por daños ocasionados a partir de productos o servicios contratados. De esta manera,

protegiendo cabalmente y eficazmente los derechos de los consumidores a recibir o entablar un procedimiento para poder adquirir la indemnización al daño suscitado.

Cabe resaltar que, la orientación a la comprensión de la norma dará paso a pensar o razonar en que debemos perfeccionar la norma, para ello empleando mecanismos los cuales nos permitan buscar el fin único que es la protección de los derechos de los consumidores en cuanto a la indemnización por daños y perjuicios ocasionados o provocados por productos o servicios defectuosos.

V. CONCLUSIÓN

Respecto al trabajo de investigación que se llevó acabo podemos concluir lo siguiente:

Primero

Se ha determinado que la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano que es la Ley N°29571 – artículo número 100°, no se encuentra eficazmente protegido este derecho sobre indemnización, debido a que no se da una correcta funcionalidad en cuanto al desempeño de la aplicación de la norma (complementación) que coadyuven a dar un reflejo eficaz de la protección del consumidor para todo lo que se considere perjudicado por el acto producido a partir del producto o productos adquirido/s o el servicio o servicios que se prestó/aron se dieron de manera defectuosa generando, de esta manera; perjuicios o daños que provocaron en el usuario o consumidor los cuales tendrían que ser reparados al estado anterior en el que se encontraba antes de que ocurrieran los hechos. Por lo cual los 256 casos expedidos o mostrados en el margen que establece de INDECOPI se muestran que solo en lima metropolitana existe un abundante problema respecto a las demandas sobre productos o servicios defectuosos formulados o presentados por los consumidores.

Segundo

Se ha determinado que no es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada, Ley N°29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor – artículo número 100° sistema peruano; como se observa en el apartado Anexo 4-A Guía de Análisis: Legislación Comparada nos muestra que países como España, Ecuador, Argentina y Venezuela llevan un mejor desarrollo, para todo; lo que se refiere a daños, perjuicios por productos o servicios defectuosos prestados al usuario o consumidor. Es decir, que ellos implementan, incorporan o complementan su normativa con el fin de que la protección de los derechos del usuario o

consumidor se vean protegidas completamente frente a un abuso o perjuicio que se le ocasionen, utilizan mecanismo de defensa que se encuentra dentro de sus leyes que de manera provocan la armonía entre las leyes, en otras palabras; buscan como las normativas se coadyuven mutuamente una a otra dando resultados la completa satisfacción del individuo quien ha sido violentado o afectado en sus derechos, en cuanto y; todo lo que concierne a derechos como persona y como consumidor.

Otro país, como por ejemplo; Argentina a diferencia de Perú para enfatizar y lograr una mayor resolución, en cuanto; a lo que se refiere por derechos de los consumidores. Ellos aplican el criterio de dar un enfoque global a la solución del problema como uno de sus esquemas es que dentro del sistema de educación argentino se lleva el curso de Educación al Consumidor, siendo este uno de los instrumentos que apoya a que el individuo pueda conocer y reclamar sus derechos frente un abuso o perjuicio, dando lugar a; que no sea desplegado o vulnerado por no tener conocimiento del mismo.

Tercero

Se ha determinado que es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, como bien podemos dar por coherente a lo que respecta menciona Ley respecto al trato o concepto sobre indemnización, en referencia a; daños y perjuicios por productos o servicios defectuosos para ello desarrolla el capítulo II que lleva por título responsabilidad civil. Encontramos artículos como el: 100°, 101°,102° y el 103°; en cada uno de estos apartados desarrolla conceptos respecto a lo que se refiere a daños por productos o servicios defectuosos y sobre quien vela por la responsabilidad que esta acarrea frente al perjuicio ocasionado al usuario o consumidor, que el sistema a cargo que vela por que el derecho de este consumidor sea protegido.

La Ley N° 29571 es ecuánime, en cuanto; a la precisión sobre la que se enmarca lo referido al tema que mediante la siguiente investigación se ha llevado a cabo, que es; daños y perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos. Sin embargo, el reflejo de la realidad en la que vivimos nos muestra lo contrario

respecto al sistema que lleva acabo la resolución del conflicto o la protección del derecho del consumidor frente a este tema tan importante y es ahí donde la investigación toma arraigo en buscar un mecanismo que lleve a la efectividad o sea un medio de cura frente a esta problemática.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber llevado acabo las conclusiones, es menester mencionar las recomendaciones del trabajo de investigación:

1. Se recomienda, como primer punto; al Estado como lo señala en la constitución en su artículo 65 desarrollar a cabalidad esa protección al consumidor que alude en el cuerpo normativo de mayor jerarquía como lo es nuestra carta magna, velando de esta manera por los intereses de los consumidores y usuarios que sufren en la región de lima por daños y perjuicios ocasionado por productos o servicios defectuosos. Para ello debe ser eficaz en desarrollar la parte esencial donde pueda llegar a la población y, no es más que otra; que la Educación al consumidor o usuario como charlas, folletos, televisivo, radial, hasta implementarlo dentro de los colegios o el sector educación como un curso esencial del ser humano en formación. Dando lugar a garantizar el derecho de información sobre lo que se está adquiriendo en bienes, productos o servicios que están o se encuentran dentro del mercado peruano. De esta forma se podrá llevar acabo la tarea y compromiso de resguardar la salud y la seguridad de la población.
2. Se recomienda al Estado y al poder Judicial, emplear mecanismos, pautas o parámetros en la normativa que permitan salvaguardar la protección del derecho a recibir información sobre los bienes, productos o servicios que se obtengan, como también; fomentar la participación de los ciudadanos respecto al conocimiento sobre sus derechos como consumidores o usuarios, desarrollando así la capacidad de poder hacer frente a una afectación el uso de su conocimiento respecto sobre el derecho que ha sido atentado dentro de su rol como consumidor o usuario. Por otro parte el poder judicial, cree parámetros en los cuales pueda llegar a la resolución del conflicto de manera imparcial, justa y equilibrada frente a daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos, donde use; la complementación y armonía entre las normas en este caso la Ley que protege al consumidor dando paso a una resolución del conflicto con más

eficiencia respecto del origen que causa el agravio al individuo dentro del papel que desempeña como consumidor o usuario.

3. Se recomienda al Estado y al Instituto nacional de defensa de la competencia y de la propiedad intelectual (**INDECOPI**) cree lineamientos entorno a su ley N° 29571 mediante su comisión encargada de velar por los derechos del consumidor que es, la comisión de protección al consumidor; estos lineamientos estarían en torno a cómo se genera y trata el código de protección y defensa del consumidor lo referido a compensaciones por perjuicios causados a partir de un producto o servicio defectuoso. Dando lugar que el sistema encargado de resolver esta problemática, que vendría hacer; el poder judicial lleve a cabo de manera eficaz y de total protección de los derechos del consumidor; los conflictos que causen una compensación o indemnización por algún tipo de daño o perjuicio causado al consumidor o usuario. Por su parte, el Estado promueva y cree de manera próxima o cercana centros o lugares donde pueda la persona como individuo llevar a cabo conocimientos sobre sus derechos como consumidor dentro del mercado peruano, charlas que serían impartidas por agentes conocedores propios del Estado, es decir; trabajadores del INDECOPI que puedan coadyuvar en desarrollar el conocimiento de la población en cuanto a sus derechos como consumidores y que hacer frente a un problema donde se verían afectados o donde les causen un perjuicio donde ellos deberían de ser compensados, de esta manera el Estado terminaría cumpliendo la razón de ser como cabeza de un territorio dando lugar a lo que busca garantizar como lo señale en el primer punto de estas recomendaciones, el cual sería; garantizar el resguardo de la salud y la seguridad de la población.

VII. REFERENCIAS

FUENTE PRIMARIA

Entrevistas

Velarde, C. (2016) Entrevista realizada el 30 setiembre. Lima, Perú.

Parra, J. (2016). Entrevista realizada el 12 de octubre. Lima, Perú.

Herrada, D. (2016). Entrevista realizada el 20 de octubre. Lima, Perú.

Helio, L. (2016). Entrevista realizada el 27 de octubre. Lima, Perú.

Minaya, E. (2016). Entrevista realizada el 18 de octubre. Lima, Perú.

FUENTES NORMATIVAS

Constitución española 1978.

Recuperado de:

<http://www.congreso.es/consti/constitucion/indice/index.htm>

Ley de defensa de los consumidores y usuarios en España Ley 26-1984.

Recuperado de:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

Constitución de Argentina 1994 ley N° 24.430.

Recuperado de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm>

Ley de Defensa del Consumidor de argentina Ley N° 24.240.

Recuperado de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>

Constitución de la republica de Ecuador.

Recuperado de:

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

Ley orgánica de protección al consumidor de Ecuador.

Recuperado de:

<http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Constitución de la república bolivariana de Venezuela.

Recuperado de:

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

Ley de protección al consumidor y al usuario de Venezuela.

Recuperado de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B5F72B6F48D572A305257BA500757169/\\$FILE/Ley_de_Proteccional_Consumidor_y_al_usuario.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B5F72B6F48D572A305257BA500757169/$FILE/Ley_de_Proteccional_Consumidor_y_al_usuario.pdf)

Código Civil Peruano Vigente (1984).

Recuperado de:

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_cod_civil.pdf

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

Recuperado de:

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

FUENTES BIBLIOGRAFICAS

Ramos Nuñez, Carlos (2007). Como hacer una tesis de derecho y no envejecer en el intento (4ta Ed.) Gaceta Jurídica s.a. Perú.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Pilar Baptista, Lucio (2007). Fundamentos de Metodología de la investigación. México.

Ávila Baray, Héctor Luis (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación. México. Editorial eumed.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación (4. ta. Ed.). México D.F.

Satruss Anselm, Corbin Juliet (2002). Bases de la investigación cualitativa, Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada (1er ed.). Colombia.

Bizquerra Alzina, Rafael (2009). Metodología de la Investigación Educativa (2da Ed.).

Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodogía de la Investigación (5. ta ed.). México: Mc Graw Hill.

Duran, J. (2010). Eco Portal. Retrieved 6 3, 2015, from Las dimensiones de la sustentabilidad.

Recuperado de

http://www.ecoportall.net/Temas_Especiales/DesarrolloSustentable/las_dimensiones_de_la_sustentabilidad

Ovalle Favela, J. (2000). Derechos del Consumidor. Mexico D.F.: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.

Espinoza, J. (s.f.) Algunas consideraciones sobre la responsabilidad civil por productos y servicios defectuosos.

Recuperado de:

http://dike.pucp.edu.pe/doctrina/civ_art49.PDF

Payet José Antonio (1997). La responsabilidad por productos defectuosos. Perú. PUCP, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=0scj8dyu3UsC&printsec=frontcoverdq=la+responsabilidad+por+productos+defectuosos+en+el+peru&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjPmbCGpcLPAhUIGh4KHQAxDI8Q6AEIGjAA#v=onepage&q=la%20responsabilidad%20por%20productos%20defectuosos%20en%20el%20peru&f=false>

Araujo Morales, Javier Cristian (2013). Revista Jurídica de Cajamarca. El surgimiento de la protección al consumidor.

Recuperado de:

<http://www.derechoycambiosocial.com/rjc/revista1/araujo.htm>

Seminario Stulpa, Eduardo (s.f.). Revista Jurídica Peruana.

Recuperado de:

<http://www.teleley.com/revistaperuana/seminario-67.pdf>

Tribunal Constitucional Perú (2016). jurisprudencia constitucional.

Recuperado de:

http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia_sistematizada/jurisprudencia_constitucional/2299.html

Arana Muñoz, J. Canosa Usera, R. (editores). (2008). Derecho de los consumidores y usuarios: una perspectiva integral. España.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=sMLXWM2sCCUC&pg=PA304&dq=l+a+responsabilidad+por+producto+defectuosos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiW5ty22PHQAhUCKiYKHcBADIYQ6AEILjAF#v=onepage&q&f=false>

El comercio (13 de setiembre del 2014). Descubre que hacer si adquieres un producto con desperfectos.

Recuperado de:

http://elcomercio.pe/economia/peru/descubre-que-hacer-si-adquieres-producto-desperfectos-noticia-1756656?ref=flujo_tags_165453-&ft=nota_1&e=titulo

El comercio (22 de octubre del 2014). Indecopi: consumidores podrán recibir indemnizaciones.

Recuperado de:

<http://elcomercio.pe/economia/peru/indecopi-consumidores-podrian-recibir-indemnizaciones-noticia-1765734>

El comercio (17 de mayo del 2014). ¿Y quien indemniza a los consumidores afectados?

Recuperado de:

<http://elcomercio.pe/economia/peru/y-quien-indemniza-consumidores-afectados-noticia-1730026>

Perú 21 (12 de febrero del 2015). Defensa del consumidor: ¿Cómo reclamar ante un servicio o producto defectuosos?

Recuperado de:

<http://peru21.pe/actualidad/defensa-consumidor-como-reclamar-ante-servicio-producto-defectuoso-2211815>

Rodríguez Montero, R. (editor). (2006). Responsabilidad civil de profesionales y empresarios. Aspectos nacionales e internacionales. 1er ed. España.

Pérez Fuentes, Gisela M. (coord.). (2006). El daño moral en Iberoamérica. 1er ed. México.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=RjF9ewHN3cC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Saux, Enrique I., Muller, Enrique C. (2005). Responsabilidad civil contractual y aquiliana. 1er ed. Argentina.

López de Romaña, J., Bullard Gonzáles, A., Pizarro Aranguren, L., Soto Coaguila, C. (editores). (2004). Homenaje a Jorge Avendaño. 1er ed. Tomo II. Perú. Fondo editorial PUCP pontificia universidad católica del Perú. Lima: Perú.

Lineamientos de protección al consumidor 2016 INDECOPI [PE]

Recuperado de:

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/747822/CC1+y+CPC+-+ILN+-+pdf/cd9a32a6-4aab-4b60-993c-8bb3a202ad89>

Parra Lucán, A. (2011). La protección del consumidor frente a los daños / responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios. 1er ed. Editorial Reus S.A. Madrid: España

Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=CmVF7WrHh8C&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+por+productos+defectuosos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Woolcott Oyague, O. (2003). La responsabilidad del productor, estudio comparativo del modelo estadounidense y el régimen de la comunidad europea. 1er ed. Fondo editorial PUCP. Lima: Perú.

Muñoz Rocha, Carlos I. (2015). Metodología de la Investigación. Ciencias Sociales. 1er ed. Editorial Progreso S.A de C.V. : México D.F. Fondo editorial Oxford University.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwia1O33ntfgAhVGj1kKHau5AAMQ6AEIMjAC#v=onepage&q&f=false>

Bernal Torres, César Augusto. Metodología de la Investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 2da ed. 2006. Editorial Pearson educación de México S.A de C.V

Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA166&dq=metodo+de+muestreo+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiz7sSuutfgAhWBxVkKHXRiBWQQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false

Trigo Represas, Félix A.; Benavente, María I. Reparación de Daños a la Persona rubros indemnizatorios responsabilidades especiales. 1ª ed. 2014. Ciudad autónoma de Buenos Aires. La Ley S.A.E. ISBN 978-987-03-2719-6.

Koteich khatib, Milagros. La reparación del daño como mecanismo de tutela de la persona. Del daño a la salud a los nuevos daños extrapatrimoniales. 1ª ed. 2012. Ciudad de Colombia. Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A. ISBN 978-958-710-761-6.

Pizarro, Ramón Daniel; Vallespinos, Carlos Gustavo. Compendio de derecho de daños. Responsabilidad civil. Requisitos. Eximentes. Funciones del derecho de daños. Responsabilidades especiales. Acción resarcitoria. Relaciones entre la acción civil y la acción penal. 1ª ed. 2014. Ciudad de Argentina. Docuprint S.A. ISBN 978- 950-741-653-8.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

Quispe Cruz, Daniel Alejandro

FACULTAD/ESCUELA:

Escuela Profesional de Derecho

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano.
PROBLEMA GENERAL	¿Cuál es la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano?
PROBLEMA ESPECIFICO 1	¿Es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada?
PROBLEMA ESPECIFICO 2	¿Es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571?
OBJETIVO GENERAL	Determinar la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1	Determinar si es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada.
OBJETIVO ESPECIFICO 2	Analizar si es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571.
SUPUESTO JURIDICO GENERAL	No es adecuada la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos que garantice la protección del derecho al consumidor en el Perú.
SUPUESTO JURÍDICO ESPECIFICO 1	No es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada.
SUPUESTO JURIDICO ESPECIFICO 2	No es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571.
DISEÑO Y TIPO DEL ESTUDIO	Teoría Fundamentada / Tipo orientada a la comprensión.
UNIDADES TEMATICAS CATEGORIZACION	Indemnización, producto o servicio defectuoso, responsabilidad civil, protección al consumidor, derechos de los consumidores, responsabilidad civil por productos defectuosos.

MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	Método inductivo/ Método Deductivo
RESULTADOS	Entrevistas / Legislación Comparada
CONCLUSIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1- Baja Fundamentación. 2- Regulación de la norma inactiva. 3- No protección al consumidor. 4- Mecanismos y desarrollo de la norma. 5- Mal manejo normativo. 6- Norma Desarrollada concreta, sistemática y explícita.
RECOMENDACIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1- Realizar un desarrollo eficaz en cuanto al tema de daños provocados por productos o servicios defectuosos. 2- Mecanismos que permitan mejorar la normativa y salvaguardar al consumidor. 3- Creación de Lineamientos en referencia al tema de indemnización por daños ocasionados a partir de un producto o servicio defectuosos contenido así en la Ley N° 29571.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Morales Cauti Guiseppe Paul
 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinador de Investigación de la FP Derecho UCV/UMA
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Daniel Alejandro Quispe Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

 Lima, 29 de Julio del 2016
Dr. Guiseppe Paul Morales Cauti
 ABOGADO

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

 DNI No. 09634461 Telf.: 992386819

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

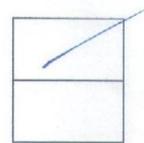
1.1. Apellidos y Nombres: Vildora Cabezas Ewald Paríal
 1.2. Cargo e institución donde labora: U.C.V. Docente
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Daniel Alejandro Quispe Cruz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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



IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

90 %

Lima, octubre del 2016

DFL
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 09990213 Telf.: 94609891

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Valverde Gonzales Manuel Enrique
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad César Vallejo
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Rodrigo Cruz Daniel Alvarado

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

%

 Lima, 23 Noviembre del 2016


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 8967884 Tel. 9994467832

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano.

Entrevistado:.....

Cargo:.....0.....

Institución:.....

OBJETIVO GENERAL

Determinar la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos.

Preguntas:

1. ¿Ud. Considera que es adecuada la regulación de la indemnización respecto de daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Perú, para garantizar la protección de los derechos del consumidor?

.....
.....
.....
.....

.....
.....

2. ¿De qué manera considera usted que la normativa respecto de daños y perjuicios por producto o servicios defectuosos en el Perú cumple o no con el fin de garantizar la protección de los derechos del consumidor?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ¿Considera Ud. que el perfeccionamiento y la regulación de la norma permitirá asegurar los derechos del consumidor en cuanto a daños y perjuicios indemnizables por productos o servicios defectuosos?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar si es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada.

Preguntas:

4. ¿Considera Ud. que es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿Ud. considera que la regulación en cuanto a la aplicación y desarrollo de daños y perjuicios por productos o servicios defectuosos, llevado en el sistema judicial, deberían de ser desarrollados en apoyo y complementación con la ley N° 29571?, ¿por qué?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. ¿Considera Ud. que el sistema normativo debería ser regulado y adaptado a la sociedad consumista en la que se desarrolla en Perú con la finalidad de proteger al consumidor ante la posibilidad latente materia del problema que es daños y perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar si es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.

Preguntas:

7. ¿Ud. Considera que es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

8. ¿Cuáles serían las medidas que usted emplearía para solucionar este problema con el fin de permitir garantizar los derechos del consumidor en referencia a daños indemnizables por productos o servicios defectuosos?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

SELLO	FIRMA

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano.

Entrevistado: *Miraya Chavez Esther Noemy*

Cargo: *Abogada*

Institución: *Empresa privada Transporte*

OBJETIVO GENERAL

Determinar la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos.

Preguntas:

1. ¿Ud. Considera que es adecuada la regulación de la indemnización respecto de daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Perú, para garantizar la protección de los derechos del consumidor?

Desde el punto de vista administrativo la regulación se encuentra detallada en la ley N° 29571, pero que se desarrolle garantizando el cumplimiento de las obligaciones al consumidor no existe.

2. ¿De qué manera considera usted que la normativa respecto de daños y perjuicios por producto o servicios defectuosos en el Perú cumple o no con el fin de garantizar la protección de los derechos del consumidor?

Ueva un desarrollo normativo de manera expresa y entendible al razonamiento práctico, pero el cumplimiento de lo que verdz ser el derecho

¿recibir una compensación por daños a costa de producto o servicio deficiente no existe la retribución.

3. ¿Considera Ud. que el perfeccionamiento y la regulación de la norma permitirá asegurar los derechos del consumidor en cuanto a daños y perjuicios indemnizables por productos o servicios defectuosos?

Considero que debe de existir parámetros que permita hacer efectivo y eficiente el cumplimiento indemnizatorio que se da mediante producto o servicio que se contrata.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar si es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada.

Preguntas:

4. ¿Considera Ud. que es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada?

Si, es protegido en definición normativa tanto por el Código Civil (Materia Complementaria) y la Ley N° 29571, pero no se cumple dicha regulación a diferencia de países Europeos que llevan un mejor desarrollo y efectividad en normas que contemplan al consumidor.

5. ¿Ud. considera que la regulación en cuanto a la aplicación y desarrollo de daños y perjuicios por productos o servicios defectuosos, llevado en el sistema Judicial, deberían de ser desarrollados en apoyo y complementación con la Ley N° 29571?, ¿Por qué?

Debería de tratarse complementariamente a fin de que se de una mejor resolución de casos en conflicto referente al consumidor, debido a que el tratamiento debe darse bajo contenido de ley 29571, en cuanto a la función aplicada en compensación por el Sistema Judicial.

6. ¿Considera Ud. que el sistema normativo debería ser regulado y adaptado a la sociedad consumista en la que se desarrolla en Perú con la finalidad de proteger al consumidor ante la posibilidad latente materia del problema que es daños y perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos?

No tan solo la ley en mención de la siguiente entrevista, si no considero que toda norma debe de ser adaptada a la sociedad y/o realidad en la cual se vive, dando por ello un mejor desenvolvimiento de la norma y aplicación correcta/eficaz en cuanto a su protección.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar si es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571.

Preguntas:

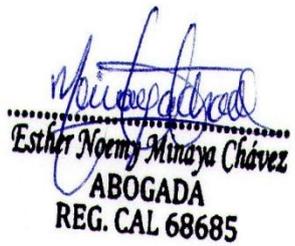
7. ¿Ud. Considera que es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571? ¿Por qué?

Precisando lo coherente, considero que es correcta en gran medida todo siempre y se refiera a definición, en tanto aplicación o fundamentación que contribuya

al desarrollo en aplicación, no es muy deseado dando lugar a la falta de coherencia.

8. ¿Cuáles serían las medidas que usted emplearía para solucionar este problema con el fin de permitir garantizar los derechos del consumidor en referencia a daños indemnizables por productos o servicios defectuosos?

Las medidas a emplear sería establecer parámetros que hagan o contribuyan con la eficacia de la norma en cuanto al tema compensatorio, para en toda aplicación en el sistema normativo judicial puede concretar la protección a este derecho para el consumidor.

SELLO	FIRMA
 <p>Esther Noemy Minaya Chávez ABOGADA REG. CAL 68685</p>	 <p>Esther Noemy Minaya Chávez ABOGADA REG. CAL 68685</p>



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano.

Entrevistado: *Jorge Martín Parra Alejandro*
Cargo: *Abogado* Institución: *Barrera Keller S.C.R.L*

OBJETIVO GENERAL

Determinar la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos.

Preguntas:

1. ¿Ud. Considera que es adecuada la regulación de la indemnización respecto de daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Perú, para garantizar la protección de los derechos del consumidor?

Si, esta se encuentra dentro del marco propio civil materia judicial, existen jueces especializados en materia de ley en consumo.

2. ¿De qué manera considera usted que la normativa respecto de daños y perjuicios por producto o servicios defectuosos en el Perú cumple o no con el fin de garantizar la protección de los derechos del consumidor?

A perspectiva y desarrollo como abogado no he tenido conocimiento de muchos casos sobre indemnización por productos o servicios defectuosos, por lo cual

creo que no existe la garantía de tales
derechos posiblemente vulnerados.

3. ¿Considera Ud. que el perfeccionamiento y la regulación de la norma permitirá asegurar los derechos del consumidor en cuanto a daños y perjuicios indemnizables por productos o servicios defectuosos?

Si, creo que toda ley o norma debería de
tentar a su regulación que permita favorecer
y proteger los derechos de las personas, en
este caso puesto en entrevista sería hacer
el consumidor.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar si es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada.

Preguntas:

4. ¿Considera Ud. que es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada?

Como lo considere en una pregunta anterior, que no
es protegido debido a que deber existir diferentes
vulneraciones y no son penales. Deberían de regular
y plantearse sobre crímenes comparativos de
otros ordenamientos y perfeccionarlos.

5. ¿Ud. considera que la regulación en cuanto a la aplicación y desarrollo de daños y perjuicios por productos o servicios defectuosos, llevado en el sistema Judicial, deberían de ser desarrollados en apoyo y complementación con la Ley N° 29571?, ¿Por qué?

Si, Considero que deben de ser llevados completamente el juez conocer de estos procesos debería de tener en materia de desarrollo del origen a la ley N° 29571.

6. ¿Considera Ud. que el sistema normativo debería ser regulado y adaptado a la sociedad consumista en la que se desarrolla en Perú con la finalidad de proteger al consumidor ante la posibilidad latente materia del problema que es daños y perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos?

Si, considero esta pregunta muy pertinente debido a que el derecho es cambiante es una ciencia que esta sujeta a la sociedad en la que se vive; de esta forma se protegen con mayor eficacia los derechos de los ciudadanos en general.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar si es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571.

Preguntas:

7. ¿Ud. Considera que es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571? ¿Por qué?

Si, creo que debería de mejorar solo algunos preceptos encontrados que pueden llevar a confusión o más del un caso de la

...las mismas leyes, y con conocerme respecto a
...las operaciones del derecho.

8. ¿Cuáles serían las medidas que usted emplearía para solucionar este problema con el fin de permitir garantizar los derechos del consumidor en referencia a daños indemnizables por productos o servicios defectuosos?

Empleamos medidas e instrumentos que permitan
establecer de una u otra forma el
desarrollo equilibrado del mercado financiero
en la Administrativa como referencia
para parámetros de aplicación de indemnización
por daños y perjuicios provocados por
productos o servicios defectuosos.

SELLO	FIRMA
 	



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:
La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano.

Entrevistado: *Carlos Páez Velarde Aliaga*
Cargo: *Abogado* Institución:

OBJETIVO GENERAL

Determinar la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos.

Preguntas:

- 1. ¿Ud. Considera que es adecuada la regulación de la indemnización respecto de daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Perú, para garantizar la protección de los derechos del consumidor?

Es adecuada ya q' se da todo al libre albedrío de las leyes, y no se han implementado los productos, pero que en Absoluta certeza puede establecer una indemnización.....

- 2. ¿De qué manera considera usted que la normativa respecto de daños y perjuicios por producto o servicios defectuosos en el Perú cumple o no con el fin de garantizar la protección de los derechos del consumidor?

En principio existen medidas correctivas q' deberían ser suficientes para subsanar parte del daño pero existen otros aspectos correctivos que quedan de lado y q' deberían ser resueltos conforme a la ley por la vía de la indemnización de daños y perjuicios

-
-
3. ¿Considera Ud. que el perfeccionamiento y la regulación de la norma permitirá asegurar los derechos del consumidor en cuanto a daños y perjuicios indemnizables por productos o servicios defectuosos?

Indicador no es un derecho, solo los árbitros de consumo pueden hacer lo que ellos quieren, por lo tanto se deben hacer cambios y mejorar la labor de todos en estas cosas.

.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar si es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada.

Preguntas:

4. ¿Considera Ud. que es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada?

Existen criterios que se deben aplicar y que no son tomados por los jueces para estos casos que indican los casos de perjuicio de expa por ejemplo.

.....

5. ¿Ud. considera que la regulación en cuanto a la aplicación y desarrollo de daños y perjuicios por productos o servicios defectuosos, llevado en el sistema Judicial, deberían de ser desarrollados en apoyo y complementación con la Ley N° 29571?, ¿Por qué?

Se debe cambiar desde la perspectiva del
Código de Consumo y es a esta perspectiva
cambiar y ello se puede ver de nuevo
juntos con el documento al respecto que
está Indecopi.

6. ¿Considera Ud. que el sistema normativo debería ser regulado y adaptado a la sociedad consumista en la que se desarrolla en Perú con la finalidad de proteger al consumidor ante la posibilidad latente materia del problema que es daños y perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos?

Pienso que los Indecopi es el que se da en el
por medio de los datos que los productos
del D.º del Consumidor.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar si es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571.

Preguntas:

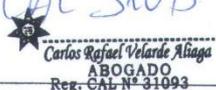
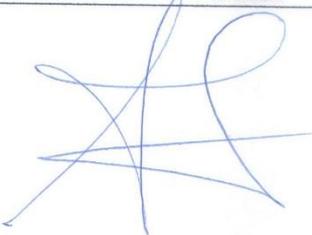
7. ¿Ud. Considera que es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571? ¿Por qué?

El Indecopi no tiene que ser el Estado
de Indecopi y el Estado, así no se aplica y
no están hechos.

.....
.....
.....
.....

8. ¿Cuáles serían las medidas que usted emplearía para solucionar este problema con el fin de permitir garantizar los derechos del consumidor en referencia a daños indemnizables por productos o servicios defectuosos?

Establecer un punto de intermediación a los
consumidores para que los derechos del
consumidor del consumidor y que sepan
por los puntos de contacto de atención al cliente
y que los puntos de contacto se puedan
orientar al deber de cumplir

SELLO	FIRMA
 Carlos Rafael Aliaga CAL 31093 	



GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:
La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano.

Entrevistado: *Luis Costaneda Helio A.*
Cargo: *Abogado* Institución: *Poder Judicial*

OBJETIVO GENERAL

Determinar la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos.

Preguntas:

1. ¿Ud. Considera que es adecuada la regulación de la indemnización respecto de daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Perú, para garantizar la protección de los derechos del consumidor?
El sistema de indemnización en el Perú se da mediante el sistema judicial, por lo cual, se tiene entendido que a partir del año 2014 se crearon jueces especializados para los casos de protección al consumidor y lo referente a propiedad intelectual.

2. ¿De qué manera considera usted que la normativa respecto de daños y perjuicios por producto o servicios defectuosos en el Perú cumple o no con el fin de garantizar la protección de los derechos del consumidor?
En materia a profundidad sobre productos o servicios defectuosos no se encuentra pronunciamientos de jueces que delimiten o expliquen el desarrollo del mismo, por lo cual, no veo la forma de garantizar la debida protección.

-
.....
3. ¿Considera Ud. que el perfeccionamiento y la regulación de la norma permitirá asegurar los derechos del consumidor en cuanto a daños y perjuicios indemnizables por productos o servicios defectuosos?

Si considero en acópite la siguiente pregunta pues debería existir un perfeccionamiento que permita asegurar estos derechos, ya que, en mi experiencia laboral la mayoría de personas no se atreven a iniciar un proceso por daños y perjuicios en referencia a sus derechos como consumidor.

.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar si es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada.

Preguntas:

4. ¿Considera Ud. que es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada?

El tema de indemnización si, es establecido en nuestro ordenamiento civil el cual es llevado en sede judicial. Pero en el desarrollo y protección del consumidor tendría que existir parámetros de complementación con la ley que se menciona en esta entrevista.

.....

5. ¿Ud. considera que la regulación en cuanto a la aplicación y desarrollo de daños y perjuicios por productos o servicios defectuosos, llevado en el sistema Judicial, deberían de ser desarrollados en apoyo y complementación con la Ley N° 29571?, ¿Por qué?

Como se consideró en la anterior pregunta deberían de existir parámetros de apoyo y complementación de la vía judicial con la administrativa en referencia a la ley N° 29571, para un mayor desarrollo o eficacia en la labor del juez.

6. ¿Considera Ud. que el sistema normativo debería ser regulado y adaptado a la sociedad consumista en la que se desarrolla en Perú con la finalidad de proteger al consumidor ante la posibilidad latente materia del problema que es daños y perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos?

Sí, considero que no tan solo el sistema normativo señalado debería de ser regulado y adaptado en la sociedad consumista en la que se desarrolla hoy el Perú.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar si es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571.

Preguntas:

7. ¿Ud. Considera que es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571? ¿Por qué?

Según lo expuesto por el entrevistador puedo llegar a la conclusión de que las normas propias de la ley mencionada no armonizan en el tema tocado sobre daño a indemnizar respecto a la normativa teórica que desarrolla hacer

indemnizadas en la presente ley.

8. ¿Cuáles serían las medidas que usted emplearía para solucionar este problema con el fin de permitir garantizar los derechos del consumidor en referencia a daños indemnizables por productos o servicios defectuosos?

Como se dan en específicos casos por no decir o destacar a casi nulos, los que llegan a tramitarse o desarrollarse en las salas del tribunal constitucional. Donde se garantiza la protección del consumidor en sus derechos. Por otro lado, deberían existir pautas que apoyen a dilucidar la indemnización dentro del código de protección y defensa del consumidor.

SELLO	FIRMA
 <p data-bbox="497 1310 742 1444">LUIS CASTANEDA Helio A. ABOGADO C.A.L.N. 1877</p>	 <p data-bbox="925 1332 1173 1456">LUIS CASTANEDA Helio A. ABOGADO C.A.L.N. 1877</p>

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano.

Entrevistado: Diego Manuel Kennada Nolte.

Cargo: Abogado.

Institución: Gobierno Regional de ICA.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos y servicios defectuosos.

Preguntas:

1. ¿Ud. Considera que es adecuada la regulación de la indemnización respecto de daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Perú, para garantizar la protección de los derechos del consumidor?

Primigeniamente tenemos que basarnos en el Art 1969 del C.C que establece el tema indemnizatorio si una persona es afectada tiene derecho a solicitar una indemnización.

2. ¿De qué manera considera usted que la normativa respecto de daños y perjuicios por producto o servicios defectuosos en el Perú cumple o no con el fin de garantizar la protección de los derechos del consumidor?

El tema de daños y perjuicios se encuentra regulado en el Código Civil y otorga una protección relativa respecto al presunto daño.

-
-
3. ¿Considera Ud. que el perfeccionamiento y la regulación de la norma permitirá asegurar los derechos del consumidor en cuanto a daños y perjuicios indemnizables por productos o servicios defectuosos?

.....

Si se implementa una norma en concreto permitirá una protección absoluta respecto a un daño determinado.

.....

.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar si es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada.

Preguntas:

4. ¿Considera Ud. que es protegido el derecho del consumidor peruano sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos conforme se regula en la legislación comparada?

.....

Si esta protegido por el código civil.

.....

.....

.....

5. ¿Ud. considera que la regulación en cuanto a la aplicación y desarrollo de daños y perjuicios por productos o servicios defectuosos, llevado en el sistema Judicial, deberían de ser desarrollados en apoyo y complementación con la Ley N° 29571?, ¿Por qué?

Sí, debería ser desarrollado en una
Complementación a efectos de obtener
Pronunciamientos (Jurisprudencia)

6. ¿Considera Ud. que el sistema normativo debería ser regulado y adaptado a la sociedad consumista en la que se desarrolla en Perú con la finalidad de proteger al consumidor ante la posibilidad latente materia del problema que es daños y perjuicios ocasionados por productos o servicios defectuosos?

Sí, debería tener una regulación específica
a efectos de defender ciertas irregularidades
por parte del vendedor de un determinado
producto o bien.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar si es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571.

Preguntas:

7. ¿Ud. Considera que es coherente la regulación sobre la indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571? ¿Por qué?

Como se determinó en las primeras
preguntas el tema indemnizatorio se encuentra
regulado en el Código Civil donde existe

Una uniformidad de criterios normativos para que el afectado accione en un proceso civil.

8. ¿Cuáles serían las medidas que usted emplearía para solucionar este problema con el fin de permitir garantizar los derechos del consumidor en referencia a daños indemnizables por productos o servicios defectuosos?

Crear un marco normativo, es decir una ley con su reglamento que permita regular el tema indemnizatorio por productos o servicios defectuosos.

SELLO	FIRMA
	 Diego M. Henrado Nolto Reg. CAL GA211.

Anexo 4. Validación de Guía de Entrevista: Legislación Comparada
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: *Velarde Alize Carlos Pared*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Estudioso Jurídico Particular*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *A. Legislación Comparada*
 1.4. Autor(A) de Instrumento: *Christel Guay Daniel Alejandro*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

90 %

Lima, del 2016

 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. *4103782* Telf.: *952329932*

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Valverde Gonzales, Manuel Enrique
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad César Vallejo
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Legislación Comparada
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Rodrigo Cruz Sánchez Alvarado

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

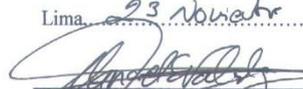
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

%

 Lima, 23 Noviembre del 2016


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 09671954 de 999440832

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Morales Lauki Grosseppi Paul
 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinador de Investigación de la E.P. Ciro - UG/LIMA
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Análisis de legislación comparada
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Daniel Alejandro Quipe Gurg

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

95 %

Lima, 29 del 2016

Dz. Guiseppe de Morales Lauki
ABOGADO

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 09630461 Telf.: 992386819



Anexo 4-A. Guía de Análisis: Legislación Comparada

País	Referencia Bibliográfica	Contenido o sentido de la norma	Semejanza con nuestra legislación	Diferencia con nuestra legislación
España	Constitución española de 1978	<p>Artículo 51</p> <p>1.- Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.</p> <p>2.- Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oírán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.</p> <p>3.- En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.</p>	<p>En la legislación de la constitución Española y en la Peruana nos mencionan ambos esquemas en las cuales la legislación del Perú se regula el tema referido a lo que es la indemnización por daños y perjuicios pero ambos abocados en su sistema integral compuesto por el cuerpo normativo de leyes a las cuales se encuentra entorno a la realidad en la cual va avanzando el derecho, respetando los principios claros por los cuales se encuentran enmarcados los derechos fundamentales de las personas o los seres humanos.</p> <p>Señalan también que el Estado es el máximo promovedor en cuanto a la información y propagación en lo referido al consumidor, y el máximo aportador en la materia de enseñanza de lo indicado y resaltado que es la materia de la educación de defensa y protección del consumidor.</p> <p>De esta forma siendo esta entablada el consumidor podrá hacer efectivo y de uso correcto el tema concreto de conocimiento de sus derechos y del mecanismo expreso de como evaluar el tema de su protección en cuanto a la materia que es desarrollada en el siguiente esquema de investigación que es la protección al consumidor en vía materia de daños y perjuicios, por daños o servicios defectuosos.</p>	<p>Mientras que la legislación española ha desarrollado normas que regulan este aspecto sobre la materia de indemnización por daños y perjuicios a lo que se refiere que son ocasionados por productos o servicios defectuosos, siendo más específicos en la misma ya que en esta misma ley la incorpora a sí misma y de manera que da una mejor protección al consumidor señalando puntos esenciales a lo que se refiere a la indemnización para que el ente o regidor de la ley en materia a resolver aplique y se base acorde al sentido de la ley y no, sui generis a lo que se ve y objeto hoy por hoy en nuestro País, es decir, en aplicaciones propias del propio origen del ente a resolver la ley. Por lo que en Perú la aplicación de daños y perjuicios se encuentran reducidos a la misma escasa forma de la aplicación TOTAL del sistema Judicial, dejando de lado la aplicación legal de la materia de protección que se encuentra regida en la ley 29571, en cuanto se respecta a como calificar lo concerniente a el tema de producto riesgoso, calificación de producto que cause daño o cuando se considera que ya causa daño, la materia de aplicación que encierra el tema de ser indemnizado en todo el concepto de a lo que se refiere la misma. Es de esta forma el menoscabo de la falta de orientación a la comprensión de la norma y su aplicación acorde a la realidad cambiante.</p>



	<p>Ley de defensa de los consumidores y usuarios en España Ley 26-1984</p>	<p>Artículo 128. Indemnización de daños. Todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos en este Libro por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios. Las acciones reconocidas en este libro no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar.</p>	<p>Como se observa en la Ley de defensa de los consumidores y usuarios de España Ley 26-1984 al igual que el Código de protección y defensa del consumidor Ley 29571 peruana, ambas señalan que todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios que se le han sido causados por los bienes o servicios brindados o adquiridos. También señala en la Ley de defensa de los consumidores y usuarios de España Ley 26-1984 al igual que el Código de protección y defensa del consumidor Ley 29571 peruana, los daños a los cuales puede recurrir el consumidor en cuanto se sienta afectado en alguna de los aspectos señalados provocado por un bien o servicio que se haya adquirido.</p>	<p>Podemos encontrar diferencias claras dentro de la Ley de defensa de los consumidores y usuarios de España Ley 26-1984 con el Código de protección y defensa del consumidor Ley 29571 peruana, una de las primeras sería que incluye los que son los llamados daños morales, que tiene su desarrollo y/o consecuencia a partir de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios y/o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar. Por otro lado en Perú bajo el Código de protección y defensa del consumidor Ley 29571, hace una mención vaga del hecho, es decir, no se es especificada ni mucho menos elaborada de manera correcta dentro de la normativa, en conclusión es solo norma sin fundamento ni acción.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	Argentina	<p>Artículo 42.- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.</p> <p>La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.</p>	<p>Tanto en la constitución de Perú y en la Constitución de Argentina 1994, se reconoce el derecho a la protección al consumidor en los ejes centrales de lo que respecta a desarrollar el fin esencial que es la protección del consumidor frente a los diversos mecanismos que puedan hacerle o causar algún tipo de daño, para ello también establece un tema específico de regulación en cuanto a su cuerpo normativo para desarrollar el mecanismo de solución de conflictos. Por otro lado también ven los aspectos esenciales de la salud, de la seguridad, de los intereses económicos, de la información adecuada y demás que encierra un desarrollo por ambos ordenamientos.</p>	<p>En cuanto a la diferencia dentro del sistema o Constitución Argentina con la Constitución Peruana es que dentro de la Constitución Argentina se encuentra una mayor resolución respecto a lo que hace referencia en materia de protección y defensa al consumidor en esta se encuentra el tema central a lo que respecta en enfoque global que tiene la gran mayoría de países y es el de la educación, instrumento por el cual se maneja de una mejor manera argentina en cuanto a sus diversos sistemas legislativos se encuentra regulado este aspecto. Otro punto esencial es que se desarrolla también de una manera más específica y tratada el aspecto de la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios; lo que en Perú refleja un bajo nivel sobre este mismo aspecto.</p>
--	-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<p>Ley de Defensa del Consumidor Ley N° 24.240</p>	<p>Artículo 40.- Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.</p> <p>Artículo 40 bis.- Daño directo. El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. Los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar los daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo. Sólo puede ser ejercida por organismos de la administración que reúnan:</p> <p>a) la norma de creación les haya concedido facultades para resolver conflictos entre particulares y la razonabilidad del objetivo económico tenido en cuenta para otorgarles esa facultad es manifiesta;</p> <p>b) estén dotados de especialización técnica, independencia e imparcialidad indubitadas;</p> <p>c) sus decisiones estén sujetas a control judicial amplio y suficiente.</p> <p>Este artículo no se aplica a las consecuencias de la violación de los derechos personalísimos del consumidor, su integridad personal, su salud psicofísica, sus afectaciones espirituales legítimas, las que resultan de la interferencia en su proyecto de vida ni, en general, a las consecuencias no patrimoniales.</p>	<p>Tanto en la Ley de defensa del consumidor Ley N° 24.240 del país de Argentina y dentro de nuestro sistema el Código de protección y defensa del consumidor Ley N° 29571, podemos observar que se resalta el tema del daño al consumidor, me refiero a que se desarrolla en artículos lo determinado a daño al consumidor, y a hacer efectivos la responsabilidad por los daños causados.</p> <p>Como también en ambas legislaciones tanto en la Ley N° 24.240 como en la de nuestro sistema Ley N° 29571, desarrollan esquemas o acercamientos a los tipos de daños que existen en referencia al consumidor.</p>	<p>Dentro del sistema normativo de Argentina en su Ley N° 24.240 y en cuanto a nuestro sistema normativo Peruano en la Ley N° 29571, encontramos diferencias como el desarrollo o el tratamiento que le da al daño dentro de la ley Argentina, de esta forma hace que la norma sea a cabal comprensión para quien ejerce el ejercicio de resolver conflictos en cuanto a los suscitado en la defensa del consumidor.</p> <p>Por otro lado, hace referencia esta misma Ley o marco normativo argentino que los organismos de aplicación, mediante actos administrativos, fijarán las indemnizaciones para reparar en los casos de que exista solo daños materiales sufridos por el consumidor en los bienes objeto de la relación de consumo.</p>
--	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Ecuador	Constitución	<p>Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores, y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.</p> <p>Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.</p>	<p>En cuanto a las Constituciones de Perú y Ecuador, podemos observar que la constitución de Ecuador lleva un mayor desarrollo a lo que respecta sobre materia que se desarrolla en cuanto al consumidor, de cómo la constitución misma opta por conceptos y esquemas amplios al tratar el tema de consumidor y su protección, notamos así de la siguiente manera que la constitución peruana también tiene un desarrollo por la protección al consumidor en su Artículo N° 65, para ello emplea términos en los cuales se ve enfocada la protección máxima de la persona como ser humano y a su vez como consumidor, debido a que en el medio el cual empleamos estamos en constante consumismo.</p>	<p>La diferencia del sistema de Ecuador con el de Perú, es que en cuanto se refiere a la protección del esquema central de daños y perjuicios por productos o servicios defectuosos, se encuentra estructurada y fundada en cada rubro o artículo que plasma tanto la constitución de Ecuador como su Ley Orgánica de Protección al Consumidor.</p> <p>No encontrándose de esta forma en el simple fuero de la discrecionalidad y disposición del ente que reconocerá la materia encontrada respecto de indemnización por daños y perjuicios abocada o dadas por productos o servicios defectuosos si no que esta va estar siempre ligada al margen constitucional y al margen de la ley orgánica de protección al consumidor, esto quiere decir que no va estar simplemente arraigada a la discrecionalidad de la institución que conocerá o desarrollara el caso sobre o materia de daños y perjuicios por productos o servicios defectuosos, si no que esta va estar limitada bajo el esquema que está dentro de la constitución como también la de su ley orgánica de protección al consumidor no desligándose de estas, a lo contrario de nuestra legislación.</p>
---------	--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<p>Ley orgánica de protección al consumidor</p>	<p>Art. 71.- INDEMNIZACIÓN, REPARACION, REPOSICION Y DEVOLUCION.- Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien, y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos: Cuando en el producto que se hubiere adquirido con determinada garantía y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiere destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía; Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado, y, Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque. Sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativas a que hubiere lugar, el proveedor que incumiere en uno de los casos contemplados en este artículo, e incumpliere su obligación una vez fenecido el plazo establecido, será sancionado con una multa equivalente al valor del bien o servicio, que en ningún caso será inferior a ciento veinte dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin que por ello se extinga su obligación de reparar o reponer el bien, o en su caso restituir lo pagado.</p>
<p>A lo que respecta a la Ley orgánica de protección al consumidor de Ecuador y el código de protección y defensa del consumidor de Perú, en ambas se trabajan o se desarrollan el tema de indemnización, reparación, la reposición y la devolución del bien o servicio. Cada uno desarrolla de manera la cual se trabajan en sus distintos articulados, en cuanto a la legislación o nuestra normativa peruana, siendo la ley orgánica de protección al consumidor de Ecuador que desarrolla la misma en una sola etapa o articulado, pero ambas desarrollan los puntos tocados sobre el problema de indemnización.</p>	<p>Podemos encontrar una primera diferencia en la cual la Ley orgánica de protección al consumidor de Ecuador, desarrolla un tema central de indemnización, reparación, reposición y devolución en un solo artículo de manera global opta por desarrollar los temas en concatenada mente, es decir, con coherencia lógica en cada uno. Siguiendo la misma, desarrolla que no tan solo el consumidor afectado pueda recibir la indemnización por algún daño causado si no también tiene el derecho a la reparación del bien o de ser la pagada. Mientras que en nuestro sistema normativo se agota por lo que se ve en la realidad a la devolución del bien o dinero, reparación o su cambio, lo mismo con el servicio. Si en materia administrativa se es resuelto ello ya no hay lugar a exigir el derecho a una indemnización, debido a que es señalado que el proceso ya ha sido consumado en el régimen administrativo satisfaciendo el tema reparador para el consumidor, no existiendo lugar a una debida indemnización por el daño originado.</p>	



<p>Venezuela</p>	<p>Constitución De La República Bolivariana De Venezuela</p>	<p>Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación, y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.</p>	<p>Tanto la constitución venezolana como la peruana refieren sobre la protección que se le da al consumidor para todo y cuanto esté relacionado dentro de su propio eje, facilitando y esclareciendo el tema de protección al consumidor, no dejando de lejos las tipificaciones dentro de sus sistema legislativos. Cabe resaltar que ambas constituciones buscan el fin concreto de lo que es proteger el derecho de las personas, como también en su rol que desempeñan como consumidor, protegiendo el rol de desempeño sobre los bienes y servicios que desempeña dentro de su margen territorial, asegurando así los derechos de consumidores.</p>	<p>La diferencia que se acota a la siguiente en cuanto a nuestra legislación o marco nacional, es que en cuanto a la constitución o margen normativo venezolana encontramos de que esta tiene su propio sistema integral de protección al consumidor bien elaborado y sobre todo que enmarca el tema de los bienes y servicios desarrollados en un país de manera que esta misma otorgue protección frente a los futuros problemas o contiendas sobre indemnizaciones por daños que se le hayan ocasionado a los consumidores.</p>
------------------	--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<p>Ley de Protección al Consumidor Y Al Usuario</p>	<p>Artículo 17.- Los intereses económicos de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en esta Ley y estos tendrán derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el proveedor les ocasione.</p>	<p>En cuanto a la normativa de la Ley de protección al consumidor y al usuario de Venezuela y el Código de protección y defensa del consumidor nuestra norma nacional Ley N° 29571 se encuentra la diferencia de que en referencia a la ley venezolana logra cubrir ciertos vacíos al hacer referencia lo descrito en cuanto a daños y perjuicios ocasionados al consumidor, por este aspecto la legislación venezolana se encuentra muy delante de la nuestra y el desarrollo amplio sobre todo y cuanto como debe de ser tomada el hecho del daño a partir de la ley del consumidor luego esta misma va integrándose a los demás cuerpos que velan la indemnización, terminando por ello siempre cuidando el cumplimiento de la protección al consumidor. Por lo que nuestra normatividad peruana, le faltaría concretizar esos actos que salvaguarden el fin principal que es la protección del consumidor frente al daño que se le es ocasionado por producto o servicio adquirido.</p>	<p>En cuanto a la normativa de la Ley de protección al consumidor y al usuario de Venezuela y el Código de protección y defensa del consumidor nuestra norma nacional Ley N° 29571 se encuentra la diferencia de que en referencia a la ley venezolana logra cubrir ciertos vacíos al hacer referencia lo descrito en cuanto a daños y perjuicios ocasionados al consumidor, por este aspecto la legislación venezolana se encuentra muy delante de la nuestra y el desarrollo amplio sobre todo y cuanto como debe de ser tomada el hecho del daño a partir de la ley del consumidor luego esta misma va integrándose a los demás cuerpos que velan la indemnización, terminando por ello siempre cuidando el cumplimiento de la protección al consumidor. Por lo que nuestra normatividad peruana, le faltaría concretizar esos actos que salvaguarden el fin principal que es la protección del consumidor frente al daño que se le es ocasionado por producto o servicio adquirido.</p>
--	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
JOSE JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

QUISPE CRUZ DANIEL ALEJANDRO

INFORME TÍTULADO:

**LA PROBLEMÁTICA DE LA REGULACIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y
PERJUICIOS PROVOCADOS POR PRODUCTOS O SERVICIOS DEFECTUOSOS EN EL
ORDENAMIENTO JURÍDICO PERUANO**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: ABOGADO (A)

SUSTENTADO EN FECHA: 07/12/16 FECHA DE SUSTENTACIÓN 07/12/16

NOTA O MENCIÓN: 11




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

JOSE JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA

LA PROBLEMÁTICA DE LA REGULACIÓN DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PREJUICIOS PROVOCADOS POR PRODUCTOS O SERVICIOS DEFECTUOSOS EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO PERUANO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO.

AUTOR

DANIEL ALEJANDRO QUILISE CRUZ

ASESOR

M^g. GILBERTO PATI, NORHALES PATI



LIMA - PERÚ
2016

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	www.scribd.com	2 % >
	Fuente de Internet	
2	Entregado a Universidad...	1 % >
	Trajo del estudiante	
3	myslide.es	1 % >
	Fuente de Internet	
4	pi.scribd.com	1 % >
	Fuente de Internet	
5	Entregado a Pontificia...	1 % >
	Trajo del estudiante	
6	tesis.pucp.edu.pe	1 % >
	Fuente de Internet	
7	derechoportalvaida.com	1 % >
	Fuente de Internet	
8	documents.mx	1 % >

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 15-01-2017 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, **José Jorge Rodríguez Figueroa**, docente de la Facultad de Derecho y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada **"La problemática de la regulación de indemnización por daños y perjuicios provocados por productos o servicios defectuosos en el ordenamiento jurídico peruano"**, del estudiante **DANIEL ALEJANDRO QUISPE CRUZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de marzo de 2019



[Handwritten signature]
Firma

José Jorge Rodríguez Figueroa

DNI: 10729462

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------