



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Protección al consumidor y la vulneración del derecho a la información en la adquisición de productos en bares y discotecas en el Distrito de Morales, año 2017”

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

AUTOR:

Jorge Enrique Pezo Lozano

ASESOR:

Mg. René Felipe Ramos Guevara

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Administrativo

TARAPOTO – PERÚ

2019

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 22 de 28

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **PEZO LOZANO JORGE ENRIQUE**, título es **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y LA VULNERACIÓN DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN EN LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS EN BARES Y DISCOTECAS EN EL DISTRITO DE MORALES, AÑO 2017.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: **17 (DIECISIETE).**

Tarapoto, 04 de diciembre del 2018.



Luis Roberto Cabrera Suárez
 ABOGADO
 ICAL. 5448
 Presidente



Secretario
René Felipe Ramos Guevara
 ABOGADO
 Reg. CAA N° 02197



Javier Paredes Gonzales
 Vocal
 MESTRO EN DERECHO
 DERECHO PENAL Y PROC. PENAL



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

Dedicatoria

A mis padres, **Nilda y Naún** y a mis hermanos, quienes están ahí en los buenos y malos momentos de mi vida, brindándome ese ánimo constante para poder culminar el proyecto que se ha iniciado.

Agradecimiento

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma contribuyeron directa e indirectamente para hacer realidad el presente estudio, ya que son parte de su culminación.

Mención especial a los Docentes de la escuela de Derecho de la universidad.

Declaración de autenticidad

Yo, **JORGE ENRIQUE PEZO LOZANO**, identificado con DNI N° 42679050, autor de mi investigación titulada: **“Protección al consumidor y la vulneración del derecho a la información en la adquisición de productos en bares y discotecas en el distrito de morales, año 2017”**, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 15 de Abril de 2019.



Jorge Enrique Pezo Lozano
DNI 42679050

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada Protección al consumidor y la vulneración del derecho a la información en la adquisición de productos en bares y discotecas en el distrito de morales, año 2017, con la finalidad de optar el título de abogado.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	41
1.5 Justificación del estudio	42
1.6 Hipótesis.....	43
1.7 Objetivos	43
II. MÉTODO.....	44
2.1 Diseño de investigación.....	44
2.2 Variables, operacionalización.....	45
2.3 Población y muestra	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	47
2.6 Aspectos éticos.....	48
III. RESULTADOS	49
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIÓN	58
VI. RECOMENDACIONES	60

VII. REFERENCIAS..... 61

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Autorización final de trabajo de investigación

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla cruzada de la Información relacionada al producto a adquirir en bares y discotecas y el rol preventivo de INDECOPI.....	49
Tabla 2: Tabla cruzada de las consecuencias que genera la asimetría informativa y el sexo del consumidor.....	50
Tabla 3: Tabla cruzada Conocimiento de la existencia de normas*Consecuencias que ocasiona la incorrecta información a los consumidores	51
Tabla 4: Tabla cruzada Edad*Información de proveedores para la elección de un producto.....	52

Índice de figuras

Figura 1. Información relacionada al producto a adquirir en bares y discotecas y el rol preventivo de INDECOPI	49
Figura 2. Consecuencias que genera la asimetría informativa en el consumidor que adquiere un producto en los bares y discotecas en el distrito de Morales, año 2017.....	50
Figura 3. Consecuencias que genera por la inobservancia de dispositivos legales por los proveedores de productos en los bares y discotecas del distrito de Morales.	51
Figura 4. Información de proveedores para la elección de un producto en el Distrito de Morales, año 2017.	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la afectación de la protección al consumidor por la vulneración del derecho a la información en la adquisición de productos en bares y discotecas en el distrito de Morales, año 2017. Esta situación fue estudiada mediante la investigación del siguiente problema: ¿La protección al consumidor es afectada por la vulneración del derecho a la información en la adquisición de productos en bares y discotecas en el distrito de Morales, año 2017? Obedece al diseño no experimental pues ésta se realizó sin manipular deliberadamente variables. Se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos teóricos básicos de la protección al consumidor y vulneración del derecho a la información, se eligió una muestra por conveniencia a 30 consumidores de productos en bares y discotecas en el distrito de Morales, año 2017 y 7 proveedores, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y entrevista para recolectar datos. Los resultados obtenidos indicaron que existe afectación de la protección al consumidor por la vulneración del derecho a la información en la adquisición de productos en bares y discotecas en el distrito de Morales, año 2017. El 93,3% no conoce, el 6,7% si conoce sobre el cumplimiento del rol preventivo de INDECOPI. El rol de INDECOPI es garantizar la defensa de los derechos de los consumidores, sin embargo, el 50% de los consumidores indica que no tiene información sobre la calidad del producto que está consumiendo, el 33,3% indica que desconoce si está consumiendo un producto de acuerdo al precio pagado; asimismo el 16,7% señala que la carencia de información afecta la salud al consumir un producto sin conocer las especificaciones. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Consumidor, derecho. Protección, vulneración

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the impact of consumer protection due to the violation of the right to information in the acquisition of products in bars and clubs in the district of Morales, 2017. This situation was studied by investigating the following problem: Is consumer protection affected by the violation of the right to information in the acquisition of products in bars and clubs in the district of Morales, year 2017? Obeys the non-experimental design because it is done without deliberately manipulating variables, a set of activities was carried out using the basic theoretical concepts of consumer protection and violation of the right to information, a sample was chosen for convenience to 30 consumers of products in bars and discos in the district of Morales, 2017 and 7 suppliers, to whom the survey and interview technique was applied to collect data. The results obtained indicate that consumer protection is affected by the violation of the right to information in the acquisition of products in bars and clubs in the district of Morales, year 2017. 60% do not know, 40% if they know about compliance with the preventive role of INDECOPI, the role of INDECOPI is to guarantee the defense of the rights of consumers, however 50% of consumers indicate that they do not have information on the quality of the product they are consuming, 33.3% it indicates that it does not know if it is consuming a product according to the price paid, also 16.7% indicate that the lack of information affects health by consuming a product without knowing the specifications. Consequently, the null hypothesis was rejected and the hypothesis of the investigation was accepted.

Keywords: *consumer, right, protection, violation*