



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO**

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Grado de Efectividad de las medidas correctivas reparatorias ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015”

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

**AUTORA:**

Yesenia Thalía Saldaña Rodríguez

**ASESOR:**

Dr. René Ramos Guerra

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derecho Administrativo

**TARAPOTO– PERÚ**

**2019**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Yesenia Thalía Saldaña Rodríguez cuyo título es:

"Grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los Procedimientos Sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14, CATORCE.

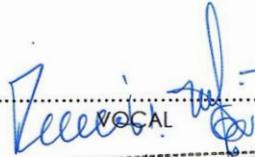
Tarapoto, 02 de Julio del 2018



-----  
Luis Roberto Cabrera Suárez  
ABOGADO  
ICAL. 5448  
-----  
PRESIDENTE



-----  
Mg. René Felipe Ramos Guevara  
ABOGADO  
Reg. CAAN° 02197  
-----  
SECRETARIO



-----  
VOCAL  
Ms. BISMARCK CUMPA QUIROZ  
Abogada  
CAL: 58472 / CASM: 561  
Docente Universitario



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

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a mis padres, mi hijo y mi esposo, quienes son la razón fundamental de mi existencia y sin el apoyo absoluto de ellos, no podría haber culminado este trabajo de investigación.

## **Agradecimiento**

A Dios ya que, sin el apoyo de nuestro señor, jamás hubiera podido terminar de realizar este trabajo de investigación.

A mis padres, mi hijo y mi esposo porque son la razón fundamental de mi vida, y por haber tenido siempre confianza en mí.

A mi asesor metodológico Dr. René Ramos Guerra, quiero recalcar el apoyo de forma incondicional que he recibido por parte del mismo y gracias a su apoyo de forma incondicional es que he podido desarrollar todo este trabajo de investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **YESENIA THALÍA SALDAÑA RODRÍGUEZ**, identificado con DNI N° 72742112, de la Escuela Profesional de **Derecho**, con la tesis titulada: "Grado de Efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015";

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 02 de julio 2018



---

**Yesenia Thalía Saldaña Rodríguez**

**DNI N° 72742112**

## **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 “Grado de Efectividad de las Medidas Correctivas Reparadoras Ordenadas por Indecopi en los Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, San Martín, 2015”, con la finalidad de optar el título de Abogada.

La investigación está dividida en ocho capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**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.** Aquí 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.

**VIII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.4. Formulación del problema.....	26
1.5. Justificación del estudio.....	27
1.6. Hipótesis .....	28
1.7. Objetivos .....	28
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>30</b>
2.1. Diseño de investigación .....	30
2.2. Variables, operacionalización .....	31
2.3. Población y muestra .....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	32
2.5. Métodos de análisis de datos.....	33
2.6. Aspectos éticos.....	33
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>52</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Autorización final de trabajo de investigación

## Índice de tablas

<b>TABLA 1.</b> <i>Tiempo en que se resuelven en su mayoría los procedimientos tramitados ante el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor de la oficina regional del indecopi de San Martín.</i> .....	34
<b>TABLA 2.</b> <i>El procedimiento sumarísimo de protección al consumidor es un proceso administrativo célere</i> .....	35
<b>TABLA 3.</b> <i>El procedimiento sumarísimo de protección al consumidor es un proceso eficaz</i> .....	36
<b>TABLA 4.</b> <i>Las medidas correctivas reparadoras ordenadas en los procedimientos sumarísimos son eficaces para los consumidores</i> .....	37
<b>TABLA 5.</b> <i>Tipos de medidas correctivas</i> .....	38
<b>TABLA 6.</b> <i>Los proveedores cumplen con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio</i> .....	39
<b>TABLA 7.</b> <i>Procedimientos administrativos donde se ordenaron medidas correctivas a favor de los consumidores</i> .....	40
<b>TABLA 8.</b> <i>Procedimientos administrativos donde se incumplieron las medidas correctivas ordenadas</i> .....	45
<b>TABLA 9.</b> <i>Factores por los que el proveedor incumple la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio</i> .....	49
<b>TABLA 10.</b> <i>Consecuencias que se generan al proveedor por el incumplimiento de la medida correctiva</i> .....	50

## Índice de figuras

<b>FIGURA 1.</b> <i>Tiempo en que se resuelven en su mayoría los procedimientos tramitados ante el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor de la oficina regional del Indecopi de San Martín.</i> .....	34
<b>FIGURA 2.</b> <i>El procedimiento sumarísimo de protección al consumidor es un proceso administrativo célere.</i> .....	36
<b>FIGURA 3.</b> <i>El procedimiento sumarísimo de protección al consumidor es un proceso administrativo célere.</i> .....	36
<b>FIGURA 4.</b> <i>Las medidas correctivas reparadoras ordenadas en los procedimientos sumarísimos son eficaces para los consumidores.</i> .....	37
<b>FIGURA 5.</b> <i>Los proveedores cumplen con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.</i> .....	38
<b>FIGURA 6.</b> <i>Los proveedores cumplen con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.</i> .....	39
<b>FIGURA 7.</b> <i>Factores por los que el proveedor incumple la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.</i> .....	50
<b>FIGURA 8.</b> <i>Consecuencias que se generan al proveedor por el incumplimiento de la medida correctiva.</i> .....	51

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi siguiendo los lineamientos sumarísimos establecidos en atención al consumidor, San Martín, 2015. El diseño de la presente investigación fue de tipo descriptiva simple, y tuvo como población 57 denuncias tramitadas ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, periodo 2015. Para esta investigación la técnica empleada fue la encuesta, realizado así el acopio de información. El método deductivo de tipo no experimental, descriptiva - simple, transversal fue el empleado. La teoría que se utilizó es lo establecido en la legislación peruana y la jurisprudencia.

Se llegó a la conclusión principal que el grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor en el periodo 2015 es alta. Debido a que de las denuncias analizadas, solo en dos casos se verificó que el proveedor no cumplió con la medida correctiva reparadora ordenada por Indecopi; esto, debido a que si no se cumple con la medida correctiva se impone una nueva multa no menor de 3UIT al proveedor que puede ser duplicada hasta que cumpla con la medida correctiva; además, se ordena nuevamente el cumplimiento de la misma.

**Palabras clave:** Procedimiento Sumarísimo, Órgano Resolutivo, Medidas Correctivas.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the degree of effectiveness of the remedial corrective measures ordered by Indecopi in the summary procedures for consumer protection, San Martín, 2015. The design of the investigation was simple descriptive, and had 57 complaints as a population. processed before the Resolutive Body of Summary Procedures for Consumer Protection of the Regional Office of Indecopi de San Martín, 2015. The survey technique was used to collect the data. The research used the non-experimental, descriptive - simple, transversal deductive method. The theory that was used is what is established in Peruvian legislation and jurisprudence.

The main conclusion was reached that the degree of effectiveness of the remedial corrective measures ordered by Indecopi in the summary consumer protection procedures in the 2015 period is high, because of the complaints analyzed, only in two cases was it verified that the provider did not comply with the remedial corrective measure ordered by Indecopi; this, because if the corrective measure is not complied with, a new fine of not less than 3UIT is imposed on the supplier, which can be duplicated until it complies with the corrective measure; and, the compliance of the same is ordered again ..

**Keywords:** Sumarísimo Procedure, Resolutive Organ, Corrective Measures.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Desde hace tiempo atrás, el ser humano concordó con la idea de la excelencia y el perfeccionamiento. A lo largo del tiempo utilizó mecanismos que influyeran directamente en hacer mejor las cosas, aplicándolos a diferentes campos del saber, entre los cuales encontramos al derecho. Los mecanismos legales han sido desde siempre una necesidad imperativa para controlar y regular las relaciones humanas, dirigiéndolas por un cauce de armonía y paz social.

Esta investigación pretende analizar la eficacia del Sistema de Protección al Consumidor de nuestro país, específicamente a través de los procedimientos legales establecidos para la protección del consumidor, estudiando la eficacia de las medidas correctivas implementadas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor; por lo que, de manera previa, resulta necesario expresar una breve reseña sobre la evolución de los derechos de protección al consumidor a través de la historia de la humanidad.

A nivel internacional, sobre el tema de derecho de consumidor, podría remontarse hasta la Revolución Francesa y desde allí ha ido evolucionando de manera constante. Truscello ya en el 2013 plantea que los derechos pensados en el consumidor se insertan en las políticas en los años sesenta.

Sin embargo, no puede referirse al consumidor y sus derechos sin ubicarlo en la propia evolución del hombre, dado que siempre ha necesitado intercambiar productos, bienes o servicios para subsistir y asegurar su convivencia en sociedad.

Ya desde 1962 John F. Kennedy, en su calidad de presidente de EE.UU. mencionó en su discurso del 15 de marzo: *“Los consumidores son el grupo económico más grande, afectado por casi cada decisión económica privada y pública. No obstante, es el único grupo importante...cuyas opiniones a menudo no son escuchadas”*; reconociendo estos derechos:

1. Derecho a obtener productos, bienes y servicios seguros
2. Derecho mantenerse informados,
3. Derecho a libre elección, y
4. Derecho a ser oído por los demás.

A nivel nacional, gracias a la vigencia del Decreto Legislativo N° 716 – Ley de Protección al Consumidor (07.11.1991) y la creación del INDECOP, se establece la protección de los derechos del consumidor, esto en 1992.

Posteriormente, el 02 de octubre de 2010, entró en vigencia la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, disponiendo algunas medidas que debían ser cumplidos por los órganos resolutive de protección al consumidor; así como implementar un procedimiento sumarísimo, que permita resolver los trámites de menor complejidad con respecto a Protección al Consumidor.

En Tarapoto existe una Oficina Regional del Indecopi, que protege y defiende los derechos del consumidor. El 2015, el Indecopi de San Martín registró 186 procedimientos sumarísimos iniciados, de los cuales 78 fueron declarados fundados. Asimismo, de estos 78 procedimientos en 57 de ellos recibieron sanciones a favor del consumidor; sin embargo, existe una notoria incidencia de incumplimiento a estos mandatos ordenados por el órgano resolutive competente; por lo que, se hace necesario investigar el nivel de eficacia de los mandatos de medidas correctivas dictaminadas en el Indecopi.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel Internacional**

Molina, G. (2008). En su trabajo de investigación titulado: *El procedimiento para la reparación de los derechos del consumidor en el Ecuador, análisis de 3 casos, propuesta de reforma.* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Aún se carece de una norma que ampare completamente los Derechos del consumidor y de la cual el sistema pueda emplearla como rama del derecho.

De existir serviría como un medio adecuado para tutelar a favor del consumidor.

- Lamentablemente el trabajo que realiza Defensoría del Pueblo, con respecto al Derecho del Consumidor es escaso, limitando sus facultades para sancionar o establecer sanciones coercitivas a los infractores. Esta situación es totalmente distinto en otros países de Latinoamérica. Por ello, la Defensoría del Pueblo solo se limita a mediación, situación nada favorable para el consumidor.
- La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor mediante su procedimiento lejos de Favorecer al consumidor ha generado confusión entre los responsables de velar por la justicia. Esto es muy bien aprovechado por los proveedores que dilatan el tiempo en la toma de decisiones.
- En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor existe procedimientos que claramente demuestran incompatibilidad entre lo civil y penal. Esta ley tiene un procedimiento particular para atender estos reclamos. Todo ello con la finalidad de que se atiendan con más rapidez. Pero en la praxis lo imposible de acceder al recurso de casación hacen que algunos jueces del ámbito penal incurran en errores por desconocimiento, perjudicando a los consumidores. Por ello, es mejor que los jueces de lo penal no ejecuten sentencias.

Lota, M. (2013). En su investigación titulada: *Satisfacción del Cliente del Servicio de Defensa del consumidor de la Municipalidad de Ensenada*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Plata, Argentina. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Los usuarios calificaron al servicio entre excelente y bueno, ninguno de los encuestados ubicó al servicio en nivel pésimo.
- Ante la evaluación de la infraestructura, equipamiento, apariencia de los empleados, el calificativo fue bueno, sin embargo esto disminuyó cuando se les pregunto sobre los elementos de comunicación que obtuvo calificación regular.
- En cuanto a la confiabilidad se observa que los elementos considerados para este criterio presentan una mejor calificación. Siendo el más elevado la satisfacción en la responsabilidad de los empleados, por el interés y eficiencia

demostrados, ubicando en todos los criterios evaluados en el calificativo, bueno.

### **A nivel Nacional**

Pacheco, R. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Indecopi, Corre ¿Resulta eficaz el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor?*”. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Anteriormente la tramitación de una denuncia tenía 120 días para ser atendido, sumado a que hasta el 2010 solo había un procedimiento por incumplimiento a las disposiciones en protección al consumidor. Por ello, la Comisión de Protección al consumidor no podía atender la cantidad de denuncias presentadas, ocasionando problemas a los administrados.
- El 2010 entra en vigencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en donde se establece El Procedimiento Sumarísimo como una novedad al código. Atendiendo la necesidad de atender con celeridad los procesos de infracción en agravio del consumidor, que inicialmente se gestionaba sólo en INDECOPI.
- El Procedimiento sumarísimo se convierte en mecanismo más rápido, en tanto esa celeridad debería hacer más expedito una tramitación de denuncia sobre infracción y ante ello cualquier Órgano Resolutivo tiene competencia. Para verificar la celeridad de dicho procedimiento se emplea como único medio probatorio la documentación presentada ante la Administración. Sin embargo, podría presentarse otro medio probatoria, ya sea una pericia técnica, que demande mayor tiempo para atender el reclamo en los plazos estipulados según la norma.

Cuyutupa, J. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *La caracterización del procedimiento administrativo de protección al consumidor ¿un frankenstein administrativo? Propuesta de cambio para la efectiva tutela del derecho fundamental de la protección al consumidor.* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Llegó a las siguientes conclusiones:

- El procedimiento administrativo adquiere clasificaciones denominadas: especiales y ordinarias. El proceso administrativo especial es trilateral o sancionador. Todo proceso adopta sólo una clasificación, no puede adoptar las dos formas.
- Este procedimiento tiene un carácter sancionador, sin embargo, podría tener matices que mezclen lo creado por el CPDC, en oposición a lo establecido por la doctrina y la LPAG.
- Desafortunadamente, la norma que vela por los Derechos del consumidor no resulta suficiente ante INDECOPI.

Chávez, G. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Nivel de satisfacción de los clientes de los servicios de resolución de denuncias en la Oficina Regional de INDECOPI en la Provincia de San Martín – Año 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada César Vallejo. Concluye que hay un nivel de satisfacción que refieren los clientes, dado que el 57% manifestó encontrarse satisfecho con la atención recibida antes sus solicitudes de reclamos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **La Eficacia**

Según el Diccionario español, la palabra eficacia proviene del latín "Effieaciia" que significa capacidad para lograr el efecto deseado o el que se espera lograr.

Según Chiavenato I. (2004), la eficacia viene a ser una forma medir o comprobar el logro de resultados de cualquier proceso o procedimiento. Por otro lado, autores como Koontz y Weihrich sostienen que cumplir con los objetivos trazados es equiparable a eficacia. También existen otros autores que sostiene que eficacia es "hacer las cosas bien hechas, es decir, correctas, todas ellas direccionadas hacia los objetivos empresariales.

Por ello, se sostiene que la eficacia siempre estará relacionada los objetivos deseados y su cumplimiento dentro de una determinada empresa o actividad. Entonces si se relaciona la definición de eficacia con los procedimientos establecidos para atención al consumidor, se compara que al atender o

materializar y cumplir los objetivos por el cual el órgano del Estado los nombró, entonces ahí son eficaces. La eficacia de las medidas correctivas ordenadas en dichos procedimientos administrativos se materializa cuando estas cumplen el objetivo para el cual han sido determinadas por la autoridad competente; es decir, cuando revierten los efectos negativos o perjudiciales de las conductas infractoras que son reprochadas o prohibidas por el ordenamiento legal de protección al consumidor.

Por supuesto, no podemos desconocer que la eficacia de las medidas correctivas se ve materializada además con el efectivo cumplimiento por parte del proveedor infractor de los mandatos ordenadas por el Indecopi, sin que exista la necesidad de recurrir a una posterior comunicación respecto al incumplimiento de tal mandato administrativo.

### **El Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor**

Pelaez (2013) sostiene que el Procedimiento Sumarísimo de Protección al consumidor determinará el accionar punitivo, sino se cumplen las disposiciones a favor del consumidor.

Según el autor Ramos (2013) afirma que a través de este procedimiento los plazos administrativos son más cortos, dado que se atienden situaciones que no manifiesten mayor complejidad.

El autor Morón (2011) manifiesta que a través de este procedimiento se puede establecer acciones de sanción cuando se compruebe la existencia de una falta cometida en el plano administrativo y que por tanto amerita una sanción.

Entonces, se concluye que la disposición sobre protección al consumidor es una vía mediante la cual el usuario puede interponer su denuncia cuando considera que se han visto afectados sus derechos como consumidor.

**El procedimiento sumarísimo en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.** En los art. 124° al 127 del presente código se detalla lo siguiente:

Entonces el Art. 124, el Indecopi a través de su Consejo Directivo, estableció órganos encargados de atender con mayor celeridad todos aquellos procedimientos encargados de la protección al consumidor y en cada dependencia debe existir una sede para la atención correspondiente.

Ya en el art N° 125 se determina con precisión cuál es la competencia de dichos órganos resolutivos, estableciendo su definición. En ese sentido manifiesta que está facultado para atender todas aquellas denuncias cuyo reclamo no supere más de 3 UIT, ya sean casos de demora en atención, métodos inadecuados.

En el Art. 126 se presenta cada uno de los pasos que debe seguirse para atender un trámite, estableciendo: El procedimiento sumarísimo presenta como pasos lo siguiente:

- a. El trámite y resolución no debe superar los treinta (30) días hábiles.
- b. Las partes deben presentar las evidencias que prueben el agravio.
- c. Resolución del trámite o pasar a otra instancia administrativa.

En el Art. 127 de esta ley se establece cómo están distribuidos los cargos o responsables en cada órgano resolutivo. Además manifiesta que el Consejo Directivo del Indecopi dirigido por un jefe, resuelve los casos en primera instancia, debido a la autonomía con la que cuenta.

### **Las Medidas Correctivas**

#### **Evolución de Las Medidas Correctivas en el Perú**

El Derecho Administrativo y su historia en el país está en proceso de construcción. Es por ello que en esta investigación sólo se tratará algunos casos de lo que fue los procedimientos de conservación y protección de los bienes del sector público en nuestro país dentro de la Colonia.

En la época colonial no existían normas que obligaba al infractor a reponer bienes públicos a su estado anterior. Tampoco se encuentra en las Leyes de las

indias, pero si existen normas que amparan el mantenimiento y conservación de todo aquel patrimonio que sea de uso público. Reparación de puentes y caminos, acciones de protección a los árboles, cuidando los recursos maderables, son algunas disposiciones que sí se establecieron en la Ley del 6 de Agosto de 1624. Sin embargo, no existen disposiciones que determinen restablecer las cosas a su estado anterior, además las Leyes de las Indias, impulsaban al ordenamiento de los territorios conquistados. Pero es muy probable que algo semejante se haya establecido a través de las ordenanzas locales a semejanza de lo realizado en España. Aspectos característicos lo encontramos en los Libros que aún se guardan de los Cabildos conformados en el Perú colonial. (Alzamora, 1985, p. 74)

### **Medidas Correctivas y Medidas Provisionales**

Se llama acto provisional a las disposiciones, establecidas están en el marco de un procedimiento administrativo. Tiene como finalidad asegurar que una futura resolución se ejecute. Si bien es cierto que algunas medidas se relacionan con ciertas disposiciones correctivas en el plano de contenido, en cambio, las acciones provisionales que puedan establecerse tienen un carácter instrumental, siempre y cuando dependan de la existencia de un procedimiento administrativo. (Calonge, 2007, p. 11)

### **Medidas Correctivas y su relación en el Ordenamiento Jurídico Peruano**

Con la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, Ley N° 27311, se introducen nuevas disposiciones correctivas sustantivas y procesales al Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor. Medidas desde la clausura temporal, reparación, reposición, devolución, y toda infracción administrativa. Sin embargo, estas medidas ya se habían dispuesto desde la época colonial, siempre que fueran bienes jurídicos protegidos; aunque esta medida ocasionaba algunas conductas lesivas de los administradores.

En esta transformación de las normas legales en el Estado, algunas funciones municipales fueron asumidas por INDECOPI, tales como la regulación del mercado a través de la liberación de algunos sectores, unido a la privatización de servicios públicos e infraestructuras a empresas privadas. (Danos, 2004, p. 60)

Con el fin de promover la economía peruana, además de promover la propiedad intelectual se creó en el año de 1992, en noviembre por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual – INDECOPI. A partir de 2001 se establece que un administrador infractor debe reponer al estado anterior el agravio o daño causado, a través de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444. Hasta antes de esta ley la disposición de restituir las cosas a su estado anterior se había confundido con las sanciones simultáneas o alternativas.

En la Ley 27444 se incluye un artículo que establece el principio de potestad sancionadora. En ese sentido: No se puede establecer pena ni sanción administrativa por el mismo hecho ante situaciones donde esté en juego y sea la identidad de la persona, causa o argumento presentado. Todo esto se encuentra en el art. 230, inciso 10; de la ley mencionada líneas arriba.

La reglamentación y su consiguiente aplicación de la disposición que restituye tal acción fuera procesada de manera procesal en las diferentes instancias encargadas de la regulación. Todo ello, principalmente por la falta de una reglamentación particular; tanto de sus alcances y características establecidos en LPAG.

En ese sentido, la principal sentencia existente sobre medidas correctivas data en el Expediente N°1963-2006-PA/TC (Caso Ferretería Salvador S.R.L.), registrado en el Tribunal Constitucional. La preponderancia de esta medida se encuentra en la reafirmación de la facultad que tiene INDECOPI para dictar medidas complementarias en cuanto a disponer la regulación de las prácticas contrarias a todo aquello que altere el normal funcionamiento del mercado.

El 2010 se pone en marcha la Ley N° 29571, Código de Defensa y Protección del Consumidor, estableciendo una ampliación a la regulación estableciendo medidas reparadoras y complementarias, con naturaleza indemnizatorias, aunque de difícil distinción con aquellas indemnizaciones de contenido civil, por daño emergente.

## **Figuras Jurídicas y su análisis en el Ordenamiento Jurídico Peruano**

### **a) Medidas Correctivas y Sanciones Administrativas**

La medida correctiva carece de naturaleza sancionadora, debido a su distanciamiento con la finalidad aflictiva. (Morón, 2011, p. 135 – 157).

A pesar de ello, en la misma práctica separar ambas medidas jurídicas puede ser complicada y hasta algo confusa. Dado que un mismo acto de gravamen puede aplicarse al administrado como sanción, medida correctiva, medida de seguridad. (Morón, 2011, p.140).

Por ello, consideramos necesario proponer criterios para su diferenciación. Se hace necesaria para una sanción un presupuesto. Debiendo establecerse el requisito de causal que aplique una sanción que aún no está establecida. La finalidad es reparar el daño causado.

### **b) Medidas Correctivas y Potestad Fiscalizadora**

Estas medidas no son consideradas sanciones y tampoco dependen de la potestad sancionadora, tampoco equivalen a las indemnizaciones. Según Morón (2011), toda medida correctiva equivale a órdenes administrativos de gravamen. Es en este proceso que se ostenta la participación de la policía administrativa que tiene potestad sancionadora y fiscalizadora. (p. 140 – 141)

La verificación de la comisión de una infracción durante una inspección es suficiente para aplicar medidas correctivas, por ello, está facultada para establecer sanciones de verificarse la transgresión del hecho administrativo. (Fernández, 2002, p. 23).

### **Características de las Medidas Correctivas**

Según Castillo (2006) y Carrera (2010), afirman que las características de las medidas correctivas son:

1. Limitan los derechos.
2. Las municipalidades u otros organismos técnicos tienen competencia de carácter fiscalizador.

3. Se emplean cuando se presenta la vulneración e intentar, es decir, a posteriori, dado el incumplimiento de una norma.
4. Su alcance intenta restablecer el hecho alterado. Por ello, el administrador no puede excederse el límite de lo afectado.
5. Estas medidas tienen relación con la implementación de medidas sancionadoras, sin alterar el non bis in ídem.
6. Toda resolución final deben ser ejecutadas en el plano administrativo. Ningún infractor deberá incumplir las medidas correctivas implantadas, de hacerlo podría hacerse responsable de recibir multas coercitivas. El consumidor está en todo su derecho de exigir el cumplimiento ante la vía judicial.
7. El principio de potestad sancionadora no es aplicable a las medidas correctivas. Su ejecución no prescribe por ninguna razón. (p. 71 – 84)

### **La Medida Correctiva y su finalidad**

- a) Su prevención contribuirá a que los sujetos se informen de la falta o conductas a las cuales lleva una acción económica negativa.
- b) Corregir, lleva a mejorar y controlar la acción.
- c) Revertir, implica el retorno a la condición inicial. De tal manera que no implique calidad indemnizatoria o motivo de resarcir.
- d) Desaparecer una acción económica negativa que genere un problema atentatorio al consumidor.

### **Tipos de Medidas Correctivas**

Las medidas correctivas consideradas por la doctrina, son las siguientes:

- Imponer mandatos, órdenes.
- Inhabilitar (según lo amerite la situación en función al administrado)
- Cumplir con reponer o resarcir.

### **Configuración de la Medida Correctiva y su relación presupuestal**

Antes de aplicarse las acciones correctivas deberá tenerse en cuenta lo siguiente: ley, tiempo, persona y actos relevantes.

Es a partir de estos elementos que se construyen los presupuestos y se establecen las medidas correctivas.

A continuación, algunos presupuestos que deben tenerse en cuenta:

- a) Infringir normas administrativas que protegen al consumidor
- b) Relación de causa y el efecto del daño o falta generada.
- c) Crear o aumentar la posibilidad de daño o falta restringido y establecido en la ley.
- d) Individualizar al agente causante de la falta.
- e) Denunciar clara, con precisión y argumentos sólidos.
- f) Vigencia de la acción cometida.
- g) Adjuntar evidencias probatorias del derecho vulnerado.

### **El Código de Protección y Defensa del Consumidor y las Medidas Correctivas**

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), puede dictaminar las medidas correctivas que reparen las faltas cometidas por algún agente infractor. Las medidas que establezca no deben perjudicar el fallo administrativo que le corresponden únicamente al Código de Protección.

Mediante las medidas correctivas el infractor está obligado a cumplir con el consumidor, ya sea:

- Arreglando el producto.
- Devolver el producto por otro con características similares.
- De no ser aceptado por el consumidor, deberá cumplir con las prestaciones dinerarias, incluyendo los intereses generados.
- Además deberá asumir todos los gastos generados por la acción administrativa generada.

Habría que recordar que todo en cuanto a medidas reparatorias no podrán ser solicitadas acumulativamente, pero sí se puede hacerlo de manera subsidiaria. Siempre y cuando INDECOPI se haya manifestado al respecto y dé por válida la acción correctiva.

Por otro lado, las medidas correctivas pueden ser solicitadas en cualquier momento, pero siempre que antes el proveedor los haya notificado. También se acepta el cambio de solicitud de medida correctiva siempre y cuando la primera instancia no haya decidido. En todo caso el proveedor podría presentar su descargo.

En casos como estos, el consumidor deberá presentar las consecuencias patrimoniales afectas por la infracción.

El consumidor deberá recibir el bien o monto por las cuales está reclamando y es responsabilidad del proveedor actuar en función lo reclamado, según lo dispuesto en la resolución. Si dichos bienes están en poder de INDECOPI entonces será este ente el encargado de otorgar al consumidor el bien que le corresponde. Todo esto se encuentra establecido en la resolución según el art.688 del Código Procesal Civil.

Los mandatos establecidos para reponer el daño causado a bienes patrimoniales están orientados a corregir la infracción, más no a indemnizar. Sin embargo el consumidor está en todo su derecho de solicitar indemnización patrimonial mediante vía judicial.

### **Algunas Medidas correctivas complementarias**

Recuerde que la finalidad de una medida correctiva complementaria busca revertir las consecuencias de la acción causada por la infracción o en su lugar evitar, en lo posible, que esta infracción se vuelva a producir. A continuación le presento algunas medidas correctivas complementarias.

- Es deber del proveedor cumplir lo solicitado por el consumidor en función al producto o servicio que adquirió.
- Podrá declararse viables las cláusulas que se han detectado infractoras en desmedro del consumidor.
- Está facultado para destruir o en su defecto ordenar la incautación de las mercaderías o productos.
- Si el establecimiento ha incurrido en reincidencia, podría ordenarse la clausura temporal del establecimiento, según los plazos establecidos por ley.
- Indecopi podrá ordenar la rectificación de sus avisos publicitarios. Para ello, se determinará el medio más idóneo para resarcir la falta.

- Indecopi tiene potestad de establecer cualquier otra medida correctiva que revierta las consecuencias originadas por la falta y que asegure no volverlo a incurrir en el futuro. En ese caso, puede solicitar el apoyo de la municipalidad o policía para su cumplimiento.

### **Eficacia de las Medidas Correctivas**

Hablar de eficacia implica un óptimo resultado de una acción, negociación o aspecto que se desea transar. La ineficacia no asegura el éxito de la negociación. Por ello, una medida correctiva debe ser eficaz porque su ejecución ante la infracción debe ser rápida y en beneficio de los derechos del consumidor.

### **Incumplimiento de medida correctiva en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Según el Art. 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que no cumplir con un mandato o resolución establecida se hará acreedor de una multa que no supere las 3 UIT.

Sólo si el infractor se niega a cumplir podrá duplicársele la multa pudiendo llegar a 200 UIT, con la obligación de pagarlo en un plazo de 5 días hábiles.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General:**

- ¿Cuál es el grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por INDECOPI en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015?

### **1.4.2. Problemas Específicos:**

- ¿Cuáles son las características del procedimiento sumarísimo?
- ¿Cuántas medidas correctivas reparadoras se dictaron por el órgano resolutorio en el año 2015?
- ¿Cuántas medidas correctivas reparadoras dictadas por el órgano resolutorio han sido incumplidas por los proveedores?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación por Conveniencia**

Esta investigación permitirá conocer el grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por INDECOPI en la región San Martín,. Adicionalmente, esta información servirá a los administrados para efectuar juicios de valoración a los mecanismos implementados por el INDECOPI para salvaguardar los derechos del consumidor.

### **Justificación social**

Con esta investigación se contribuirá al conocimiento sobre el grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por INDECOPI en la región San Martín, dado que existe un nivel de desconfianza en la sociedad sobre el trabajo y preocupación que se da al consumidor.

### **Justificación práctica**

Realizar investigación implica una práctica del nivel de profesionales que forma la Universidad para atender a solucionar problemas existentes de la sociedad, recogiendo información sobre las medidas que establece INDECOPI.

### **Justificación teórica**

Esta investigación permitió analizar el cumplimiento de las distintas normas y lineamientos establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de aportar mayor sustento a la investigación.

### **Justificación Metodológica**

Para esta investigación se empleará instrumentos y metodología que permita medir la variable de estudio y que constituya el punto de partida para analizar y comprender cómo el órgano de INDECOPI cumple los procedimientos establecidos para atender los derechos del consumidor.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general:**

Hi: El grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por INDECOPI en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor en la región San Martín, durante el año 2015, es alto.

Ho: El grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por INDECOPI en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor en la región San Martín, durante el año 2015, es bajo.

### **1.6.2. Hipótesis específicas:**

- El grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por INDECOPI en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor en la región San Martín, durante el año 2015, es alto debido a que en su mayoría los proveedores cumplen con la medida correctiva reparadora ordenada por INDECOPI
- El grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por INDECOPI en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor en la región San Martín, durante el año 2015, es alto debido a que si los proveedores no cumplen con la medida correctiva se les impone una multa de 3 UIT que puede duplicarse hasta que se cumpla con dicha medida.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General:**

Determinar el grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por INDECOPI en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015.

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

- Describir las características del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor en la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín en el año 2015, mediante la encuesta.
- Identificar el número de procedimientos sumarísimos iniciados ante la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín durante el año 2015, en los cuales se ordenaron medidas correctivas en favor de los consumidores, mediante la guía documental.
- Identificar el número de procedimientos sumarísimos iniciados ante INDECOPI en San Martín durante el año 2015 y 2016, en los cuales se comunicó el incumplimiento de las medidas correctivas reparadoras ordenadas en favor del consumidor, mediante la guía documental y encuesta.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Es de diseño descriptivo limitándose a conocer la evolución y manifestación de la variable Grado de Efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por INDECOPI en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor en la región San Martín, durante el año 2015.

Esquema:

M → O

En donde:

M = Es la muestra de los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor iniciados ante el INDECOPI de San Martín durante el año 2015, en donde se haya ordenada medidas correctivas reparadoras en favor del consumidor.

O = Observación de la Variable “Grado de Efectividad de las Medidas Correctivas Reparadoras”



## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Constituida por 57 procedimientos sumarísimos sancionadores en protección al consumidor, iniciados durante el año 2015, en donde se ordenó medidas correctivas en favor del consumidor.

### **2.3.2. Muestra**

La población estuvo conformada por 57 aspectos del procedimiento establecido como protección al consumidor, iniciados durante el año 2015. En los cuales se ordenó acciones a favor del consumidor; siendo que al verificarse un número poblacional pequeño se incluyeron todas las unidades de estudio como muestra. Por ello, el tamaño de la muestra fue equivalente a 57.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para este trabajo se empleó como técnica: la encuesta.

### **2.4.2. Instrumento**

Se empleó el cuestionario para recoger la información. Para su procesamiento se empleó el programa Excel, para determinar la efectividad de las medidas correctivas.

La presentación de los resultados se hizo a través de tablas y gráficos, donde se aplicó procedimientos estadísticos.

### **2.4.1. Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

Se recurrió a la opinión de juicio de expertos, quienes dieron conformidad al instrumento. Los mismos que se mencionan a continuación:

Dra. Norith Huamán Torrejón: Metodóloga

Dr. Walter Roldán Ríos Pinchi

Dr. Juan José Fonseca Saldaña

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad se recurrió a los siguientes procedimientos:

### **Encuesta Grado de Eficacia de las Medidas Correctivas Reparadoras**

Para medir el Grado de Eficacia se empleó Alfa de Cronbach obteniéndose un resultado de **0.889**, lo que determina una alta confiabilidad.

#### **Resumen**

		N°	%
Casos	Válidos	3	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total		3	100,0

#### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
,889	8

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se empleó el Programa SPSS, luego se organizó los resultados en tablas y gráficos, procediendo finalmente a su interpretación.

### **2.6. Aspectos éticos**

Durante todo el proceso de la presente investigación se actuó de manera ética, respetando los derechos de autor y el principio de confidencialidad. Además se respetó la normatividad impuesta por la universidad César Vallejo.

### III. RESULTADOS

La investigación realizada arrojó los siguientes resultados, los mismos que han sido organizados en tablas y figuras:

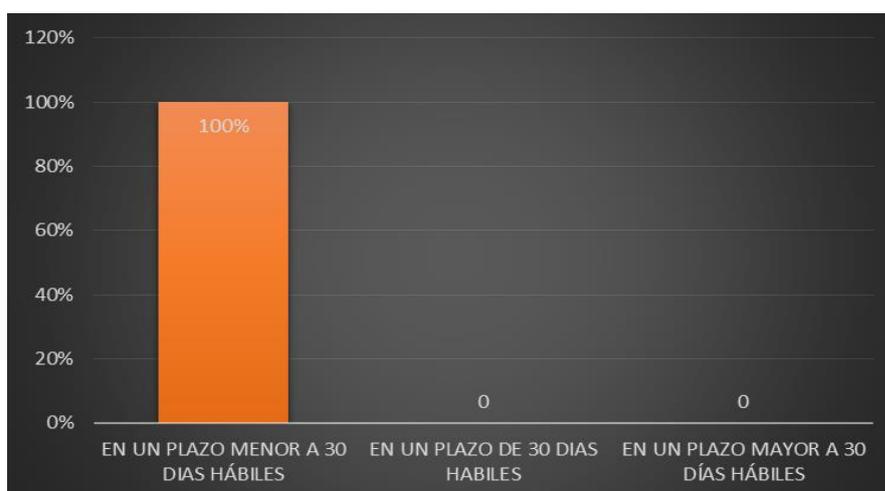
#### 3.1. Describir las características del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor en la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en el año 2015.

**Tabla 1**

*Tiempo en que se resuelven en su mayoría los procedimientos tramitados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín.*

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje (%)
En un plazo menor a 30 días hábiles	4	100,0
En un plazo de 30 días hábiles	0	0
En un plazo mayor a 30 días hábiles	0	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.



**Figura 1.** *Tiempo en que se resuelven en su mayoría los procedimientos tramitados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de*

*Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

**Interpretación**

La Figura N° 01; del 100% de encuestados, todos manifestaron que en su mayoría los procedimientos tramitados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín se resuelven en un plazo menor a 30 días hábiles.

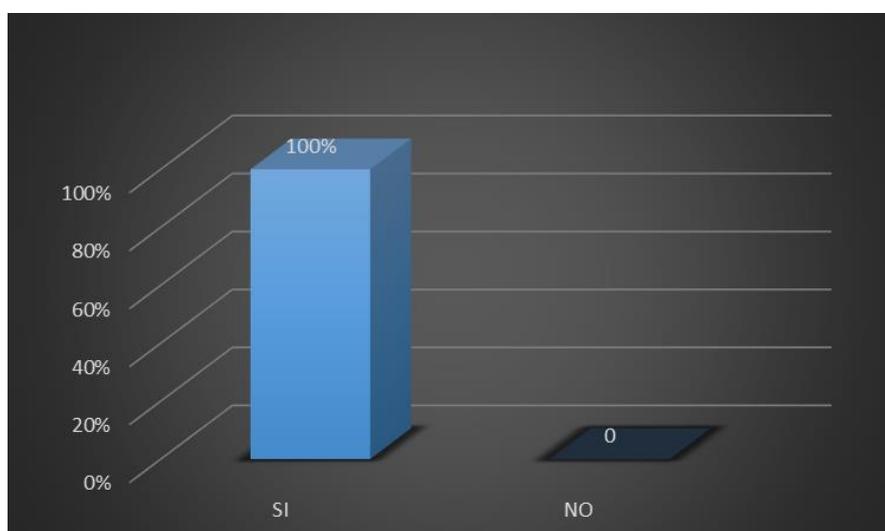
De lo anterior, puede reflejarse que el procedimiento sumarísimo es célere, ya que las denuncias presentadas se resuelven en menos de 30 días hábiles; lo cual, indica que es un proceso administrativo corto muy beneficioso para los consumidores.

**TABLA 2**

*EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ES UN PROCESO ADMINISTRATIVO CÉLERE*

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SÍ	4	100,0
NO	0	0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.



**FIGURA 2.** *EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ES UN PROCESO ADMINISTRATIVO CÉLERE.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

### Interpretación

La Figura N° 02 registra que del 100% de encuestados representada por 4 participantes; el 100% manifestaron que el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor es un proceso administrativo célere.

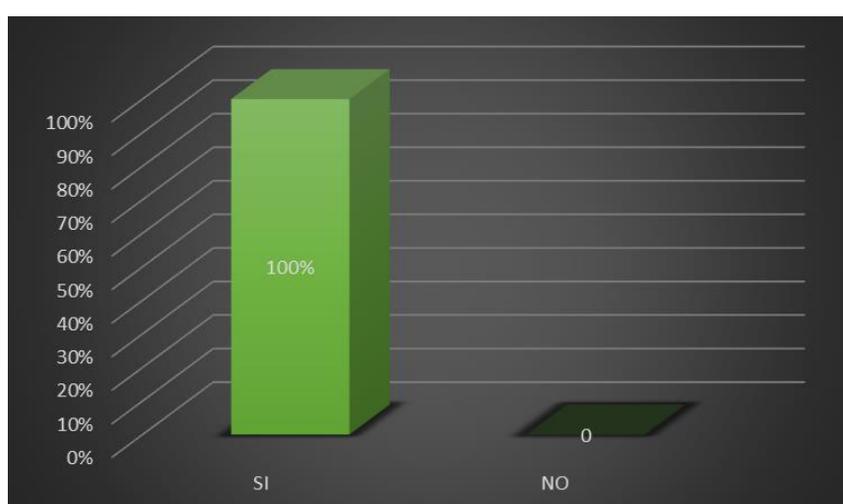
De lo anterior, puede reflejarse que el procedimiento sumarísimo vendría a ser un proceso administrativo muy veloz porque resuelve los conflictos de consumo en el menor tiempo.

**TABLA 3**

*EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ES UN PROCESO EFICAZ*

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje (%)
SI	4	100,0
NO	0	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.



**FIGURA 3.** *EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ES UN PROCESO ADMINISTRATIVO CÉLERE.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

**Interpretación:**

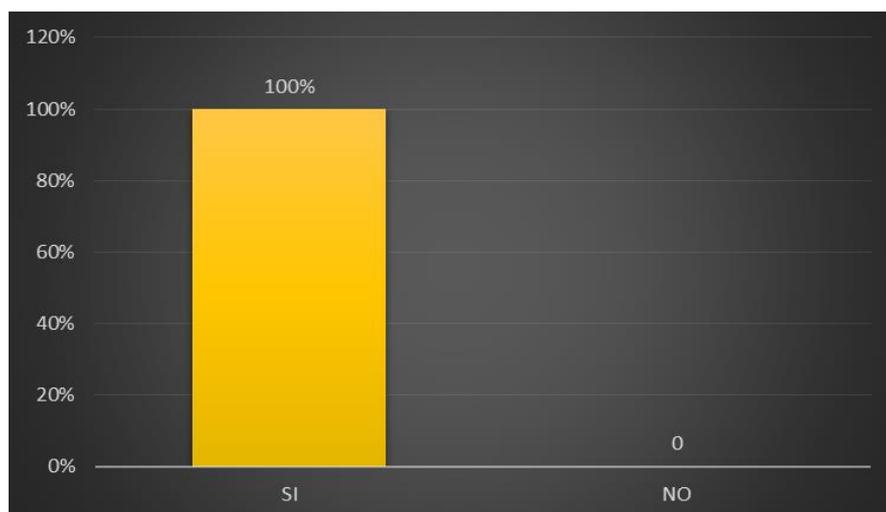
La figura N° 03 registra que del 100% de encuestados representado por 4 participantes; el 100% manifestaron que el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor es un proceso administrativo eficaz, debido a que aparte de resolverse en un plazo corto, se dictan medidas correctivas para resarcir el daño causado al consumidor y la mayoría de las medidas correctivas son cumplidas por el proveedor.

**TABLA 4**

*LAS MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS ORDENADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS SON EFICACES PARA LOS CONSUMIDORES*

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
SÍ	4	100,0
NO	0	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.



**FIGURA 4.** *LAS MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS ORDENADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS SON EFICACES PARA LOS CONSUMIDORES.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

## Interpretación

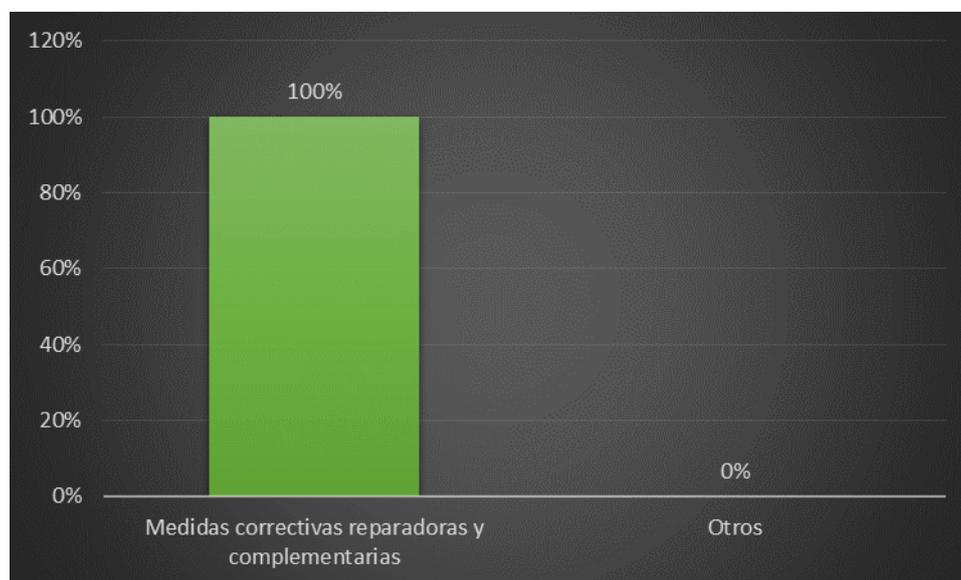
La Figura N° 04 presenta que del 100% de encuestados representado por 4 participantes; el 100% manifestaron que las medidas correctivas reparadoras ordenadas en los procedimientos sumarísimos son eficaces para los consumidores. Las multas se consideran como incentivos para cumplir con las medidas correctivas ordenadas, incluso bajo apercibimiento de duplicar la multa en caso de nuevos incumplimientos.

**TABLA 5**

*TIPOS DE MEDIDAS CORRECTIVAS*

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje (%)
Medidas correctivas reparadoras y complementarias	4	100,0
Otros	0	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.



**FIGURA 5.** *LOS PROVEEDORES CUMPLEN CON LA MEDIDA CORRECTIVA ORDENADA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

### Interpretación

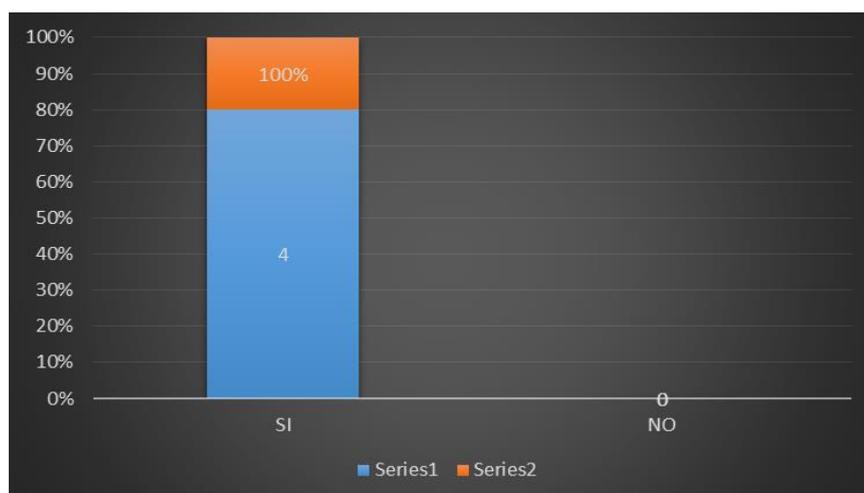
La Figura N° 05 presenta que del 100% de los encuestados, representados por 4 participantes; el 100% manifestaron que los proveedores en su mayoría cumplen con la medida correctiva ordenada por el órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de San Martín. Esto, debido a que tienen una buena política para atención a los clientes; y, asimismo por temor a que se les imponga una multa nuevamente por incumplimiento del mandato ordenado por el órgano resolutor.

**TABLA 6**

*LOS PROVEEDORES CUMPLEN CON LA MEDIDA CORRECTIVA ORDENADA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO*

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje (%)
SI	4	100,0
NO	0	0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.



**FIGURA 6.** *LOS PROVEEDORES CUMPLEN CON LA MEDIDA CORRECTIVA ORDENADA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

## Interpretación

La Figura N° 06 presenta que del 100% de los encuestados, representado por 4 participantes; el 100% manifestaron que los tipos de medidas correctivas que existen son: medida correctiva reparadora y medida correctiva complementaria.

### 3.2. Identificar el número de procedimientos sumarísimos iniciados ante la Oficina Regional del Indecopi de San Martín durante el año 2015, en los cuales se ordenaron medidas correctivas en favor de los consumidores

**TABLA 7**

*PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DONDE SE ORDENARON MEDIDAS CORRECTIVAS A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES*

N°	Nro. Expediente	Denunciante	Denunciado	Hecho Infractor	Nro. Resolución	Forma de Conclusión	Se dictó medida correctiva
1	152-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	004-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
2	154-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	ELECTROTIENDAS DEL PERÚ.S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	005-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
3	155-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CAJAMARCA S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO (NO ENTREGA DE ENCOMIENDA)	006-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
4	149-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	007-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
5	150-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	SERVICIO DE REPARACIÓN IDÓNEO	008-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
6	99-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	011-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
7	78-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	CONSUMOS CON TARJETA NO RECONOCIDOS	012-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
8	164-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	EMER SANCHEZ MORI	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	015-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
9	157-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	IMPUTACION INDEBIDA DE DEUDA	020-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI

10	177- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	MOTOS DEL ORIENTE S.A.C.	FALTA DE ENTREGA DE TARJETA DE PROPIEDAD	026- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
11	03-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A	IMPUTACION INDEBIDA DE DEUDA	2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
12	176- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	FALTA DE ENTREGA DE TARJETA DE PROPIEDAD	028- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
13	04-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	ASOCIACIÓN FONDO CONTRA ACCIDENTES DE TRÁNSITO - AFOSECAT SAN MARTÍN	FALTA DE ENTREGA DE TARJETA DE PROPIEDAD	030- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
14	169- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	030- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
15	06-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	MILENIUM ELECTRONICS S.A.C ELECTRÓNICA ZENER E.I.R.L	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	031- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
16	10-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TIENDAS EFE S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	032- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
17	11-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TIENDAS EFE S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	034- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
18	15-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TURISMO CIVA S.A.C	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	035- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
19	180- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	J&J INGENIERÍA E INVERSIONES S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	035- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
20	173- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	BBVA BANCO CONTINENTAL	COBRO INDEBIDO DE UN SEGURO NO CONTRATADO	036- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
21	21-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	INVERSIONES ACUARIO S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	039- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
22	20-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	INVERSIONES ACUARIO S.A.C.	FALTA DE ENTREGA DEL BIEN INMUEBLE	041- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
23	09-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	INVERSIONES ACUARIO S.A.C.	FALTA DE ENTREGA DEL BIEN INMUEBLE	042- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
24	12-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	INVERSIONES ACUARIO S.A.C.	FALTA DE ENTREGA DEL BIEN INMUEBLE	043- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI

SAM							
25	23-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	044- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
26	22-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	FINANCIERA EFECTIVA S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	045- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
27	28-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	FINANCIERA EFECTIVA S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	046- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
28	175- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	SERTAFE E.I.R.L.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	046- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
29	47-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	047- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
30	118- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	CENTRO TECNOLOGICO UNIVERSAL S.R.L.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	049- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
31	24-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	ASOCIACIÓN BENÉFICA PRISMA	REPORTE INDEBIDO	053- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
32	25-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	ASOCIACIÓN BENÉFICA PRISMA	REPORTE INDEBIDO	054- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
33	186- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	MOTOPARTES VALLE VERDE S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	054- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
34	05-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	055- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
35	131- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	CAROLA BETSABE SILVA REATEGUI	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	055- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
36	37-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	EMPRESA SAN MARTIN S.A.	FALTA DE ENTREGA DE ENCOMIENDA	064- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
37	35-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	ASOCIACION EDUCATIVA ALBERT EINSTEIN	FALTA DE ENTREGA DE ENCOMIENDA	067- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
38	47-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	BANCO DE LA NACIÓN	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	070- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
39	51-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	073- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI

40	48-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	075-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
41	57-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	TOTAL ARTEFACTOS S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	077-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
42	61-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	080-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
43	71-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	EDILBERTO CÓRDOVA DEL ÁGUILA	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	088-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
44	72-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	JORGE HERMAN DEL ÁGUILA ARÉVALO	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	089-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
45	67-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	090-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
46	97-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO SOL PERUANO	FALTA DE ENTREGA DE ENCOMIENDA	097-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
47	80-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.	FALTA DE INFORMACIÓN	100-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
48	76-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	103-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
49	81-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	TOTAL ARTEFACTOS S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	105-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
50	78-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.	CONSUMOS NO RECONOCIDOS	109-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
51	82-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	SELVA RBJ COMERCIAL S.A.C	FALTA DE ENTREGA DE TARJETA DE PROPIEDAD	112-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
52	86-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	SERVICIOS GENERALES PIZANA EXPRESS S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	113-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI
53	87-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	LLAMA GAS PUCALLPA S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	114-2015/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI

54	151- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	ELECTROSERVICIOS DÁVILA S.A.C	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	117- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
55	15-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TURISMO CIVA S.A.C	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	123- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
56	72-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	JORGE HERMAN DEL ÁGUILA ARÉVALO	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	125- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI
57	107- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	KAYUTO INDUSTRIAL E.I.R.L.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	134- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI

*Fuente:* Expedientes del año 2015 tramitados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

### **Interpretación**

La Tabla N° 07 muestra que en 57 procedimientos iniciados en el año 2015 se ordenaron medidas correctivas a favor de los consumidores. Asimismo, con respecto a los hechos infractores puede observarse que 20 consumidores denunciaron ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos por falta de idoneidad en el servicio, 19 por falta de idoneidad en el producto, 2 por consumos no reconocidos realizados con tarjeta, 3 por falta de entrega de encomienda, 4 por falta de entrega de tarjeta de propiedad, 3 por falta de entrega de bien inmueble, 1 por falta de información, 2 por imputación indebida de deuda, 2 por reporte indebido y 1 por servicio de reparación idóneo.

**3.3. Identificar el número de procedimientos sumarísimos iniciados ante Indecopi en San Martín durante el año 2015 y 2016, en los cuales se comunicó el incumplimiento de las medidas correctivas reparadoras ordenadas en favor del consumidor, mediante la guía documental**

**TABLA 8**

*PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DONDE SE INCUMPLIERON LAS MEDIDAS*

*CORRECTIVAS ORDENADAS*

N°	Nro. Expediente	Denunciante	Denunciado	Hecho Infractor	Nro. Resolución	Forma de Conclusión	Se dictó medida correctiva	Cumplimiento de la Medida Correctiva
1	152-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	004-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI	SI
2	154-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	ELECTROTIENDAS DEL PERÚ.S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	005-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI	SI
3	155-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CAJAMARCA S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO (NO ENTREGA DE ENCOMIENDA)	006-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI	SI
4	149-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	007-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI	SI
5	150-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	SERVICIO DE REPARACIÓN IDÓNEO	008-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI	SI
6	99-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO CONSUMOS	011-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI	SI
7	78-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	CON TARJETA NO RECONOCIDOS	012-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI	SI
8	164-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	EMER SANCHEZ MORI	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	015-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI	SI
9	157-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	IMPUTACION INDEBIDA DE DEUDA	020-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI	SI
10	177-2015/PSO-INDECOPI-SAM	X	MOTOS DEL ORIENTE S.A.C.	FALTA DE ENTREGA DE TARJETA DE PROPIEDAD	026-2016/PSO-INDECOPI-SAM	FUNDADA	SI	SI

11	03-2015/PSO- INDECOPI- SAM 176-	X	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A	IMPUTACION INDEBIDA DE DEUDA FALTA DE ENTREGA DE	028- 2015/PSO- INDECOPI- SAM 028-	FUNDADA	SI	SI
12	2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	SVENZA ZONA SELVA S.A.C.	TARJETA DE PROPIEDAD	2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
13	04-2015/PSO- INDECOPI- SAM 169-	X	ASOCIACIÓN FONDO CONTRA ACCIDENTES DE TRÁNSITO - AFOSECAT SAN MARTÍN	FALTA DE ENTREGA DE TARJETA DE PROPIEDAD	030- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
14	2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	030- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	NO
15	06-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	MILENIUM ELECTRONICS S.A.C ELECTRÓNICA ZENER E.I.R.L	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	031- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
16	10-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TIENDAS EFE S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	032- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
17	11-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TIENDAS EFE S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	034- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
18	15-2015/PSO- INDECOPI- SAM 180-	X	TURISMO CIVA S.A.C	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	035- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
19	2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	J&J INGENIERÍA E INVERSIONES S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO COBRO	035- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
20	173- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	BBVA BANCO CONTINENTAL	INDEBIDO DE UN SEGURO NO CONTRATADO	036- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
21	21-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	INVERSIONES ACUARIO S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	039- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
22	20-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	INVERSIONES ACUARIO S.A.C.	FALTA DE ENTREGA DEL BIEN INMUEBLE FALTA DE	041- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
23	09-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	INVERSIONES ACUARIO S.A.C.	ENTREGA DEL BIEN INMUEBLE FALTA DE	042- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
24	12-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	INVERSIONES ACUARIO S.A.C.	ENTREGA DEL BIEN INMUEBLE	043- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI

25	23-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	044- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
26	22-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	FINANCIERA EFECTIVA S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
27	28-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	FINANCIERA EFECTIVA S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	045- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
28	175- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	SERTAFE E.I.R.L.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	046- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
29	47-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	046- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
30	118- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	CENTRO TECNOLOGICO UNIVERSAL S.R.L.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	047- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	NO
31	24-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	ASOCIACIÓN BENÉFICA PRISMA	REPORTE INDEBIDO	049- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
32	25-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	ASOCIACIÓN BENÉFICA PRISMA	REPORTE INDEBIDO	053- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
33	186- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	MOTOPARTES VALLE VERDE S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	054- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
34	05-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	054- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
35	131- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	CAROLA BETSABE SILVA REATEGUI	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	055- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
36	37-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	EMPRESA SAN MARTIN S.A.	FALTA DE ENTREGA DE ENCOMIENDA	055- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
37	35-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	ASOCIACION EDUCATIVA ALBERT EINSTEIN	FALTA DE ENTREGA DE ENCOMIENDA	064- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
38	47-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	BANCO DE LA NACIÓN	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	067- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
39	51-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	070- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI

40	48-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	075- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
41	57-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TOTAL ARTEFACTOS S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	077- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
42	61-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	080- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
43	71-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	EDILBERTO CÓRDOVA DEL ÁGUILA	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	088- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
44	72-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	JORGE HERMAN DEL ÁGUILA ARÉVALO	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	089- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
45	67-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	EL PACÍFICO PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	090- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
46	97-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO SOL PERUANO	FALTA DE ENTREGA DE ENCOMIENDA	097- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
47	80-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.	FALTA DE INFORMACIÓN	100- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
48	76-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL PRODUCTO	103- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
49	81-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TOTAL ARTEFACTOS S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	105- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
50	78-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	BANCO DE CREDITO DEL PERU S.A.	CONSUMOS NO RECONOCIDOS FALTA DE	109- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
51	82-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	SELVA RBJ COMERCIAL S.A.C	ENTREGA DE TARJETA DE PROPIEDAD	112- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
52	86-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	SERVICIOS GENERALES PIZANA EXPRESS S.A.C.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	113- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
53	87-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	LLAMA GAS PUCALLPA S.A.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	114- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI

54	151- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	ELECTROSERVICIOS DÁVILA S.A.C	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	117- 2016/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
55	15-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	TURISMO CIVA S.A.C	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	123- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
56	72-2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	JORGE HERMAN DEL ÁGUILA ARÉVALO	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	125- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI
57	107- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	X	KAYUTO INDUSTRIAL E.I.R.L.	FALTA DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO	134- 2015/PSO- INDECOPI- SAM	FUNDADA	SI	SI

*Fuente:* Expedientes del 2015 tramitados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

### Interpretación

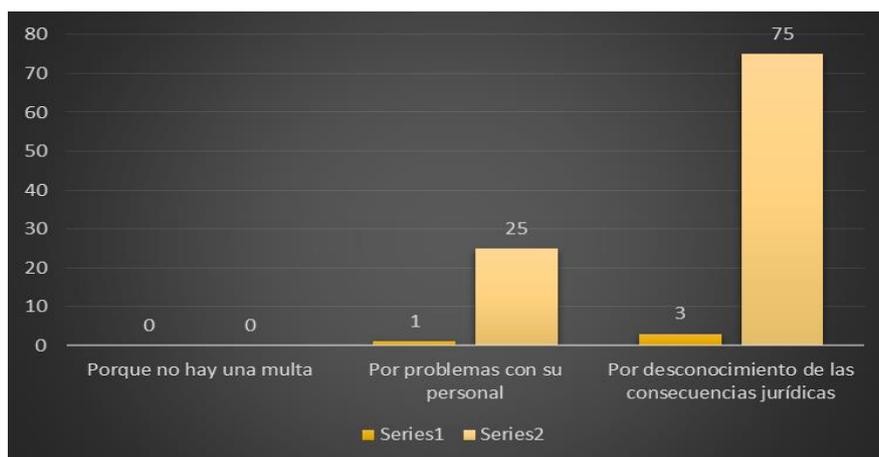
La Tabla N° 08 muestra que en 57 procedimientos iniciados en el año 2015, en los cuales se ordenaron medidas correctivas a favor de los consumidores; solo, en dos expedientes el proveedor no cumplió con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutor. Esto quiere decir que estas medidas correctivas resultan ser eficaces porque los proveedores en su mayoría cumplen con el mandato de Indecopi.

### TABLA 9

*FACTORES POR LOS QUE EL PROVEEDOR INCUMPLE LA MEDIDA CORRECTIVA  
ORDENADA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO*

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje (%)
Porque no hay una multa	4	100,0
Por problemas con su personal	0	0
Por desconocimiento de las consecuencias jurídicas	0	0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.



**FIGURA 7. FACTORES POR LOS QUE EL PROVEEDOR INCUMPLE LA MEDIDA CORRECTIVA ORDENADA POR EL ÓRGANO RESOLUTIVO.**

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

### Interpretación

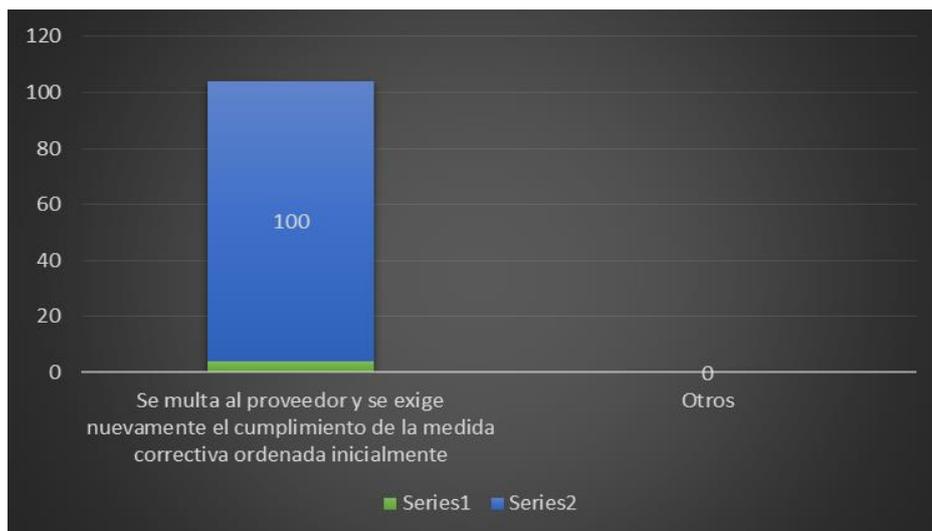
La Figura N° 09 muestra que del 100% de encuestados, representado por 4 participantes; el 75% manifestaron que los proveedores incumplen la medida correctiva ordenada por el órgano resolutor por desconocimiento de las consecuencias jurídicas; y, el 25% manifestaron que los proveedores incumplen la medida correctiva ordenada por el órgano resolutor por problemas con el personal.

**TABLA 10**

*CONSECUENCIAS QUE SE GENERAN AL PROVEEDOR POR EL INCUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA CORRECTIVA*

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje (%)
Se multa al proveedor y se exige nuevamente el cumplimiento de la medida correctiva ordenada inicialmente	4	100,0
Otros	0	0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.



**FIGURA 8.** *CONSECUENCIAS QUE SE GENERAN AL PROVEEDOR POR EL INCUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA CORRECTIVA.*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín.

### **Interpretación**

La Figura N° 10 muestra que del 100% de encuestados, representados por 4 participantes; el 100% manifestaron que como consecuencias generada al proveedor por incumplimiento de la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio es multarlo nuevamente al proveedor y se vuelve a ordenar el cumplimiento de la medida correctiva ordenada inicialmente.

#### IV. DISCUSIÓN

##### **Describir las características del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor en la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en el año 2015**

Esta investigación obtuvo que el 100% de los encuestados manifestaron que en su mayoría los procedimientos tramitados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín se resuelven en un plazo menor a 30 días hábiles. Estas decisiones guardan relación con lo establecido en Código de Protección y Defensa del Consumidor, art. 126., en donde se señala que el procedimiento sumarísimo debe seguir un trámite 30 días hábiles, incluyendo la resolución, en concordancia de lo establecido en el Código; esto, debido a su naturaleza y celeridad.

Asimismo, de los resultados obtenidos puede verificarse que el 100% de la población encuestada manifestaron que el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor es un proceso administrativo eficaz, porque aparte de resolverse en un plazo corto se dictan medidas correctivas para resarcir el daño causado al consumidor y la mayoría de las medidas correctivas son cumplidas por el proveedor. Lo cual, también fue determinado por el investigador Pacheco, R. (2017), en su tesis *Corre Indecopi, Corre ¿Resulta eficaz el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor?* En donde se plantea que el Procedimiento Sumarísimo tiene como característica fundamental la celeridad, por tanto, se convierte en el mecanismo más adecuado para la dirigir de las denuncias de competencia de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos.

Asimismo, el investigador Lota, M. (2013), en su tesis “Satisfacción del Cliente del Servicio de Defensa del consumidor de la Municipalidad de Ensenada”, señaló como una de sus conclusiones que una de las primeras etapas de este análisis, nos indica que la mayoría de los usuarios califican a la Organización del Servicio como Excelente y bueno con la particularidad que no se obtuvo por parte de los usuarios una calificación “Pésima”.

A su vez, el 100% de encuestados manifestaron que los tipos de medidas correctivas que existen son: medida correctiva reparadora y medida correctiva complementaria. Estando las medidas correctivas destinadas a revertir los efectos ya sean directos o indirectos que sufre el consumidor dada la falta. Facultando al órgano resolutorio ciertas condiciones que deberá cumplir el infractor, ya sea para mejorar el producto o servicio el cambio del producto o servicio brindado. Todo ello, se encuentra establecido en el art. 115 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por otro lado, las medidas complementarias establecidas en el art. 116 del mismo Código, plantea que la finalidad es hacer que las infracciones no se vuelvan a presentar. En ese sentido establece que el infractor atienda con rapidez la solicitud presentada pudiendo además, establecerse como inexigibles aquellos aspectos atentatorios o abusivos planteados en el procedimiento.

Entonces, podría señalarse que el procedimiento sumarísimo es un proceso administrativo célere y eficaz para los consumidores, ya que las denuncias se tramitan en un corto plazo; esto es, menor a 30 días hábiles; y, se dictan medidas correctivas como resarcimiento al daño causado por el proveedor al consumidor; y, estas medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias que se dictan de oficio o a pedido de parte.

**Identificar el número de procedimientos sumarísimos iniciados ante la Oficina Regional del Indecopi de San Martín durante el año 2015, en los cuales se ordenaron medidas correctivas en favor de los consumidores**

Se obtuvo como resultado que en 57 procedimientos iniciados en el año 2015, el órgano resolutorio ordenó medidas correctivas a favor de los consumidores. En función a lo establecido en el órgano resolutorio el artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Lo cual, quiere decir que el Órgano de Procedimientos Sumarísimos está facultado para dictar acciones de corrección ante las denuncias; que son, una especie de mandatos; y, las medidas correctivas reparadoras y complementarias pueden solicitarse por los consumidores o dictarse de oficio.

Asimismo, los resultados obtenidos se condicen con lo señalado por la investigadora Chávez, G. (2016), en su tesis *Nivel de satisfacción de los clientes de los servicios de resolución de denuncias en la Oficina Regional de INDECOPI en la Provincia de San Martín – Año 2015*, al establecer como una de sus conclusiones que los clientes que presentaron denuncias en la Oficina Regional de Indecopi durante ese año, tienen niveles de satisfacción como muy Satisfechos el 57%, ante un grupo insatisfecho de 36.40% y 6.60% con nivel de complacencia. Lo cual, demuestra que la mayoría de los consumidores se sienten satisfechos con la tramitación de sus denuncias ante Indecopi.

Entonces, podría concluirse que en el procedimiento sumarísimo en 57 denuncias se ordenaron medidas correctivas; lo cual, demuestra la satisfacción de los usuarios con la tramitación de sus denuncias ante Indecopi.

**Identificar el número de procedimientos sumarísimos iniciados ante Indecopi en San Martín durante el año 2015 y 2016, en los cuales se comunicó el incumplimiento de las medidas correctivas reparadoras ordenadas en favor del consumidor**

Se obtuvo como resultado que en 57 procedimientos iniciados en el año 2015, en los cuales se ordenaron medidas correctivas a favor de los consumidores; solo, en dos expedientes el proveedor no cumplió con lo dispuesto como medida correctiva impuesta por el organismo resolutor. Esto quiere decir que estas medidas correctivas resultan ser eficaces porque los proveedores en su mayoría cumplen con el mandato de Indecopi. Además, según los resultados obtenidos a los encuestados, el 75% manifestaron que los proveedores incumplen la medida correctiva ordenada por el órgano resolutor por desconocimiento de las consecuencias jurídicas; y, el 25% manifestaron que los proveedores incumplen la medida correctiva ordenada por el órgano resolutor por problemas con el personal. A su vez, otro de los resultados obtenidos; nos indica que el 100% de la población encuestada manifestaron que las consecuencias que se generan al proveedor por incumplimiento de la medida correctiva ordenada por el órgano resolutor son: se multa nuevamente al proveedor y se ordena nuevamente el cumplimiento de la medida correctiva ordenada inicialmente.

Entonces, podría concluirse que las medidas correctivas ordenadas por el órgano resolutorio son eficaces, ya que de los procedimientos analizados, puede verificarse que la mayoría de los proveedores cumplen con lo ordenado por la autoridad administrativa. A su vez, se ha determinado que muchas veces incumplen con el mandato de Indecopi por desconocimiento de las consecuencias jurídicas; y, las consecuencias jurídicas son: se impone una nueva multa no menor de 3UIT que puede ser duplicada hasta que se cumpla con la medida correctiva; y, se ordena nuevamente el cumplimiento de la medida correctiva.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** El grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi dentro del marco legal de protección al consumidor dentro del año 2015 es alta, debido a que de las denuncias analizadas, solo en dos casos se verificó que el proveedor hizo caso omiso a la acción correctiva establecida por Indecopi. Al no cumplir con lo dispuesto recibe una multa no menor de 3UIT al proveedor y que podría ser duplicada hasta su cumplimiento.
- 5.2.** El procedimiento sumarísimo es un proceso administrativo célere y eficaz para los consumidores, ya que las denuncias se tramitan en un corto plazo; esto es, menor a 30 días hábiles; y, se dictan medidas correctivas como resarcimiento al daño causado por el proveedor al consumidor; y, estas medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias que se dictan de oficio o a pedido de parte.
- 5.3.** En San Martín se ordenaron 57 medidas correctivas a favor de los consumidores, amparados en lo dispuesto por el órgano resolutor.
- 5.4.** De 57 denuncias iniciadas el 2015, en San Martín y que contaron con medidas correctivas a favor del consumidor, sólo 2 casos no cumplieron con lo establecido por el órgano resolutor, podría suponerse dado el desconocimiento de las repercusiones jurídicas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se recomienda Indecopi San Martín a través de su órgano resolutorio realice charlas a los proveedores respecto del procedimiento sumarísimo y las acciones correctivas reparadoras, además de las complementarias; para efectos de que en todas las denuncias se cumplan con estas medidas.
  
- 6.2.** Se recomienda a Indecopi San Martín a través de su Órgano Resolutorio establecer ciertos parámetros: como la citación a audiencia de conciliación a las partes, para que las denuncias sigan resolviéndose en un plazo menor a 30 días hábiles.
  
- 6.3.** Se recomienda a Indecopi San Martín, a través de su Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, establecer un plazo máximo de diez (10) días hábiles, después de consentida la resolución final, para requerir de oficio al proveedor acreditar la efectividad de la acción correctiva indicada en la resolución final.

## VII. REFERENCIAS

- Ardito, W. y La Rosa, J. (2004). *Análisis Comparado de la Legislación sobre la Violencia Familiar en la Región Andina*. (2da. Ed.). Lima:Perú.
- Chaname, R.(2001). *Diccionario Jurídico Moderno*. (2da. Ed.). Lima: Perú.
- Movimiento Manuela Ramos y Centro de la Mujer Peruana Flora Tristan (2005). *Manual sobre Violencia Familiar y Sexual*. Lima: Perú.
- Anteparra, H. (2015). *En Tarapoto se incrementa índice de violencia familiar*. *Diario Voces*. Recuperado de: <https://www.diariovoces.com.pe/36644/tarapoto-incrementa-indice-violencia-familiar>.
- Garrido, J. (2014). *Perú ocupa el tercer lugar en casos de violación sexual en el mundo*. *Perú 21*. Recuperado de: <http://peru21.pe/actualidad/peru-ocupa-tercer-lugar-casos-violacion-sexual-mundo-2200933>.
- Ortiz, W. (2016). *El 60% de medidas de protección por violencia familiar se incumple*. *La República*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/impresasociedad/803003-el-60-de-medidas-de-proteccion-por-violencia-familiar-se-incumple>.
- Organización Mundial de la Salud (2016). Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>.
- Risco, M. (2012). *Violencia Familiar*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos55/violencia-fliar/violenciafliar.shtml?monosearch.2/09/15>.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 1**

**Matriz de consistencia**

**Título:** “Grado de Efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015”

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Técnica e Instrumentos</b>
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es el Grado de Efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuáles son las características del procedimiento sumarísimo?</p> <p>¿Cuántas medidas correctivas reparadoras se dictaron por el órgano resolutorio en el año 2015?</p> <p>¿Cuántas medidas correctivas reparadoras dictadas por el órgano</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Describir las características del procedimiento sumarísimo de protección al consumidor en la Oficina Regional del Indecopi de San Martín en el año 2015.</p> <p>Identificar el número de procedimientos sumarísimos</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor en la región San Martín, durante el año 2015, es alto.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>El grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor en la región San Martín, durante el año 2015, es alto debido a que en su mayoría los proveedores cumplen con la medida correctiva reparadora ordenada por Indecopi.</p> <p>El grado de efectividad de las medidas</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>resolutivo han sido incumplidas por los proveedores?</p>	<p>iniciados ante la Oficina Regional del Indecopi de San Martín durante el año 2015, en los cuales se ordenaron medidas correctivas en favor de los consumidores.</p> <p>Identificar el número de procedimientos sumarísimos iniciados ante Indecopi en San Martín durante el año 2015 y 2016, en los cuales se comunicó el incumplimiento de las medidas correctivas reparadoras ordenadas en favor del consumidor.</p>	<p>correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor en la región San Martín, durante el año 2015, es alto debido a que si los proveedores no cumplen con la medida correctiva se les impone una multa de 3 UIT que puede duplicarse hasta que se cumpla con dicha medida.</p>					
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>					
<p>La presente investigación es de diseño descriptivo porque se limitó a conocer la evolución y manifestación de la variable Grado de Efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por 57 procedimientos sumarísimos sancionadores en protección al consumidor, iniciados durante el año 2015, en donde se ordenó medidas correctivas en favor del consumidor.</p> <p><b>Muestra</b> En la presente investigación la población estuvo conformada por 57 procedimientos sumarísimos de</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th data-bbox="1205 823 1413 863" style="text-align: center;">Variables</th> <th data-bbox="1413 823 1720 863" style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1205 863 1413 1161"> <p>Grado de Efectividad de las Medidas Correctivas Reparadoras</p> </td> <td data-bbox="1413 863 1720 1161"> <p>Efectividad de las medidas correctivas ordenadas en los procedimientos sumarísimos por el Indecopi</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	<p>Grado de Efectividad de las Medidas Correctivas Reparadoras</p>	<p>Efectividad de las medidas correctivas ordenadas en los procedimientos sumarísimos por el Indecopi</p>	
Variables	Dimensiones						
<p>Grado de Efectividad de las Medidas Correctivas Reparadoras</p>	<p>Efectividad de las medidas correctivas ordenadas en los procedimientos sumarísimos por el Indecopi</p>						

<p>en la región San Martín, durante el año 2015.</p> <p>La investigación se esquematiza de la siguiente manera:</p> <p style="text-align: center;">M → O</p>	<p>protección al consumidor, iniciados durante el año 2015, en los cuales se ordenó medidas correctivas a favor del consumidor; siendo que al verificarse un número poblacional pequeño se incluirán todas las unidades de estudio como muestra; por lo cual, el tamaño de la muestra fue equivalente a 57; esto es, que será una muestra poblacional.</p>		
--	--	--	--

ANEXO 2:

Instrumento de Recolección de Datos

Encuesta N° \_\_\_\_\_

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN-ENCUESTA.**

Este instrumento permitirá conocer su opinión sobre el del grado de efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. Agradeceré su sinceridad al momento de responder. Los resultados obtenidos serán empleados únicamente con fines académicos. Muchas gracias.

**I. Percepción del nivel de eficacia del procedimiento sumarísimo**

1. ¿En cuánto tiempo se resuelven en su mayoría los procedimientos tramitados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín?

En un plazo menor a 30 días hábiles.

En un plazo de 30 días hábiles.

En un plazo mayor a 30 días hábiles.

2. ¿Usted considera que el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor es un proceso administrativo célere?

SÍ

NO.

3. ¿Usted considera que el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor es un proceso administrativo eficaz para los consumidores?

SÍ

NO

4. ¿Usted considera que las medidas correctivas reparadoras ordenadas en los procedimientos sumarísimos son eficaces para los consumidores? Explique

SÍ

NO

Explique.....  
.....

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

5. ¿Qué tipos de medidas correctivas existen según el Código de Protección y Defensa del Consumidor? Explique

Medidas correctivas reparadoras y complementarias

Otros

6. Según su experiencia: ¿En los procedimientos administrativos tramitados ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, los proveedores en su mayoría cumplen con las medidas correctivas ordenadas por dicho órgano resolutivo?

SÍ

NO

7. Según su experiencia: ¿Cuáles son los factores por los cuales los proveedores no cumplen con las medidas correctivas ordenadas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín?

Porque no hay una multa

Por problemas con su personal

Por desconocimiento de las consecuencias jurídicas

Otros:.....

8. ¿Cuáles son las consecuencias que se generan a los proveedores cuando no cumplen con las medidas correctivas ordenadas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín? Puede marcar mas de una opción:

Se multa al proveedor

Se exige nuevamente el cumplimiento de la medida correctiva ordenada inicialmente

Otros:.....  
.....  
.....



# VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: HUAMÁN TORREJÓN, Norith  
 Institución donde labora : Colegio Particular Simón Bolívar  
 Especialidad : Docente Metodóloga  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autora del instrumento : Saldaña Rodríguez, Yesenia Thalia

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Grado de Efectividad de las Medidas Correctivas Reparadoras</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.			x		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Grado de Efectividad de las Medidas Correctivas Reparadoras</b>					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, <b>Grado de Efectividad de las Medidas Correctivas Reparadoras</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			x		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <b>Grado de Efectividad de las Medidas Correctivas Reparadoras</b>					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para evaluar las variables de estudio, por tanto, se declara aplicable para la presente investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 25 de agosto de 2017.

  
 Dra. Norith Huaman Torrejon  
 Reg. N° 0347821

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ríos Pinchi Walter Roldán  
 Institución donde labora : Fiscalía de Prevención del Delito  
 Especialidad : Magister  
 Instrumento de evaluación: Encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s): Yesenia Saldana Rodriguez

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

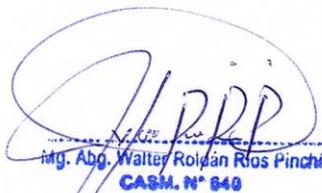
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumentos correctamente aplicados  
reflejan lógica operacional y conceptual

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Tarapoto, 02 de abril de 2018

  
 Ing. Abg. Walter Roldán Ríos Pinchi  
 CASH. N° 640



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Fonseca Saldana, Juan José  
 Institución donde labora : Fonseca Abogados & Asociados  
 Especialidad : Magister  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s): Yosevia Saldana Rodriguez

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: : <b>Desempeño laboral</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

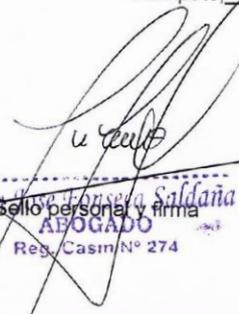
## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos demuestran vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Tarapoto, 02 de abril de 2019

  
 Sello personal y firma  
**ABOGADO**  
 Reg. Casim N° 274

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 15 de 19
--	--	---

Yo, **Luis Roberto Cabrera Suárez**, docente de la Facultad de Derecho y Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo - Tarapoto, revisor de la tesis titulada: **"GRADO DE EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS ORDENADAS POR INDECOPI EN LOS PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, SAN MARTÍN, 2015"**, de la estudiante **SALDAÑA RODRÍGUEZ YESENIA THALÍA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19%** 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.

Tarapoto, 28 de noviembre de 2019



**Luis Roberto Cabrera Suárez**  
ABOGADO  
ICAL. 5448

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

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turmitin.com/app/carta/es/?ro=103&ss=1&co=1223311644&lang=es&u=1086034597

feedback studio | Primera Entrega | /0 | 171 de 171



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE DERECHO

### ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Grado de Efectividad de las medidas correctivas reparatoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, San Martín, 2015”

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

**AUTORA:**  
Yesenia Thalia Saldaña Rodríguez

### Resumen de coincidencias

# 19 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

#### Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	www.indecopi.gob.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.carbonell-law.org Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 46 | Número de palabras: 11047 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Windows taskbar: Internet Explorer, Chrome, Photoshop, Firefox, Word, Excel, System tray: Acer Aspire, 20/11/2015, 11:00



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha :  
Página : 1 de 1

Yo Yessenia Thalia Saldana Rodriguez  
identificado con DNI N° 7742112, egresado de la Escuela Profesional de Derecho  
de la Universidad César Vallejo,  
autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo  
de investigación titulado  
"Grado de Efectividad de las medidas correctivas reparadoras ordenadas por Indecopi en los procedimientos sumarios de protección al consumidor, San Martín, 2015";  
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.  
33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

  
FIRMA

DNI: 7742112

FECHA: 21 de Junio del 2019

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

## AUTORIZACIÓN FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

---



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO:

Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

YESENIA THALÍA SALDAÑA RODRÍGUEZ

INFORME TÍTULADO:

“GRADO DE EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS REPARADORAS ORDENADAS POR INDECOPI EN LOS PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, SAN MARTÍN, 2015”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Abogada

SUSTENTADO EN FECHA: 02 de julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: 14



.....  
Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez  
Coordinador de la Escuela de Derecho  
UCV - Tarapoto

---