



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**El alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de  
protección al consumidor en el Perú**

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

Abogado

**AUTOR:**

Moreno Gómez, Rodolfo Zekerman (ORCID:0000-0002-2316-8557)

**ASESOR:**

Mg. Ramos Guevara, René Felipe (ORCID:0000-0002-7126-4586)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derecho Administrativo

TARAPOTO – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A mi abuelo en el cielo.

A Luz Cádiz, mi madre.

A Bladimir Tercero, mi padre.

A Chelsy, Luz Nerita, mis hermanas.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Altísimo.

A mi madre por siempre.

A todos mis familiares, maestros y amigos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN: .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	16
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística .....	17
3.3. Escenario de Estudio .....	19
3.4. Participantes .....	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.6. Procedimiento .....	20
3.7. Rigor científico .....	20
3.8. Método de análisis de información.....	20
3.9. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	44
VI. CONCLUSIONES .....	54
VII. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS .....	63

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: CATEGORIZACIÓN.....	18
CUADRO 2: RELACIÓN DE EXPERTOS.....	19
CUADRO 3: LA IDONEIDAD DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DEL ABOGADO EN MATERIA DEL DERECHO DE CONSUMO.....	22
CUADRO 4: LOS EFECTOS DE LA FALTA DE IDONEIDAD DEL SERVICIO PROFESIONAL DEL ABOGADO .....	32
CUADRO 5: LA NATURALEZA CONTRACTUAL DE LA RELACIÓN ABOGADO-CONSUMIDOR .....	37

## RESUMEN

Este trabajo obedece al objetivo de conocer el alcance del deber de idoneidad del abogado a materia de protección al consumidor, es decir, lograr descubrir los límites de la obligación del abogado en la prestación de sus servicios profesionales a los consumidores; una investigación nacida por la imperiosa necesidad de definir acertadamente la idoneidad del servicio profesional del abogado y por la inmensa utilidad que nos trae el estudio de la relación contractual entre ambas partes. Para tal efecto, la metodología utilizada para conseguir dichos objetivos fue una investigación con enfoque cualitativo, de diseño no experimental y con el alcance exploratorio-descriptivo, permitiéndonos conseguir resultados como una definición adecuada de idoneidad a raíz del análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor y la jurisprudencia más relevante del Indecopi, así como la innovadora conclusión consistente en el establecimiento del tipo de relación contractual que deben utilizar los abogados para la prestación de sus servicios profesionales.

**Palabras clave:** idoneidad, protección al consumidor, obligación de medios, obligación de resultado, relación contractual.

## **ABSTRACT**

This work obeys to the objective of knowing the reach of the duty of suitability of the lawyer to matter of protection to the consumer, that is to say, to manage to discover the limits of the obligation of the lawyer in the benefit of its professional services to the consumers; an investigation born by the imperious necessity to define correctly the suitability of the professional service of the lawyer and by the immense utility that brings us the study of the contractual relation between both parts. To this end, the methodology used to achieve these objectives was an investigation with a qualitative approach, of non-experimental design and with an exploratory-descriptive scope, allowing us to achieve results such as an adequate definition of suitability following the analysis of the Code of Consumer Protection and Defense and the most relevant jurisprudence of Indecopi, as well as the innovative conclusion consisting of the establishment of the type of contractual relationship that lawyers should use for the provision of their professional services.

**Keywords:** suitability, consumer protection, obligation of means, obligation of result, contractual relationship

## I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo recoge la problemática presente en el Indecopi, institución estatal encargada de la defensa de los derechos del consumidor, toda vez que se ha convertido en el escenario de un conflicto sin precedentes entre abogados y sus clientes, pues estos últimos cuestionan la idoneidad de los servicios jurídicos que reciben por parte de hombres de leyes que contratan. Entiéndase por idoneidad a la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe según nuestro Código de Protección y Defensa del Consumidor, un concepto que desde ya es bastante llamativo, porque la falta de idoneidad en la prestación de los servicios profesionales del abogado ha causado que muchos de ellos sean sancionados por el Indecopi.

Todo ello obliga adentrarse al estudio que parte de esta disciplina jurídica, una disciplina que por cierto es relativamente nueva (Durovic, 2020), y bastante interesante, no solo en nuestro país, sino en el resto del mundo globalizado, que no se le puede remontar más de 70 años de antigüedad desde que por primera vez se habló sobre la protección que se merecen los consumidores en los Estados Unidos de América por el presidente John F. Kennedy el 15 de marzo de 1962. Y así, como señala Wood (2017) “la protección del consumidor ha avanzado a medida que la clase media ha prosperado en todo el mundo” (p. 650). Por lo cual, ha provocado que gobiernos y organismos internacionales empiecen a proveer normas a favor de los consumidores, donde muchos países en el mundo han creado estatutos, leyes y códigos en defensa del consumidor.

En América Latina, la idoneidad se ha convertido en una figura jurídica muy relevante en el derecho del consumidor, que países como Colombia, Chile y Ecuador lo regulan en sus respectivas leyes de defensa del consumidor; sin embargo, no está relacionado con los servicios profesionales que prestan los abogados. En nuestro país, está regulado en el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y tiene que ver absolutamente con los servicios que brindan los profesionales del Derecho.

En ese contexto, la norma jurídica que hice protagonista en este trabajo de instigación es la idoneidad, cuya infracción por parte del abogado en la prestación de sus servicios profesionales explica la problemática entre el abogado y del

consumidor. Lograr interpretarla y analizar con el fin de conocer sus alcances en la prestación de los servicios jurídicos fue el motivo de esta investigación, por lo que estoy convencido que ayudará a solucionar la problemática social, en el que, por un lado, los abogados conocerían sus obligaciones y, por otro lado, los consumidores conocerían sus derechos en el supuesto que los abogados incumplan sus obligaciones, porque la idoneidad para el abogado, es un deber que está obligado a cumplir.

Por tal razón, ¿Cuál es el alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor en el Perú?, fue la pregunta principal o problema general de la presente investigación, cuyas preguntas específicas fueron: i) ¿En qué consiste la idoneidad del servicio profesional del abogado en materia de protección al consumidor?, ii) ¿Cuáles son los efectos que origina la falta de idoneidad del servicio profesional del abogado?, y iii) ¿Cuál es la naturaleza contractual entre el abogado y su cliente (consumidor)?

Este trabajo de grado se justificó por la particular preocupación en la cual se encuentra inmiscuido el abogado. Asimismo, porque el objeto de estudio fue un tema con escaso desarrollo en el capo jurídico; es decir, no muchos estudiantes y juristas han abordado temas sobre los servicios del abogado en el ámbito jurídico de protección al consumidor. Sin duda alguna, este trabajo es conveniente y socialmente relevante porque permitirá a los consumidores (que lo somos todos), conocer sus derechos puesto que, en cualquier circunstancia de la vida tendrán la necesidad de contratar los servicios profesionales de un abogado; además que, servirá a los hombres del Derecho, conocer sus obligaciones en la hora de contratar y, por lo tanto, prestar sus servicios profesionales frente a los consumidores, sus clientes.

La implicancia práctica que tendrá la presente investigación será contundente, pues resolvería un problema real; los conocimientos que se descubren y desarrollen contribuirán a solucionar los conflictos entre los abogados y sus clientes (consumidores o usuarios). En otros términos, esto es relevante para la sociedad peruana toda vez que se mejoraría las relaciones humanas.

Teóricamente tiene un valor importante porque considero que se logró llenar los vacíos tanto en el conocimiento como en la normatividad. De igual modo, es

jurídicamente relevante porque se desarrolló uno de los conceptos más importantes del Derecho del Consumidor, como es el caso de la idoneidad, una norma jurídica tuitiva por antonomasia, cuya interpretación y análisis se forjó de manera exhaustiva; así también, porque parte del objeto de estudio fue la revisión de la relación contractual entre el abogado y el cliente, examinando brevemente las modalidades contractuales que el abogado puede utilizar en la prestación de sus servicios profesionales.

Esta investigación tuvo como única hipótesis general consistente en que el alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor es determinante porque permite descubrir hasta donde está obligado el abogado en la prestación de sus servicios profesionales contratado por un consumidor.

Es por ello que, el objetivo general planteado fue: conocer cuál es el alcance del deber idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor en el Perú. Y, en lo concerniente a los objetivos específicos, se planearon los siguientes: i) definir en qué consiste la idoneidad del servicio profesional del abogado en materia de protección al consumidor; mediante una guía de análisis; ii) evaluar los efectos que origina la falta de idoneidad del servicio profesional del abogado, mediante una guía de entrevista; y, iii) examinar la naturaleza contractual entre el abogado y su cliente (consumidor), mediante la guía de análisis.

## II. MARCO TEÓRICO

Para efectos del desarrollo de la investigación, se contó con antecedentes investigados a nivel internacional y nacionales los mismos que a continuación se exponen de manera clara y sintética.

A **nivel internacional**, se tuvo el trabajo de investigación de Sancho, S. (2014). *Responsabilidad civil en el ejercicio profesional del derecho* (tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica.

En esta tesis, Sancho (2014) manifiesta que el abogado es un actor importante en la sociedad que debe cumplir conscientemente sus deberes éticos y contractuales en el ejercicio de su profesión.

La responsabilidad del abogado debe analizarse teniendo en cuenta el tipo de obligación contratado, que generalmente es de medios, cuando el abogado tiene la obligación de actuar diligentemente usando todas sus capacidades y herramientas necesarias para brindar un buen servicio, en contraste con la obligación de resultado, en el que el abogado solo está obligado a entregar un trabajo determinado (Sancho, 2014).

La normativa de defensa del consumidor en Costa Rica prevé una vía distinta a la judicial, para que los clientes de servicios jurídicos accedan a su tutela jurídica. Sancho (2014) indica que:

El reconocimiento del alcance de la Ley N° 7472 a las sociedades anónimas que se dedican a los servicios legales, permitiría a los clientes de estas compañías obtener una vía más, aunque sea administrativa para solicitar la reparación de eventuales daños (p. 99).

En Costa Rica, se reconoce que los consumidores de servicios jurídicos que prestan las empresas, tengan el derecho de acceder a la vía administrativa para pedir indemnización por daños y perjuicios. Este punto es importante aumentar en su indagación pues, resalta una innovación en cuanto se concede poder a las autoridades administrativas para conceder reparación civil por daños a los consumidores; esto, en nuestro país, no funciona de esa manera, ya que solo el poder judicialmente tiene esa facultad.

Asimismo, se tomó en cuenta el trabajo de investigación de Nicolae, I. (2014). *A comparative analysis regarding the obligation of result and the obligation of conduct (of means) in civil law* (artículo científico). Universidad de Braşov.

En este trabajo, Nicolae (2014) denomina a la obligación de medios como una obligación de conducta, cuya principal característica radica:

en que el deber del deudor es utilizar toda su diligencia hacia el logro cierto resultado, pero sin obligarse a lograr el resultado respectivo. Por lo tanto, un abogado nunca se obligará a sí mismo a ganar una determinada demanda, sino que hará todo lo posible para ello (p. 161).

Esto quiere decir que el profesional conocedor del Derecho, debe conducirse de la manera más diligente posible para conseguir ganar un juicio sin comprometerse con su cliente que ese resultado efectivamente va a suceder, pues su compromiso contractual se constriñe exclusivamente a aplicar sus conocimientos y usar todos esfuerzos para lograr dicho fin.

Por otro extremo, la obligación de resultado en cuanto al abogado, Nicolae (2014) ejemplifica los casos en el que se puede asumir una obligación de resultados en el ejercicio independiente de nuestra profesión. Nos dice que “la obligación del abogado de redactar un contrato, una denuncia, iniciar un recurso de apelación contra la decisión de un juez (...)” son supuestos reales en los que el abogado “se obliga a sí mismo a lograr exactamente el resultado deseado” (p. 161).

De igual modo, otro antecedente internacional fue el trabajo de investigación de Samprogna, M. (2012). *Responsabilidad civil del abogado conforme a la naturaleza de la prestación y de la relación jurídica. Una perspectiva comparada* (tesis de doctorado). Universidad de Granada.

Una de sus conclusiones relevantes es la afirmación que efectúa el autor al referirse que la relación puramente contractual entre el abogado y el cliente “se somete a las reglas del Derecho de consumo” (Samprogna, 2012, p. 443).

Asimismo, Samprogna (2012) indica que, por regla general, la obligación de los abogados es de medios, siendo la excepción, la obligación de resultado, cuando

está dependa exclusivamente del contrato celebrado, es decir, si es que se ha contratado un trabajo determinado o específico.

No hay duda que el abogado es un protagonista indiscutible en la administración de la justicia. No obstante, Samprogna (2012) señala que:

El abogado ha de ser responsable por los daños que, en el ejercicio de su profesión, culposamente ocasione al propio cliente o a terceros. Esta es por cierto, la tónica de todas las relaciones jurídicas, lo que evidencia una regla general, la cual debe respetar también el abogado (p. 440).

En esa línea, Samprogna (2012) comenta que, en España, el vínculo contractual que une al abogado y a su cliente, es de arrendamiento o locación de servicios, caso diferente con el gigante sudamericano, Brasil, que predomina el mandato.

Por otra parte, dentro de los **antecedentes nacionales**, se optó por el trabajo de Bellido, T. (2018). *La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Bellido (2018) se refiere a la idoneidad como la característica de los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores en el mercado. En decir, todo producto y servicio que el proveedor ofrece al consumidor debe de ser idóneo.

En el campo contractual, la idoneidad es una figura que para el proveedor significa un deber o una obligación en el lapso de la negociación y suscripción del contrato de consumo, porque se establecen un conjunto de garantías a favor del consumidor en el caso se advierta una responsabilidad contractual por parte del proveedor (Bellido, 2018).

Un aporte muy importante que realiza Bellido (2018) es aquella conclusión que efectúa sobre el alcance que tiene la idoneidad en los productos y servicios. Nos menciona que, producto de la jurisprudencia del Indecopi, el alcance de la idoneidad es amplia.

Lo mencionado, es relevante porque gracias a las resoluciones de los órganos competentes del Indecopi, se ha identificado que la idoneidad tiene un alcance extenso; y, por lo tanto, conviene saber si ese alcance tiene un límite o no.

Un término indispensable para analizar la idoneidad es la información. Es por ello que, la idoneidad de los productos y servicios dependen gravitacionalmente de la información que el proveedor transmite al consumidor por medio de un documento o según los usos y costumbre que indirectamente genera un producto o servicio en el mercado (Bellido, 2018).

La información proporcionada al consumidor sobre el producto o servicio produce una expectativa que debe de satisfacer en el momento de adquirir o recibir el producto o servicio. Si le satisface, hay idoneidad; si no le satisface, hay falta de idoneidad, lo que significa que el proveedor ha incumplido con su deber de idoneidad, infringiendo de esa manera las normas de protección al consumidor (Bellido, 2018).

Igualmente, en el trabajo de investigación de Villegas, I. (2017). *El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de protección al consumidor en el Perú* (trabajo académico para segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú, esbozó las siguientes conclusiones:

Para Villegas (2017) la idoneidad protege las expectativas que se generan en los consumidores sobre los productos y servicios que se ofrecen en el mercado. No obstante, no se debe proteger cualquier tipo de expectativas, sino las de un consumidor razonable.

Villegas (2017) nos indica que la idoneidad y la información son dos deberes que tiene el proveedor, los mismos que se concatenan y dependen del uno y el otro, así como también, cada uno cumple su función en un determinado periodo de la contratación de consumo.

Es decir, tanto el deber de idoneidad y el deber de información son dos figuras hermanas en el derecho del consumidor, puesto que, la idoneidad dependerá de la información, siempre que se hable de idoneidad; pero la información no depende de la idoneidad. He ahí mi desacuerdo con la citada investigadora.

Para poder identificar en qué tiempo de la contratación interviene o cumple su papel el deber de idoneidad y el deber de información, Villegas (2017) señala que el primer deber se materializa en el momento de la ejecución del contrato, mientras

que el segundo deber se puede identificar en la fase de la negociación o en la etapa de la firma del contrato de consumo.

Al respecto, considero acertada esta conclusión por lo lógico de las figuras y su importancia en la contratación de los productos y servicios en el mercado. Normalmente, la información se observa cuando se negocia con el proveedor; se negocian pues, los términos y las condiciones, los cuales son aceptados por las partes en la suscripción del documento llamado contrato de consumo. Y, por otro lado, la idoneidad, que se la identifica cuando el consumidor recibe el producto y satisface sus expectativas, es decir, en el momento de la ejecución o cumplimiento del contrato.

Las teorías de derecho que sustentaron el presente trabajo, las mismas que se relacionan con la investigación fueron las siguientes:

La teoría de Kelsen, H. (1982). *Teoría pura del derecho* (3ra ed.). Universidad Autónoma de México. Al respecto, el jurista considera que, si el derecho no estuviera definido como un orden coactivo, no existiría sanción. Para el jurista, la regla del derecho es aquella vinculación entre una "condición" y un "acto coactivo", por lo tanto, toda conducta contraria a una obligación jurídica tiene como consecuencia una sanción. La sanción es, para Kelsen, un elemento esencial del derecho.

En ese sentido, el derecho del consumidor en nuestro país es la esencia de la concepción kelseniana, por cuanto, la conducta contraria al deber de idoneidad es calificado como infracción, por consiguiente, susceptible de sanción.

En nuestro marco jurídico nacional, el deber de idoneidad es aquella obligación jurídica del proveedor; razón por la cual, las conductas opuestas a las normas de protección al consumidor (por ejemplo, entre otras normas más: al deber de idoneidad=obligación jurídica de proveedor) son consideradas infracciones, es decir, es la condición de una sanción.

Esto explica y se sustenta en que los procesos sobre protección al consumidor en sede administrativa que se llevan en el Indecopi sean procedimientos sancionadores, de acuerdo con lo estipulado por el artículo 106 del Código de

Protección y Defensa del Consumidor; en el que, se sancionan con multas y amonestaciones según el artículo 110 del mismo *Codex* citado.

Por otro extremo, tenemos la teoría de Botero, U. (2005). *Teoría social del derecho* (4a ed.). Universidad Nacional de Colombia. Con esta teoría, se considera que el derecho es un “orden jurídico social”.

El jurista, sostiene que el orden social es el que debe ser gestor de un derecho realista destinado a comprender las “relaciones sociales con relación al poder”.

Una de las conclusiones significantes de esta teoría es que, para que el derecho se legitime, como el jurista mismo lo sentencia, debe cumplir con una función muy práctica, que es la de “crear un orden social justo y pacífico. El derecho tiene que contribuir a la paz social y la justicia social” (Botero, 2005, p. 14).

El derecho del consumidor, tiene una característica inminentemente social, que se materializa en la vigilancia que cumplen sus normas en las relaciones de consumo existentes entre el proveedor y el consumidor, en el que el primero tiene más poder que el segundo; lo que conduce a que las normas dictadas por el Estado tengan por objetivo proteger al consumidor, ya que, en toda relación de consumo, es la parte más débil.

Esto se sustenta con la consagración del principio pro consumidor en nuestro *Codex* del consumidor, en el cual, el Estado ejercita una labor protectora a favor de los consumidores.

Por ello no es ajeno que, Téllez (2016) en su artículo científico titulado *Consumidor y empresario: ¿relaciones jurídicas conflictivas? Hacia una concepción relacional del derecho del consumidor*, concluye que el derecho del consumidor tiene una concepción compleja y, por ende, el Estado debe cumplir un papel muy importante, referido a “cubrir exigencias de justicia distributiva y de justicia general” (p. 836). Esto, porque las relaciones entre una y otra parte del contrato de consumo evidentemente una ejerce mayor poder. Así también, Haupt (2003) sostiene que el Estado tiene el deber de equilibrar ese contrapeso de poderes existente en el mercado, donde el consumidor, evidentemente es el más débil tanto económicamente como en el nivel de conocimiento sobre los bienes y servicios.

Así también, el análisis económico del derecho fue importante su consideración en este trabajo de investigación, ya que es una disciplina que estudia el comportamiento humano en las relaciones sociales, al igual que estudia las tomas de decisiones de las personas. Todo ese objeto, en base a un análisis de costos y beneficios en el campo del derecho.

Para ello, resultó provechoso el trabajo de Bullar, A. (2019). *Análisis Económico del Derecho*. Fondo Editorial PUCP. En el cual, desarrolla los conceptos generales de esta disciplina económica aplicada en el derecho. Esto es muy importante, porque influirá en el comportamiento del consumidor, cuando el consumidor opte por tomar una decisión de consumo, debe realizar ese análisis de los costos y beneficios, lo que implica que, un análisis correcto es la decisión correcta. Esto, puede materializarse durante la contratación de los servicios profesionales del abogado en el mercado. El análisis económico del derecho es pues en palabras de Marciano (2016) “un método, un conjunto de herramientas que se puede utilizar para analizar el funcionamiento de los sistemas legales” (p. 5). Un método que por tal, busca conocer los efectos de las leyes con relación al comportamiento de las personas, saber si estas las aceptan o las rechazan, si su cumplimiento por parte de la gente los beneficia o perjudica.

Ahora bien, el Derecho del Consumidor es también denominado Derecho de Consumo, cuyo concepto es catalogado por el profesor belga Stuyck (2000) un tanto “problemático”, que a mi consideración es una rama autónoma del Derecho, conformada por el conjunto de normas jurídicas cuyo único propósito es la protección del ciudadano que adquiere productos o contrata servicios en un mercado libre. A ese ciudadano lo vamos a llamar consumidor, el sujeto del Derecho de Consumo, y motivación social de la existencia esta disciplina jurídica.

Esta aproximación por definir al Derecho del Consumidor, coincide con el jurista especializado en la materia, Durand (2012) cuando afirma que el Derecho del Consumidor:

constituye un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizar en el mercado una posición de equilibrio

con los empresarios proveedores, en una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos (p. 98).

En esa línea Tabares y Tomayo (2019) sostienen que el derecho del consumidor tiene el objetivo de “corregir la desigualdad en que se encuentren los consumidores, estableciendo normas de carácter público que regulen el restablecimiento del equilibrio entre el consumidor y el proveedor” (p. 103). Por lo tanto, la función principal del Derecho del Consumidor es equilibrar la posición desventajosa del consumidor en las raciones de consumo frente al proveedor, con la regulación de normas y la consagración de principios que protejan en primera línea al consumidor.

Esta disciplina en pleno apogeo en el mundo, revela la importancia sobre la preocupación hacia el ciudadano consumidor de los diferentes países, principalmente en los del “nuevo mundo”, que es la gran mayoría. Ossa (2010) afirma: “Es por esto que los derechos del consumidor cada día se desarrollan más y obtienen más fuerza a nivel internacional; hasta el punto de considerarse una verdadera una rama del Derecho, pues se ha entendido que la satisfacción de los consumidores es la finalidad última de la actividad económica” (p. 207). Por lo que, el consumidor, al ser el principal actor en una economía social de mercado, se encuentra en la lupa de la protección por parte del Estado.

Se podría pensar que es una labor fácil establecer un concepto acertado de consumidor, sin embargo, ello no es así, la noción de consumidor tanto en la China como en el resto del mundo no es tan clara ni coherente (Thomas, 2018); pero en nuestro país estamos avanzando ya que la regulación sobre protección al consumidor nos señala ciertos parámetros de consideración o calificación de un sujeto como consumidor. Es por ello que, no puede haber mejor concepto de consumidor que lo definido por el propio Código de Protección y Defensa del Consumidor, que en el numeral 1 de su artículo de IV del Título Preliminar define a los consumidores como “las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su entorno familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (...)”. Por lo tanto, de ahí se puede desprender que el consumidor es toda persona que logra obtener y usar

un producto o un servicio que se ofrece en el mercado ya sea en beneficio propio, familiar o social.

Es así que, para seguir alimentando el marco conceptual de la presente investigación, se utilizaron los aportes del profesor Espinoza Espinoza, que en cuyos trabajos sobre derecho de la responsabilidad civil y la responsabilidad civil y administrativa de los profesionales, desarrolla conceptos importantes sobre las características y los elementos de la responsabilidad civil y su adentramiento a la responsabilidad de los proveedores profesionales por el incumplimiento de las normas de protección al consumidor. El asunto de la responsabilidad es importante en todo ámbito del derecho pues acarrea la obligación de arreglar o resarcir los daños que uno puede ocasionarle a las personas (Guevara-Fragozo, 2016); y, en el derecho del consumidor, por lo menos en nuestro país que tiene protagonismo en sede administrativa solo se determina determinar la responsabilidad objetiva, un tipo de responsabilidad que consiste en aquella en el que se deja fuera todo análisis de elementos subjetivos como la intención o la imprudencia (Morón, 2017).

Al respecto, sin bien es cierto que, el objeto de estudio del presente trabajo fue estudiar la figura de la idoneidad en las relaciones contractuales del abogado con el cliente, lo que supone en encontrar una responsabilidad estrictamente contractual por los términos y condiciones que los contratos civiles pueden estipularnos para regular el objeto del mismo: la prestación del servicio profesional, y que su “mala” prestación, deviene en una responsabilidad jurídica producto del incumplimiento de las obligaciones contractuales; no podemos dejar de ver los supuestos que muchas veces abundan en la realidad en los casos en el que las personas contratan los servicios profesionales de un abogado sin contrato escrito por medio tengan un ámbito de protección más amplia por el derecho en pro de la justicia, y que una herramienta de solución ante esa costumbre que ya no debe de practicarse, lo podemos encontrar en el derecho consumidor con su principio de primacía de la realidad, y por qué no - si el altísimo lo permite para futuras investigaciones - en el estudio de las obligaciones extracontractuales “que protegen a los ciudadanos contra infracciones no deseadas de sus derechos protegidos legalmente” (Jansen, 2010, p. 4).

Se utilizó también los trabajos de Bullard, A. (2010). *¿Es el consumidor un idiota?: El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario*. *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*. Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual. De igual manera, el trabajo de Carbonell, O. (2010). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Juristas Editores. En estos trabajos, se encuentra el esfuerzo de los juristas al definir las instituciones y figuras más importante del derecho de consumo en el Perú, como en este caso, su labor por definir la idoneidad.

El maestro Bullar (2010) no se hace problemas y define que la idoneidad es simplemente la coincidencia entre lo que un consumidor espera y lo que recibe, cuya espera, depende del grado de información que el proveedor directa o indirectamente le ha proporcionado. Es decir, la idoneidad será analizada conjuntamente con la información que llega al consumidor. El jurista otorga bastante importancia a otra figura del derecho del consumidor: la información. Esta, va a ser la condicionante para conocer la idoneidad de un producto o servicio.

Por su parte, Carbonell (2010) añade una característica más a la información para el análisis de la idoneidad. Esta es la **calidad** de la información que se transmite al consumidor. al respecto, esto complementa la idea de la información, pues no solamente se evaluará la cantidad de información, sino también la calidad de esta. Por lo tanto, será importante saber identificar cuando una información es de calidad, surgiendo ahí otro problema. Sin embargo, una solución factible podría encontrarse en la capacidad de identificar preguntándose cuándo una información es relevante para la toma de una decisión, que sin ella (información relevante), el consumidor no podría tomar una decisión que se acomode a sus intereses.

Para el marco legal del presente trabajo, se recurrió primigeniamente al Código de Protección y Defensa del Consumidor, donde encontramos la definición jurídica de los sujetos de la relación de consumo (consumidor y proveedor). Asimismo, se prescriben los principios del derecho del consumidor y las garantías. También, define a la idoneidad y la responsabilidad administrativa.

En este trabajo de investigación fue conveniente conocer la definición conceptual de **idoneidad**, pilar del Derecho de Consumo, que al principio podemos entenderlo

en un sentido amplio, localizándolo fuera del Derecho; sin embargo, en materia de protección al consumidor es una figura jurídica muy regulada y utilizada por la Autoridad Administrativa para efectuar imputaciones a ciertos y supuestos infracciones de los proveedores.

Por tal razón, el primer párrafo del artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor lo concibe de la siguiente manera: “Se entiende por idoneidad **la correspondencia entre los que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe**, en función a los que se le hubiera **ofrecido**, la **publicidad e información** transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias. [...]”. Una dimensión conceptual que, en nuestro país - haciendo una brevísima comparación - alcanza tanto a productos y servicios, mientras que, en Colombia, su Estatuto de Protección al Consumidor solamente se encarga de regular la idoneidad de los productos mas no de los servicios, como bien lo resume Giraldo (2014) que el referido estatuto señala simplemente que un bien es idóneo mientras cumpla su misión por la cual fue creado.

En efecto, la citada norma nos define de manera clara el concepto de idoneidad, el cual debe entenderse sencillamente como la vinculación en lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe, el cual depende de ciertos factores y criterios que la ley señala.

De igual manera, también se recurrió al Código Civil, con el objeto de estudiar la relación contractual entre el abogado y su cliente, por lo que remitirnos a las “fuentes de las obligaciones” fue una tarea necesaria que se realizó.

Con relación al vínculo contractual entre el hombre de leyes y el consumidor es otro asunto de total importancia que se enfocó y estudió. Pues, a priori, se podría pensar que tiene una naturaleza puramente civil, lo que no es del todo cierto, ya que a mi consideración también tienen una naturaleza jurídica de consumo. Por eso, Samprogna (2012) sostiene que la relación contractual que existe entre el abogado y su cliente “se somete a las reglas del Derecho del Consumidor”. Podemos decir que, el vínculo contractual entre el abogado y el cliente se origina con las reglas contractuales del derecho civil, es decir, que la prestación de servicios puede

realizar a través de un contrato de locación de servicios, o el mandato o el arrendamiento que utilizados en otros países como España y Brasil; en esa línea, el Derecho del Consumidor interviene en la etapa de ejecución del contrato civil, considerándose por tal motivo como un contrato de consumo, porque se va a evaluar si el proveedor profesional que es el prestador del servicio, cumplió o no con ejecutar un servicio idóneo de acuerdo las normas, reglas y principios estipuladas en la ley de la materia.

Ante ello, no podemos ignorar la vinculación entre estas dos disciplinas jurídicas, pues lo que debe buscar el Derecho es ampliar su dimensión de protección de los derechos humanos, tal como lo refirió Rodrigo (2016) en su ensayo titulado *Análisis de los modelos de vinculación del código civil y la legislación de protección al consumidor: hacia un principio general de protección de la parte débil en el derecho privado*, que debemos trabajar hacia un Derecho que tenga un alcance amplio de protección de la parte más vulnerable del derecho privado como lo es el consumidor.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

##### 3.1.1. Tipo

El tipo de investigación del presente trabajo de investigación fue **BÁSICA**, toda vez que se pretende incrementar la teoría, lo que implica desarrollar nuevos conocimientos (Cortés y Álvarez, 2017).

##### 3.1.2. Diseño

El presente trabajo fue de diseño **No experimental**; en sentido estricto, es un diseño documental, porque aportaré nuevos conocimientos a través de un “proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicos” (Fidias, 2016, p. 27).

##### 3.1.2.1. Enfoque:

El enfoque de la investigación fue **Cualitativo**, porque está fundado en la recolección de datos que no han estado sometidos a medición numérica. Así, Hernández citado por Cortés y Álvarez afirma que este enfoque se tiene “el fin de comprender la profundidad o matices que posee un determinado fenómeno que en la mayoría de los casos es de compleja naturaleza” (2017, p. 134).

##### 3.1.2.2. Alcance:

La investigación tuvo un alcance **Exploratorio-Descriptivo**. *Exploratoria* ya que, de acuerdo con Hernández citado por Chípuli y García con este enfoque se realizan investigaciones “cuando el investigador pretende examinar un tema o problema que ha sido poco estudiado o no ha sido abordado previamente” (Cortés y Álvarez, 2017, p. 132).

Conjuntamente, fue de enfoque *descriptivo* puesto que la finalidad es precisar de la mejor manera los contextos y escenarios del objeto de estudio (Cortés y Álvarez, 2017).

### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística**

Se elaboró la matriz de categorización considerando el tema central (variable de investigación) de investigación, los problemas y los objetivos a conseguir.

Cuadro N° 1: Cuadro de Categorización

<b>Tema</b>	<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
El deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor	¿Cuál es el alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor en el Perú?	Conocer cuál es el alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor en el Perú	¿En qué consiste la idoneidad del servicio profesional del abogado en materia de protección al consumidor?	Definir en qué consiste la idoneidad del servicio profesional del abogado en materia de protección al consumidor	Ley	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idoneidad</li> </ul>
					Jurisprudencia	
					Doctrina	
			¿Cuáles son los efectos que origina la falta de idoneidad del servicio profesional del abogado?	Evaluar los efectos que origina la falta de idoneidad del servicio profesional del abogado	Opinión de experto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El consumidor</li> <li>• La sociedad</li> </ul>
			¿Cuál es la naturaleza contractual entre el abogado y su cliente (consumidor)?	Examinar la naturaleza contractual entre el abogado y su cliente (consumidor), mediante la guía documental	Ley	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación contractual</li> <li>• Contratos</li> </ul>

### 3.3. Escenario de Estudio

No corresponde porque el objeto es estudio no fue etnográfico, es decir, no se estudió el entorno o ambiente de un grupo de personas, así como también no se investigó el comportamiento de un determinado grupo de personas, etc.

Sin embargo, está centrado en el análisis de Códigos, la jurisprudencia y la doctrina.

### 3.4. Participantes

Los participantes del presente trabajo de investigación fueron únicamente tres especialistas en la materia de protección y defensa del consumidor, personas que son servidores públicos en la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín.

Cuadro N° 2: Cuadro de relación de expertos

N°	Expertos	Datos generales	
1	<b>Gena Beatriz Solange Chávez Rodríguez</b>	Profesión	Abogada
		Institución	INDECOPI
		Cargo	Secretaria Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Marín
		Experiencia laboral	14 años
2	<b>María de los Angeles Díaz Pinedo</b>	Profesión	Abogada
		Institución	INDECOPI
		Cargo	Especialista de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de San Marín
		Experiencia laboral	8 años
3	<b>José Alonso Membrillo Nina</b>	Profesión	Abogado
		Institución	INDECOPI
		Cargo	Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de San Marín
		Experiencia laboral	16 años

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

#### **3.5.1. Técnicas**

Se utilizó las técnicas de la **revisión y análisis documental y la entrevista**.

#### **3.5.2. Instrumentos de recolección de datos**

Visto que se escogió las técnicas del análisis documental y entrevista, se utilizó los instrumentos recomendados por las técnicas, los mismo que fueron:

- **Guía documental**
- **Guía de entrevista**

### **3.6. Procedimiento**

El modo de recolección de información fue en primera instancia, la búsqueda documental de la literatura del tema, objeto de investigación; seguido de la revisión de la información, para luego organizar la información y proceder finalmente con el análisis y síntesis de la información.

### **3.7. Rigor científico**

El presente proyecto de investigación tiene el rigor científico por la forma que se aplicó la metodología de la investigación, considerando de manera adecuada cada uno de los pasos que requiere una investigación, considerando que un diseño de investigación documental requiere un desempeño más esforzado ya que se realizará interpretaciones. Igualmente, se revisó fuente bibliográfica confiable.

Asimismo, el rigor científico se sustenta en que todo el trabajo de investigación de desarrolló utilizando correcta y estrictamente las reglas del formato APA.

### **3.8. Método de análisis de información**

Dado que, el enfoque del presente proyecto fue cualitativo, el método de análisis de información fue inductivo y hermenéutico.

Cortés y Álvarez (2017) afirma que el “método inductivo (lógico) es un proceso intelectual racional lógico ascendente que parte de casos particulares para llegar a principios y reglas generales” (p. 140).

Asimismo, es hermenéutico porque es un estudio en el que primó la labor analítica de las normas jurídicas (Cortés y Álvarez, 2017). Es decir, un trabajo en el que se interpretó las normas jurídicas objeto de la investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

En el presente proyecto se ha aplicado los principios fundamentales de respeto por las personas, beneficencia, no maleficencia, y justicia; garantizando de esa forma, que la investigación sea un producto ético por su valor e importancia social que irradiará.

#### IV. RESULTADOS

De la aplicación de la **GUÍA DE ANÁLISIS** que correspondiente a lograr el **objetivo específico N° 1: Definir en qué consiste la idoneidad del servicio profesional del abogado en materia de protección al consumidor**; se obtuvieron los siguientes resultados:

**CUADRO N° 3.- Idoneidad de los servicios profesional del abogado en materia del Derecho de Consumo**

Documento	Texto normativo/ jurisprudencial	Observación	Análisis
<p><b>Código de Protección y Defensa del Consumidor</b></p> <p><b>Artículo 18.- Idoneidad</b></p>	<p>Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.</p>	<p>Se observa que en el <b>primer párrafo</b> de la norma, en la cual establece una definición legal que amerita un análisis más aclarativo y exhaustivo puesto que una definición dada por dicha norma puede generar dudas dado por su generalidad.</p>	<p>El primer párrafo de esta norma define de modo general que la idoneidad es la sincronía entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe; es decir, una expectativa que debe coincidir con la realidad. Esto supone que, lo que espero recibir es realmente lo que voy a recibir.</p> <p>No obstante, tal expectativa del consumidor no puede interpretarse de manera amplia y abusiva ya que está sujeta a ciertos factores que servirán para la determinación de cuándo un servicio es idóneo o no.</p> <p>En un primer escenario, tenemos el factor de la oferta o el ofrecimiento. Se da cuando un consumidor tiene el derecho de recibir un producto o un servicio con las mismas cualidades o características que le han sido ofrecidas. El consumidor, con base al ofrecimiento recibido por parte del proveedor, espera que el servicio le sea prestado realmente como lo ofrecido. A modo de ejemplo, el proveedor ofrece A al consumidor, lo que genera que el consumidor espera recibir A del proveedor; y, por tanto, el consumidor tiene el derecho de recibir efectivamente A.</p> <p>El segundo factor es la publicidad dirigida al consumidor. El consumidor observa en el mercado la publicidad de los servicios, lo que lo motiva a contratar un servicio determinado. La publicidad del servicio debe tener correspondencia con lo que realmente recibe el consumidor cuando decida contratar el servicio contenido en la publicidad.</p> <p>La información transmitida al consumidor es el tercer factor de capital importancia. Se materializa cuando el proveedor</p>

		<p>transmite o proporciona directamente al consumidor determinada información con respecto al servicio de interés del consumidor, por consiguiente, la información transmitida sobre el servicio debe tener correspondencia con lo que efectivamente recibe el consumidor en el momento que su decisión sea la contratación del servicio.</p> <p>El factor de las condiciones y circunstancias de la transacción es un tanto imprecisa. Sin embargo, considero que puede estar subsumida en los dos factores desarrollados líneas arriba. Esto es porque, las condiciones pueden estar contenidas en la oferta, publicidad o información que llegará finalmente al consumidor, y estas a su vez, son circunstancias de la transacción.</p> <p>Las características y naturaleza del servicio es el factor de vital importancia para este trabajo de investigación, en tanto que es un factor <i>sui generis</i> porque va depender del tipo de naturaleza que tiene un servicio para determinar cuándo un servicio es o no idóneo.</p> <p>Las características y naturaleza del producto o del servicio es de ya un elemento de confianza del consumidor, así como también, un límite a la expectativa arbitraria del consumidor, porque se tiene conocimiento que la naturaleza del producto o el servicio no dependen necesariamente de lo que espera el consumidor, sino que, depende justamente de la naturaleza y características del producto y del servicio. No es cuestión que el consumidor lo solucione simplemente con la contraprestación económica. Depende pues, de la naturaleza del producto y servicio.</p> <p>Este análisis se puede efectuar principalmente en los servicios, específicamente, en los servicios técnicos y profesionales.</p> <p>La norma citada también considera al precio como factor de funcionalidad de la idoneidad. A mi posición personal, no es más que una precisión acertada, pero que está subsumido en los escenarios ya desarrollados. El precio es, por tanto, la característica inherente de una</p>
--	--	---

		<p>transacción comercial, cuya aparición siempre estará presente en la oferta, publicidad e información transmitida al consumidor. Esta observación permite sentar la siguiente afirmación: todo consumidor tiene el derecho de pagar el precio que esperaba realizar de acuerdo a la oferta, la publicidad e información recibida. Por ejemplo, si te ofrecen un producto o servicio por un precio determinado, debes pagar el precio determinado, no estando permitido la modificación unilateral del precio en el momento de la transacción comercial, defraudando las expectativas del consumidor en cuanto al precio, sería pues, un caso de falta de idoneidad en el precio ofertado y el precio cobrado.</p> <p>Finalmente, es conveniente resaltar que la norma analizada, proporciona la cláusula de <i>númerus apertus</i>, facilitando la posibilidad de la aparición de otros factores “atendiendo a las circunstancias del caso”.</p>
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.	En el <b>segundo párrafo</b> se observa que la norma nos da un alcance interpretativo de la idoneidad.	El segundo párrafo de esta norma tiene dos vertientes de análisis, una que tiene mayor incidencia para la Autoridad Administrativa, pues le exige evaluar a la idoneidad de un servicio en función de su propia naturaleza. Como se señaló anteriormente, esta evaluación sirve para frenar una supuesta expectativa abusiva del consumidor al interpretar a la idoneidad de manera literal y simplista.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.	En el <b>último párrafo</b> de la norma se observa una precisión sobre la responsabilidad del proveedor.	Este último párrafo, recoge el hecho que el proveedor autorizado por el estado a través de sus entidades competentes, para prestar sus servicios en el mercado, tenga autorización por las entidades competentes del Estado para la prestación de servicios, es un supuesto que no interesa en el análisis de determinación de responsabilidad del proveedor. En otros términos, esté o no autorizado el proveedor para prestar sus servicios a los consumidores, no le quita una o cualquier tipo de responsabilidad en el caso que no preste un servicio idóneo a los consumidores.
El proveedor es administradamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o	El <b>primer párrafo</b> de norma es claro al establecer una responsabilidad administrativa del proveedor por la falta de idoneidad de sus servicios.	Esto quiere decir que, una vez probada la falta de idoneidad de un servicio, el proveedor tendrá una responsabilidad administrativa, lo que significa que el proveedor ha incumplido sus obligaciones y ha infringido las normas de protección al consumidor contenidas tanto en el Código de Protección y

<p><b>Código de Protección y Defensa del Consumidor</b></p> <p><b>Artículo 104. Responsabilidad administrativa del proveedor</b></p>	<p>cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.</p>		<p>Defensa del Consumidor y en las normas especiales.</p>
	<p>El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.</p>	<p>El <b>segundo párrafo</b> de esa norma se refiere a las formas en que el proveedor puede ser excluido de responsabilidad administrativa.</p>	<p>Esta parte de la norma es muy importante porque admite la posibilidad de que el proveedor pueda probar que no es responsable por la falta de idoneidad de sus servicios, cuando exista una causa objetiva, justificada y no previsible, el mismo que, debe configurar una ruptura del nexo causal, por los siguientes supuestos:</p> <p>a) Caso fortuito b) Fuerza mayor c) Hecho determinante de un tercero d) Imprudencia del propio consumidor afectado.</p> <p>Es decir, si cualesquiera de estas causas rompen la causalidad entre el hecho y la infracción normativa, el proveedor deja de ser responsable administrativamente. Cabe precisar que esta no hace referencia a culpabilidad subjetiva, porque no importa la intención o el dolo, sino que únicamente se observa si el proveedor cumplió la normativa. Si incumplió es responsable; si incumplió la normativa, pero por causa de una de las supuestas que señala esta norma, no será responsable siempre que así acredite.</p> <p>Se aprecia por consiguiente, que la carga de la prueba lo tiene el proveedor como una obligación más.</p>
	<p>En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.</p>	<p>Creo que, en este <b>tercer y último párrafo del artículo</b>, se puede observar un alcance importantísimo que interesa a mi objeto de estudio, que tiene que ver con la idoneidad en los casos de servicios, en el cual, interesa</p>	<p>La misma norma nos establece un alcance de total utilidad para la autoridad administrativa en los casos que le toque analizar la idoneidad en la prestación de servicios, y es justamente la consideración y observancia que debe de hacer la autoridad administrativa en el tipo de obligación que asume el proveedor en la prestación de sus servicios, es decir, si la obligación es de medios o si es de resultados.</p> <p>Entonces, el análisis sobre si un servicio es idóneo o no, dependerá primeramente</p>

		necesariamente conocer si la obligación asumida por el proveedor es de medios o de resultado.	de la identificación del tipo de obligación que asume el proveedor. En ese sentido, sabido el tipo de obligación, por ejemplo, si se tiene en claro que la obligación que asume proveedores es de resultados, el análisis se realizara sobre la base de esa obligación; por lo contrario, si la obligación es de medios, el análisis que realizará la autoridad administrativa debe estar centrado considerando este tipo de obligación. Para ello creo que es muy importante examinar la relación contractual entre el proveedor y consumidor para poder identificar la prestación asumida por el prestador, y en base a esto, realizar un análisis inequívoco sobre la idoneidad del servicio.
Resolución Final N° 122-2018/PS0-INDECOPI-SAM	[..] es importante precisar que el servicio profesional relacionado a la abogacía, es considerada un servicio sujeto a una obligación de medios; es decir, en este caso un consumidor tendrá la expectativa que, durante su prestación no se le asegurará un resultado, pues un resultado en concreto no resulta previsible; sin embargo, sí esperará que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, utilizando todos los medios requeridos para garantizar el fin deseado.	<b>FUNDAMENTO 20</b>	En el presente fundamento, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, el ORPS) resalta que el servicio profesional del abogado está sujeta a una obligación de medios, puesto que el consumidor tendrá una expectativa no relacionado con el resultado, es decir, no se le garantiza un resultado exitoso. No obstante, mantiene otra expectativa que no tiene que ver con esperar un resultado seguro, porque este, según la naturaleza del servicio, no es algo que se puede predecir; por consiguiente, <b>esta expectativa se cierne que el proveedor prestará el servicio con la diligencia debida y con la mayor dedicación</b> , lo que implica que debe de utilizar todos los medios necesarios para lograr el resultando deseado.
	Si bien es cierto, el artículo 468° del Código Procesal Civil, también prescribe que vencido este plazo con o sin la propuesta de las partes el Juez procederá a fijar los	<b>FUNDAMENTO 30</b>	En este fundamento, el ORPS realiza un análisis importante al considerar que el hecho de que el artículo 468° del Código Procesal Civil, con respecto a la presentación de puntos controvertidos en un proceso contencioso no es obligación de las partes, sino del juez, por lo que no excluye al proveedor a actuar de manera diligente, presentado un escrito fijando los puntos

	<p>puntos controvertidos y la declaración de admisión o rechazo, según sea el caso, de los medios probatorios ofrecidos; lo cierto es que, de acuerdo a la referida norma procesal, se generó una expectativa razonable a la señora Rodríguez, pues esperaba que el Estudio Gonzales (Empresa que tiene la función de defensa de los intereses de la señora Rodríguez) hubiera presentado lo solicitado (propuesta de puntos controvertidos) en el plazo de tres días y no después de 57 días hábiles; situación que evidentemente dilata injustificadamente el proceso de Nulidad de Acto Jurídico.</p>		<p>controvertidos en el proceso civil. Este hecho genera, para el ORPS, <b>una expectativa razonable al consumidor porque espera que el proveedor, que defiende sus intereses</b>, proponga los puntos controvertidos solicitado por el Juez en el plazo legal de tres (03) días hábiles, y no después de 57 días, como ocurrió en el caso particular.</p> <p>El ORPS concluye que la presentación de la propuesta de puntos controvertidos realizada en el día 57 de solicitada por el Juzgado, es un <b>hecho que dilata injustificadamente en el proceso</b>, lo que claramente afecta los intereses de la consumidora.</p>
	<p>No es la intención de éste Órgano Resolutivo, analizar o evaluar los criterios interpretativos del Juez al determinar la Nulidad de la Resolución N° 7; sin embargo, tal nulidad se sustenta, entre otros puntos, en la omisión en la presentación de los aranceles judiciales por exhorto para los demandados con domicilio en la ciudad de Lima, a pesar que tales requisitos fueron exigidos en la</p>	<p style="text-align: center;"><b>FUNDAMENTO 32</b></p>	<p>Considero que este fundamento es muy importante, ya que se considera que el ORPS no tiene como objetivo analizar el contenido de las resoluciones judiciales, es decir los criterios o fundamentos que utilice el Juez, sino que tiene que observar si la actuación el proveedor (apagado) actuó de manera diligente cumpliendo con la exigencia o requerimientos del Juzgado.</p> <p>Asimismo, se puede advertir que este mismo razonamiento puede estar dirigido también a los fundamentos o criterios que utiliza el abogado contratado por el consumidor en sus escritos a lo largo de un proceso estén fuera del análisis y evaluación del ORPS en los casos sobre falta de idoneidad en lo servicios profesionales de los abogados.</p>

	Resolución N° 3 del 19 de setiembre de 201622.		
	En ese contexto, una consumidora que contrata el servicio profesional de asesoría y defensa jurídica, tiene la expectativa legítima que, en este caso el Estudio Gonzales cumpla con presentar los documentos que textualmente le exige el Juzgado correspondiente a fin que el proceso no sufra dilaciones innecesarias; o peor aún, se declara una nulidad por tal omisión.	<b>FUNDAMENTO 33</b>	Este fundamento es aclaratorio en cuanto el ORPS manifiesta que cuando un consumidor contrata un servicio profesional de asesoría y defensa jurídica tiene una expectativa legítima de que el abogado cumpla con los requerimientos exigido por el Juez evitando dilaciones innecesarias, lo que en otras palabras es actuar diligentemente.
	En conclusión, de todos los argumentos esbozados relacionados con el primer extremo de la denuncia (Nulidad de Acto Jurídico), se resalta dos hechos concretos que acreditarían que el servicio prestado por el Estudio Gonzales no fue el idóneo: i) Presentación del escrito proponiendo puntos controvertidos después de 57 días hábiles ii) omisión en la presentación de los aranceles judiciales por exhorto; hecho que contribuyó a la dilación injustificada del proceso.	<b>FUNDAMENTO 35</b>	El ORPS concluye que dos actuaciones de la prestación del servicio profesional del proveedor no fueron idóneas, estos son la: la presentación del escrito proponiendo puntos controvertidos después de 57 días hábiles; y, la omisión de presentar los aranceles judiciales por exhorto.  Toda esta acción e inacción provocó la dilación injustificada del proceso.
	En virtud a lo expuesto, ha quedado acreditado que el Estudio Gonzales S.A.C no	<b>FUNDAMENTO 37</b>	EL ORPS determinó que el proveedor no brindó un servicio idóneo en la asesoría y defensa del consumidor en el Proceso Judicial, incumpliendo por tal, las

	<p>brindó un servicio idóneo en la asesoría y defensa de la señora Rodríguez en el Proceso de "Nulidad de Acto Jurídico, tramitado ante el Juzgado Civil – Tarapoto (Expediente 00761-2015-0-2208-JR-CI-01), incumpliendo las obligaciones generadas por el contrato de locación de servicios profesionales suscrito en octubre de 2014.</p>		<p>obligaciones generadas por el contrato de locación de servicios.</p> <p>Se advierte que, en este caso en concreto, el ORPS se remitió además de los hechos objetivos, es decir, al contrato de que suscribieron las partes.</p>
	<p>En el presente caso, no se cuestiona el resultado del proceso, el mismo que fue declarado fundado (desfavorable para la señora Rodríguez); sino más bien, si el servicio fue brindado con la diligencia debida y la mayor dedicación posible; lo que no implica analizar el fondo o contenido de los escritos o actuaciones realizadas por el Estudio Gonzales, tema que no es parte de nuestro análisis en el presente procedimiento. Empero, este Órgano Resolutivo, considera verificar si el Estudio Gonzales utilizó todos los medios requeridos para obtener el resultado deseado.</p>	<p><b>FUNDAMENTO</b> <b>49</b></p>	<p>La precisión de que el resultado del proceso fuera adverso al consumidor, no es cuestión que se discute en la Autoridad Administrativa, porque lo más importante es mantener observancia si el servicio fue prestado con la diligencia debida y con la mayor dedicación. No se analiza el hecho de perder el proceso, signifique que no fue un servicio idóneo.</p> <p>Asimismo, el ORPS recalca que el análisis sobre la idoneidad de los servicios del abogado no se dirige a revisar el contenido de los escritos que presenta el abogado, sino si su actuación fue diligentemente debida.</p> <p>Según esto, permite al ORPS conocer si utilizó todos los medios requeridos para obtener un resultado deseado.</p> <p>Es lógico cuando alguien contrata los servicios de un abogado con el objeto de sea asesorada y defendida en un proceso judicial, busca entendiblemente ganar el proceso, sin embargo, por la naturaleza del servicio, esto no puede ser asegurado, más si se puede dedicar el tiempo necesario y todo los conocimientos profesionales con el fin de lograr un resultado exitoso que estén estrechamente relacionados a favor de los intereses del cliente.</p>

	<p>Se ha acreditado que el Estudio Gonzales tenía la opción de presentar sus alegatos por escrito antes de la emisión de la Resolución Final; sin embargo, optó por no hacerlo, aduciendo que se trataba de una actuación opcional. Por otro lado, también ha quedado acreditado que el Estudio Gonzales no participó en la vista de la causa programada para el día 07 de julio de 2016, a pesar que fue el propio Estudio quien solicitó el uso de la palabra.</p>	<p style="text-align: center;"><b>FUNDAMENTO 50</b></p>	<p>Con este fundamento se puede concluir que <b>la omisión del proveedor a realizar ciertos actos procesales o diligencias, son criterios objetivos para determinar que un servicio brindado no fue idóneo.</b></p> <p>Por ejemplo, en este caso en concreto, la omisión del proveedor de presentar sus alegatos finales, y la no participación en la visa de la causa, más aún si fue solicitada por el mismo proveedor, fueron conducentes para que el ORPS esté convencido de que no se prestó un servicio idóneo.</p>
	<p>Este Órgano Resolutivo considera que la presentación por escrito de los alegatos antes de la emisión de la Resolución Final y la participación en el uso de la palabra en la vista de la causa son actuaciones que pudieron reforzar la defensa de la señora Rodríguez en su condición de demandada; constituyéndose como medios que debieron ser utilizados para la obtención de un resultado deseado.</p>	<p style="text-align: center;"><b>FUNDAMENTO 51</b></p>	<p>Para el ORPS, las omisiones antes descritas, impidieron reforzar la defensa del consumidor en el proceso lo que podría tener mayor posibilidad de lograr un resultado deseado según los intereses del consumidor. Tales omisiones pudieron tal vez contribuir en un resultado desfavorable al consumidor. Si bien es cierto que el resultado exitoso no es obligación a cumplir por parte del abogado proveedor, pudieron servir como medios a utilizar para tratar de obtener el resultado deseado.</p>
	<p>En virtud a lo expuesto, ha quedado acreditado que el Estudio Gonzales S.A.C. no brindó un servicio idóneo en la</p>	<p style="text-align: center;"><b>FUNDAMENTO 52</b></p>	<p>De igual modo, remitiéndose a la fuente de obligaciones, el ORPS determinó que el proveedor no brindó un servicio idóneo en la asesoría y defensa del consumidor en este proceso judicial, incumpliendo sus obligaciones generadas por el contrato de locación de servicios.</p>

	<p>asesoría y defensa de la señora Rodríguez en el Proceso de "Divorcio por Causal de Separación de Hecho", tramitado ante el Juzgado Especializado de Familia - Tarapoto (Expediente 00309-2013-0-2208-JR-FC-01), incumpliendo las obligaciones generadas por el contrato de locación de servicios profesionales suscrito en octubre de 2014.</p>		
--	--	--	--

De la aplicación de la **GUÍA DE ENTREVISTA** que correspondiente a lograr el **objetivo específico N° 2: *Evaluar los efectos que origina la falta de idoneidad del servicio profesional del abogado***; se obtuvieron los siguientes resultados:

**CUADRO N° 4.- Efectos de la falta de idoneidad del servicio profesional del abogado.**

Pregunta	Entrevistado (a)	Respuesta	Interpretación
¿Cuáles son los efectos que producen la falta de idoneidad de los servicios profesionales del abogado?	Gena Chávez	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sanción que puede ser desde una amonestación hasta UIT.</li> <li>▪ El registro del sancionado en el Registro de infracciones y Sanciones del INDECOPI, que es un registro público en el cual se registran a todos los sancionados a fin de que sea consultado por los ciudadanos.</li> <li>▪ Medidas correctivas reparadoras y complementarias</li> </ul>	<p>Los especialistas coinciden que los efectos de la falta de idoneidad son en primer lugar la imposición de sanciones que pueden ser amonestación o multa; en segundo lugar, el dictado de medidas correctivas que como bien lo explica Membrillo (2020) sirven para mitigar o reparar las consecuencias de la infracción, y que, a modo de ejemplo, Díaz (2020) refiere que una medida correctiva puede ser la devolución del pago que realizó el consumidor por los servicios profesionales.</p> <p>Con respecto al efecto de registrar al sancionado en el Registro de infracciones y Sanciones del INDECOPI (RIS), Chávez y Díaz coinciden.</p> <p>Díaz (2020) manifiesta además que otro efecto de la falta de idoneidad puede ser la comunicación del</p>
	José Membrillo	<p>Una vez acreditada la falta de idoneidad en la prestación del servicio profesional del abogado, genera una responsabilidad administrativa frente al consumidor y frente al Estado. En el primer caso, a través de una imposición de medidas correctivas a fin de mitigar o reparar las consecuencias de la infracción; y, en el segundo caso, la imposición de una multa (pecuniario) a fin de desincentivar comportamientos infractores en perjuicio de los consumidores.</p> <p>Las medidas correctivas se pueden expresar de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.</li> <li>▪ Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes.</li> <li>▪ Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.</li> <li>▪ Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.</li> </ul>	
	María Díaz	<p>La falta de idoneidad en los servicios profesionales traerá como consecuencia dentro de un procedimiento de consumo, en el cual se determine la infracción de lo establecido al Código alguno de estos efectos:</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sanciones: que pueden partir desde una amonestación hasta una multa la cual será impuesta en función de la gravedad del hecho infractor.</li> <li>▪ Medidas correctivas: que pueden ser desde la devolución del pago que realizó por servicios profesionales el denunciante hasta los que la autoridad administrativa considere pertinente.</li> <li>▪ Inscripción al registro de infractores: registro mira a quien le compras, de acceso libre para cualquier ciudadano.</li> <li>▪ Comunicación de la resolución al colegio profesional.</li> </ul>	Indecopi con el Colegio Profesional del abogado sancionado, remitiéndole la resolución final del procedimiento.
De los efectos que usted señaló ¿Cuál de ellos considera que genera mayor impacto en la sociedad?	Gena Chávez	<p>Depende del tipo de procedimiento. Si es uno a solicitud de parte, el mayor impacto será el registro en el RIS, ello considerando que el sancionado será parte del registro de infractores restándole nivel reputacional de este ante los consumidores. Asimismo, esta herramienta brinda a la sociedad (ciudadanos) la capacidad de consultar este registro y estar informados del comportamiento de los proveedores.</p> <p>Sin embargo, en los procedimientos a iniciativa de la autoridad administrativa (de oficio), el mayor impacto recae en las medidas correctivas que se ordenan ya que estas no van a repercutir solo en un consumidor sino en una colectividad lo cual genera un impacto positivo ya que se va a corregir esa deficiencia o falla que la autoridad advirtió en beneficio de los ciudadanos que podrán acceder de una manera más segura a servicio o productos.</p>	Membrillo y Díaz coinciden en sostener que el efecto de la imposición de multa pecuniaria genera mayor impacto en la sociedad, mientras que Chávez es la única que señala que el registrar al proveedor sancionado en RIS genera un mayor impacto a la sociedad porque afecta la reputación del abogado que estando en el sistema como infractor, la población podrá conocer sus antecedentes y comportamientos en el mercado.
	José Membrillo	Considero que la sanción pecuniaria (multa) genera un impacto en el comportamiento del proveedor; pues implica un desprendimiento económico del infractor. Es un factor de desincentivo, pues disuade a no cometer infracciones en materia de protección al consumidor. También es una señal importante en el mercado de los servicios profesionales, pues todos los abogados interiorizan que si no brindan un servicio idóneo pueden ser multados.	Por otro lado, Díaz es la única al sostener que otro efecto que también genera gran impacto a la sociedad es la remisión de lo resuelto al Colegio profesional del abogado
	María Díaz	De los efectos señalados, el que genera mayor impacto es la multa pecuniaria (dineraria) puesto que esta genera una afectación al patrimonio, otro efecto que también genera un	

		mayor impacto es la comunicación de lo resuelto al colegio profesional, porque esto pudiera conllevar a un procedimiento sancionador para el infractor que, hasta pudiera inhabilitarlo para el ejercicio profesional.	sancionado, a fin de que se le inicie si corresponde, proceso sancionador, que podría incluso ser inhabilitado para el ejercicio profesional.
De igual modo, ¿Cuál de estos efectos genera mayor impacto en el consumidor?	Gena Chávez	En los procedimientos de parte y de oficio las medidas correctivas ya que directamente benefician a los consumidores a través de la corrección de a infracción ya sea de manera individual o colectiva.	Sobre esta pregunta, los tres especialistas concuerdan absolutamente al sostener que dictado de medidas correctivas produce mayor impacto a los consumidores, porque como dice Chávez (2020) benefician a los consumidores, y Díaz (2020) porque el consumidor recupera lo pagado por el servicio no idóneo.
	José Membrillo	Considerando la esfera del consumidor, un elemento que genera impacto es sin duda alguna, la imposición de medidas correctivas, pues estas, aparte de corregir distorsiones en el mercado, tienen una relación directa con un beneficio para el consumidor; lo propio ocurre, cuando se ordena la ejecución de las obligaciones generadas en el contrato de acuerdo con las condiciones establecidas.	
	María Díaz	La medida correctiva ordenada, pues a través de esta, el consumidor podrá recuperar lo pagado por el servicio que no fue brindado correctamente, así también con la multa el consumidor encuentra una forma de evitar que este tipo de hechos se repitan por parte del infractor y que otros incurran en hechos similares.	
Para usted, ¿cuál sería el alcance del deber de idoneidad del abogado en la prestación de sus servicios profesionales?	Gena Chávez	Va a depender del tipo de servicio contratado, entendiéndose a este tipo en la dicotomía por resultado o de medios. Al respecto, el primero es mucho más fácil de determinar si existió o no una prestación idónea ya que se verificará el cumplimiento del resultado ofertado; no obstante, en este tipo también pueden estar presente la variable de medios si se incluye el factor de tiempo de la prestación. Por su parte, en la prestación de medios, se deberá considerar la actuación diligente sin el ofrecimiento de un resultado específico sino de realizar determinadas acciones que resulten pertinentes y apropiadas para el servicio contratado; ello basándose en la ley, el código de ética del abogado, las normas reglamentarias pertinentes e incluso la costumbre.	Chávez (2020) señala que el alcance del deber de idoneidad del abogado va a depender del tipo de servicio contratado y ofertado, si es que es de resultados o de medios. Considera que el primero es más fácil determinar si un servicio es idóneo o no, y el segundo se observará el actuar diligente sin el ofrecimiento de un resultado

	José Membrillo	Que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, utilizando todos los medios requeridos para garantizar el fin deseado.	específico. Por lo contrario, Membrillo (2020) difiere relativamente con Chávez al sostener que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, acomodándose a una obligación de medios. Por su parte, Díaz (2020) señala que el alcance se medirá de acuerdo a la obligación de medios y no de resultados, lo que coincide con Membrillo, y difiere en parte con Chávez.
	María Díaz	Agotar todas las vías que le permita el proceso en el cual está asesorando y/o defendiendo, argumentar y aportar los medios probatorios que mejor acompañen los intereses de su patrocinado, como ya mencioné líneas arriba tendrá que agotar todas las herramientas jurídicas que estén a su alcance. Recordemos que este tipo de servicio se analiza por medios empleados y no por resultados.	
Para la contratación de los servicios del abogado ¿Qué recomendaría por una parte a los consumidores; y, por otra parte, ¿a los abogados?	Gena Chávez	<p><b>A los consumidores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usar las herramientas como “Mira a quién le compras” para saber si el abogado que quiere contratar ha sido sancionado.</li> <li>▪ Buscar profesionales que cuenten con Registro en el colegio de abogados.</li> <li>▪ Exigir la suscripción de un contrato detallado en el cual se establezcan las obligaciones y derechos de las partes</li> <li>▪ Exigir la emisión de comprobantes de pago.</li> </ul> <p><b>A los abogados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contar con un contrato para sus clientes, donde se detallen las obligaciones con precisión y arreglo a ley.</li> <li>▪ Usar un lenguaje apropiado, evitando exceso de tecnicismos, a fin de explicarle el proceso de prestación de servicios a sus clientes.</li> <li>▪ Ser puntual en la asistencia a las citas programadas.</li> <li>▪ Encontrarse habilitado en su colegio profesional, siempre que sea exigible.</li> <li>▪ Brindar comprobantes de pago a sus clientes sobre cualquier pago que le realicen.</li> </ul>	<p>Con respecto a las recomendaciones para los consumidores, los especialistas coinciden en que los consumidores deben exigir la suscripción de un contrato y la emisión de comprobantes de pago. Por otro lado, recomiendan a los abogados suscribir contratos en el que se detallen con precisión las obligaciones asumidas y emitir comprobantes de pago.</p> <p>No obstante, por su lado, Chávez (2020) recomienda por a los consumidores averiguar quién es el abogado que</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplir cabalmente con el Código de Ética del Abogado.</li> </ul>	<p>quieren contratar, si está sancionado o si está habilitado para ejercer la profesión.</p>
	José Membrillo	<p><b>A los consumidores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suscripción de un contrato con cláusulas expresas, donde se determine las acciones concretas que debe realizar el abogado.</li> <li>▪ Verificar si el profesional contratado presenta sanciones por infracciones a las normas de protección al consumidor.</li> <li>▪ Solicitar la emisión de un comprobante de pago con valor tributario a fin de acreditar los pagos efectuados al abogado.</li> </ul> <p><b>A los abogados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestar cabalmente sus servicios - profesionales e informar las condiciones del servicio que brinda.</li> </ul>	<p>Así también, Membrillo (2020) lo único que recomienda a los abogados es que cumplan con brindar cabalmente sus servicios profesionales, así como informar la condiciones del mismo.</p>
	María Díaz	<p><b>A los consumidores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exigir al profesional la emisión del comprobante de pago o recibo por honorarios.</li> <li>▪ Suscribir un contrato en el que las partes estipulen de manera concreta sus obligaciones.</li> <li>▪ Guardar comprobantes, recibos, contratos a través de los cuales se pueda acreditar la relación de consumo.</li> </ul> <p><b>A los abogados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suscribir un contrato en el que las partes estipulen de manera concreta sus obligaciones.</li> <li>▪ Registrar todas las contraprestaciones recibidas</li> <li>▪ Actuar conforme a ley y honrando su juramento Hipocrático.</li> </ul>	

De la aplicación de la **GUÍA DE ANÁLISIS** que correspondiente a lograr el **objetivo específico N° 3: Examinar la naturaleza contractual entre el abogado y su cliente (consumidor)**; se obtuvieron los siguientes resultados:

**CUADRO N° 5.- Naturaleza contractual de la relación abogado-consumidor**

Documento	Texto normativo	Observación	Análisis
<p><b>Código de Protección y Defensa del Consumidor</b></p> <p><b>Relación de consumo</b></p>	<p>Es la relación por la cual un consumidor adquiere o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.</p>	<p>Esta definición se encuentra contenida en el numeral <b>5 del artículo IV del Título Preliminar</b> del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>	<p>La relación de consumo es un elemento inherente del Derecho del Consumidor, como cualquier tipo de relación jurídica esencial en otras ramas del Derecho.</p> <p>En ese sentido, la relación de consumo es el vínculo comercial consistente en que, a cambio de una contraprestación económica, es decir, mediante un pago pecuniario, el consumidor, obtiene un producto o un servicio de un proveedor en el mercado. En otros términos, el proveedor entrega un producto o presta un servicio al consumidor, siempre que este último pague por ello.</p> <p>Tal sería el caso, en que una persona busque un abogado y le pague los honorarios que le requiere el profesional para el servicio de defensa técnica en un proceso de alimentos en su contra. Se puede evidenciar entonces que, una relación de consumo entre el abogado y la persona (convertido en cliente), en el momento en que éste obtendrá un servicio jurídico del abogado a cambio de una compensación económica. El abogado, por una parte, el consumidor (cliente) por otra parte, el servicio jurídico como causa de la contraprestación económica. Todo ello, es la relación de consumo.</p>
<p><b>Código de Protección y Defensa del Consumidor</b></p> <p><b>Asimetría informativa</b></p>	<p>Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.</p>	<p>Esta definición se encuentra contenida en el numeral <b>7 del artículo IV del Título Preliminar</b> del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>	<p>La asimetría informativa es pues el fundamento del Derecho del Consumidor, la demostración que, en la relación de consumo, a parte más débil es el consumidor.</p> <p>Esta característica fundamental en el derecho del consumidor explica la realidad en el mercado, en la cual, uno de los agentes, que es el proveedor, normalmente tiene mayor y mejor información sobre sus productos y servicios que ofrece a los consumidores. Es decir, el proveedor se encuentra en mejor posición que el consumidor en cuanto a información sobre los productos y servicio puestos en el mercado, ya que conoce tanto el negocio y las</p>

			<p>características del producto o servicio, así como también los términos y condiciones de la contratación.</p> <p>Es así que, de ello también se desprende otra obligación más para el proveedor, el cual trata sobre el deber de informar a los consumidores sobre las características de sus productos y servicios.</p> <p>Aplicándole al caso concreto en estudio, el abogado evidentemente tiene mejor y mayor información sobre los servicios profesionales que ofrece en el mercado o sobre el que brinda a su cliente, que es un consumidor de sus servicios profesionales. El abogado conoce el tipo de negocio que implica su profesión; sabe cómo desempeñarse en el momento de ejecutar sus obligaciones. El abogado tiene las herramientas profesionales para prestar los servicios jurídicos que necesita una persona. La persona que busca contratar los servicios de un abogado indiscutiblemente no conoce o conoce lo mínimo sobre Derecho y lo que significa los servicios profesionales del abogado. Solo tiene entendido que busca un abogado para ser defendido en un proceso o para iniciar uno o absolverle alguna consulta. En síntesis, quiere un abogado para solucionarle un problema.</p>
<p><b>Código de Protección y Defensa del Consumidor</b></p> <p><b>Artículo 45.- Contrato de consumo</b></p>	<p>El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.</p>	<p>En este <b>primer párrafo</b> se observa que el Código define los que un contrato de consumo.</p>	<p>Entonces, un contrato de consumo es el acuerdo entre el proveedor y el consumidor que tienen por objeto la adquisición de un producto o la contratación de un servicio. Esto significa que el contrato de consumo genera una relación jurídica patrimonial que determina que el proveedor tiene la obligación de dar un producto o brindar un servicio conforme a lo ofrecido o a su naturaleza, y el consumidor tiene la obligación de pagar por ello; no obstante, el consumidor tiene el derecho de exigir el cumplimiento del contrato recibiendo el producto o servicio conforme a lo ofrecido y pactado por el proveedor.</p> <p>Considero que el contrato de consumo es la base de la relación de consumo.</p>
	<p>Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean</p>	<p>En el presente párrafo se observa que todas las normas reguladas en el capítulo I del</p>	<p>Los contratos de consumo son acuerdos que no necesariamente requieren ser formales, es decir, que sean escritos, como es la regla en el derecho civil, porque basta con corroborarse la</p>

	celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.	Título II del Código se aplican a todos los contratos de consumos.  Una observación importante es que la norma no establece que un contrato de consumo se celebra en forma escrita. Menciona que pueden ser de cualquier forma o modalidad.	relación de consumo, se puede hablar de un contrato de consumo.  Esto no significa que en las relaciones de consumo no se de las formalidades de los contratos de consumo, ya que la ausencia de tener escritas los términos y condiciones del contrato puede afectar al consumidor a la hora de acreditar una relación de consumo.  No obstante, esta parte de la norma es clara al establecer que las disipaciones del Código son aplicables a cualquier tipo de contratos de consumo, los que supone también contratos civiles en la que exista relación de consumo.
	En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.	En <b>tercer párrafo</b> se reconoce al Código Civil como la norma supletoria.	Ante los vacíos que puede incurrir la regulación sobre los contratos de consumo, serán aplicables de manera supletoria las normas del Código Civil siempre que sean ajustables a la naturaleza o tipo de contrato que se celebra.
<b>Código Civil</b>  <b>Prestación de servicios</b>  <b>Artículo 1755.- Definición</b>	Por la prestación de servicios se conviene que éstos o su resultado sean proporcionados por el prestador al comitente.	La norma citada nos permite ubicar la presencia de dos partes en esta fuente de obligaciones (la prestación de servicios), estos son, el prestador y el comitente, en la cual, el primero se obliga a proporcionar sus servicios al segundo.	Es un error denominar contrato de prestación de servicios del abogado, porque esto no existe. Esto en tanto que, la estructura en un contenido posible no existe ni el continente que puede dar la apariencia de contrato como tal. Pues simplemente, la prestación de servicios es el objeto de un contrato como tal.
<b>Código Civil</b>  <b>Artículo 1755.- Modalidades</b>	Son modalidades de la prestación de servicios nominados: a) La locación de servicios. b) El contrato de obra. c) El mandato. d) El depósito. e) El secuestro	Se puede observar 5 modalidades nominados de prestación de servicios. Es decir, 5 tipos de contrato nominados, en los cuales, el objeto de la obligación, en la prestación de un servicio.	<b>DE LOCACIÓN DE SERVICIOS</b> La locación de servicios es una modalidad de la prestación de servicios que tiene como objeto toda clase de servicios materiales e intelectuales (Artículo 1765 del Código Civil).  Es un contrato <i>strictu sensu</i> , el cual consiste en que el locador se obliga, sin estar subordinado al comitente, a prestarle sus servicios por cierto tiempo o para un trabajo determinado, a cambio de una retribución (Artículo 1764 del Código Civil).

		<p>Conviene preguntarse entonces: ¿Cuál de las 5 modalidades nominados de la prestación de servicios son ajustables para los servicios profesionales del abogado? Resulta lógico, que los contratos de locación de servicios, y el contrato de mandato se acomodan mejor a la naturaleza de los servicios profesionales del hombre de leyes.</p>	<p>Las partes en este contrato son, por un extremo, el locador, quien es el prestador del servicio, es decir, el abogado; por el otro extremo, se tiene al comitente, el consumidor o cliente, quien es el acreedor o beneficiario del servicio. El objeto del contrato, es el servicio profesional (servicios jurídicos). En síntesis, en el contrato de locación de servicios, el abogado se obliga a prestar sus servicios jurídicos al consumidor por un determinado tiempo, o, simplemente se obliga a hacer un trabajo determinado, a cambio que el consumidor cumpla con una retribución económica. Esta relación contractual, tiene la característica de que el obligado, o sea, el abogado, no se encuentra subordinado al consumidor; en otros términos, el abogado cumple con su obligación de manera independiente. No existe una relación laboral entre las partes.</p> <p>No olvidemos el carácter personalismo de la prestación del servicio profesional del abogado regulado por el Código Civil cuando prescribe que el locador debe prestar personalmente el servicio. Esto es, una obligación <i>intuitu personae</i>, en el cual, se tiene “especial consideración en las cualidades o características de uno de los sujetos de la relación obligatoria” (Castillo, 2018, p. 39). En ese caso, al abogado. Pero también, prevé una excepción al carácter personal bajo responsabilidad, al señalar que el locador, puede valerse con su dirección de auxiliares y sustitutos si la colaboración de otros está permitida por el contrato o por los usos y no sea incompatible con la naturaleza de la prestación (artículo 1766 del Código Civil).</p> <p>Considero que todos estos supuestos pueden sin ninguna duda configurarse en el caso de las prestaciones de los servicios profesionales del abogado.</p> <p><b>DE MANDATO</b></p> <p>Si bien es cierto, como dice Merlano (2010) en su análisis sobre la responsabilidad jurídica del abogado en el derecho español, de que “no hay una consagración normativa expresa que defina la naturaleza jurídica de la relación que se suscita entre el abogado y su cliente” (p. 1033), existe la</p>
--	--	--	--

		<p>posibilidad de utilizar el arrendamiento de servicios o el mandato como tipos de contratos para formar una relación contractual.</p> <p>Entonces, esta modalidad de prestación de servicios regulado en nuestro Código Civil peruano, también puede aplicarse a la prestación de servicios profesionales del abogado. No obstante, en el mercado, es poco usado cuando de abogados para prestar sus servicios se trata.</p> <p>Esta modalidad de contrato nominativo tiene un extenso tratamiento en el Capítulo Cuarto, del Título IX, del Código Civil, desde el artículo 1790 hasta el artículo 1831.</p> <p>Es beneficioso conocer a groso modo de qué trata esta modalidad de contrato, porque puede resultar de gran importancia para aquellos profesionales que decidan emplear este tipo de contrato para la prestación de sus servicios profesionales que, por cierto, es “polivalente” (Rodríguez, 2001).</p> <p>Gonzales <i>et al.</i> (2017) definen que “es un contrato por el cual una de las partes confiere a otra, que lo acepta, el poder para representarla en la gestión de uno o más negocios por cuenta y riesgo de la primera” (p. 489).</p> <p>El mandato es un contrato en el que, una parte, el mandatario, se obliga a realizar uno o más actos jurídicos, por cuenta y en interés del mandante (artículo 1790 del Código Civil). Interesante es la precisión sobre el objeto de este contrato, que consiste en la realización de uno o más actos jurídicos; es decir, la finalidad es cumplir con uno o varios actos jurídicos específicos que requiere el mandante, lo que debe satisfacer los intereses del mismo. Es decir, “una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera” (Sanín, 2016, p. 46).</p> <p>Sobre las obligaciones del prestador, quien técnicamente en este contrato es el mandatario, esta descrito en el artículo 1793 del Código Civil. En atención a dicha norma, el mandante, tiene la</p>
--	--	--

		<p>obligación de ejecutar personalmente los actos jurídicos materia del contrato de mandato; con la posibilidad que pueda realizarlo otra persona siempre que dicha supuesto sea pactado por ambas partes. El mandante debe atender las instrucciones del mandatario, pues todo lo que deba hacer es en interés del mandante. También, tiene la obligación de comunicar al mandante cuando haya cumplido con ejecutar los actos del mandato. Finalmente, está obligado a rendir cuenta sobre su actuación, respetando cuándo y dónde debe hacerlo según estipulación del contrato, o cuando lo requiera el mandante.</p> <p>En contraste con el contrato de locación de servicios, el elemento de la subordinación es una figura que en esta modalidad su presencia es evidente, aunque el Código no lo señala taxativamente. Debido a las obligaciones en el que se encuentra sujeto el mandatario, este debe acatar las intrusiones de contraparte, cumplir sus requerimientos, y preocuparse por sus intereses. Está muy presente la subordinación. Sin embargo, somos de la opinión de Fernández (2019) al explicar que la subordinación en el mandato, presente como he dicho – implícitamente – debe ser entendido distintamente a lo estudiado por derecho del trabajo, puesto va más allá del “ámbito propiamente laboral” (p. 194).</p> <p>Por otro lado, el mandante está obligado frente al mandatario a: i) a facilitarle los medios necesarios para la ejecución y cumplimiento del mandato; ii) a pagarle la retribución que corresponda y provisionarle de ella de acuerdo a los usos; iii) a reembolsarle los gastos efectuados, más los intereses legales; y, iv) a indemnizarle los daños y perjuicios sufridos como consecuencia del contrato (artículo 1796 del Código Civil).</p> <p>Para ilustrar la citada norma, se podría dar el caso en que una persona (consumidor), contrata a un abogado para la realización de varios actos jurídicos específicos en un tiempo determinado (elaboración de contratos, transacciones comerciales, actos sobre la declaración tributos si se trata de un</p>
--	--	--

			comerciante, la formalización de un negocio, etc.)
<p><b>Código de Protección y Defensa del Consumidor</b></p> <p><b>Artículo 19. Obligación del proveedor</b></p>	<p>El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.</p>	<p>Se puede observar que la norma establece que el proveedor responde la idoneidad, lo que constituye una obligación legal para el proveedor.</p>	<p>A mi consideración el deber de idoneidad lo encontramos regulada en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el cual, se refiere que el proveedor se encuentra obligado a “responder por la idoneidad y calidad de sus productos y servicios ofrecidos” en el mercado a los consumidores.</p> <p>En ese sentido, ante el defecto del servicio denunciado por el consumidor, el proveedor tiene la obligación de brindar un servicio idóneo al consumidor, es decir, asegurar que el servicio recibido por el consumidor es conforme a lo ofrecido; caso contrario, el proveedor será responsable por falta de idoneidad.</p>
<p><b>Código de Protección y Defensa del Consumidor</b></p> <p><b>Principio pro consumidor</b></p>	<p>En cualquier campo de actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos de adhesión y los celebrados en base a las cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorables a consumidor.</p>	<p>Este principio se encuentra consagrado en numeral <b>2 del artículo V del Título Preliminar</b> del Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p>	<p>El principio pro consumidor es la expresión protectora del Estado a favor de los consumidores en las relaciones de consumo en donde siempre el proveedor se encuentra en una mejor posición, por lo que es la parte que más ventajas tiene frente al consumidor.</p> <p>Este principio debe funcionar bajo una regla de acción fundamental <b>de la duda insalvable</b> que se puede encontrar en los siguientes supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. en el sentido de las normas.</li> <li>2. en los alcances con los contratos de adhesión y los contratos celebrados por cláusulas generales de contratación.</li> </ol> <p>Así, este principio consiste en que debe de interpretarse en favor de los consumidores cuando se observan estos supuestos descritos líneas arriba.</p> <p>Realmente, la consagración de este principio significa que el consumidor tiene una condición especial en la relación de consumo frente al proveedor, quien goza de una protección privilegiada por parte del Estado.</p>

## V. DISCUSIÓN

Con relación al **objetivo general** el cual consiste en **conocer cuál es el alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor**. Dentro de los resultados obtenidos de mis tres objetivos específicos, se puede establecer que el deber de idoneidad del abogado tiene un alcance determinante en identificar primero qué tipo de obligación asume el abogado en el momento de la contratación, como se explicará infra. Por lo que, en el estudio desarrollado por Bellido (2018) quien concluye que el deber de idoneidad “obliga al proveedor de un servicio a prestarlo en las condiciones y términos pactados con el consumidor, debiendo responder a la finalidad para la cual el servicio ha sido ideado” (p. 5). Al respecto, es cierto que el deber de idoneidad es la obligación del proveedor de brindar un servicio idóneo, no obstante, genera una incertidumbre la afirmación que dicha obligación debe hacerlo conforme a los términos y condiciones contratadas, lo que conviene preguntarnos: ¿cómo podremos saber que términos y condiciones se pactaron? Pues, la respuesta lo encontramos en conocer el tipo de obligación que asume el abogado en el contrato que suscribe con el consumidor, pues si es una obligación de medios, el abogado debe probar únicamente que actuó con la diligencia debida y la mayor dedicación en la prestación del servicio profesional para considerarse un servicio idóneo; por otro lado, si es una obligación de resultado, pues la idoneidad dependerá del cumplimiento de uno o varios trabajos concretos, o resultado pactado, ofrecido o publicitado. En ambos supuestos como podemos observar, los términos y condiciones pactados serán diferentes, por lo que también será diferente el análisis para determinar cuándo un servicio prestado por el abogado es o no idóneo. En ese sentido, según la teoría del análisis económico del derecho, supone que el abogado debe realizar un análisis de costos y beneficios sobre el cumplimiento de las obligaciones que asume en la prestación de sus servicios profesionales; debe predecir que gana con hacerlo, y qué pierde con incumplirlos - que ya sabemos que puede ganarse sanciones pecuniarias. En ese mismo sentido, este análisis de costos y beneficios debe también de hacerlo el consumidor a la hora de contratar los servicios profesionales del abogado, que implica tomar la decisión correcta a raíz de ese análisis, verbigracia, lo primero que debe de tener en cuenta es la suscripción de un contrato escrito, lo que muchas se contradice con la realidad, y un segundo ejemplo sería que solicite un comprobante de pago.

Con relación al **primer objetivo específico**: definir en qué consiste la idoneidad del servicio profesional del abogado en materia de protección al consumidor; para el cual, se remitió obligatoriamente al primer párrafo del artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que define a la idoneidad como *la “correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.”* Del análisis de dicho extracto normativo, se tuvo como resultado la posibilidad de definir que idoneidad es sencillamente la relación entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe; es decir, una expectativa que debe coincidir con la realidad. Así pues, en el estudio desarrollado por Villegas (2017) afirma que la idoneidad tutela las expectativas del consumidor. No obstante, considero que esa expectativa del consumidor no puede interpretarse de manera amplia y abusiva ya que está sujeta a ciertos factores que servirán para la determinación de cuándo un servicio es idóneo o no, tales como la oferta, la publicidad, la información, la naturaleza del servicio y entre otros. Por su parte, en el estudio entregado por Bellido (2018) sitúa a la idoneidad como una característica que debe tener todo producto o servicio. Sin embargo, no comparto dicha definición porque la idoneidad no es una mera o simple característica, sino una cualidad elemental en el derecho del consumidor que está conformada por la comparación de un conjunto de características que tiene un producto o servicio. Entonces, la idoneidad es aquella cualidad suprema que debe de tener todo producto o servicio para ser puesto en el mercado; es por tal, una condición legal y real. Por consiguiente, es acertado sentenciar que habrá idoneidad de un servicio cuando lo recibido por el consumidor es idéntico a lo ofrecido por el proveedor puesto que, se comparará las características servicios que fueron ofrecidos por el proveedor, con las características del servicio recibido por el consumidor, sin obviar por su puesto los factores que la normativa condiciona.

En esa línea, con relación a la idoneidad del servicio profesional del abogado, fue indispensable remitirnos al tercer párrafo del artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual prescribe que *“en la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la*

*prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18*". Por lo que, conocer si un servicio es idóneo o no, dependerá primeramente de la identificación del tipo de obligación que asume el proveedor. En ese sentido, sabido el tipo de obligación; verbigracia, si se tiene en claro que la obligación que asume el proveedor es de resultados, el análisis se realizará sobre la base de esa obligación; por lo contrario, si la obligación es de medios, el análisis que realizará la autoridad administrativa debe estar centrado considerando este tipo de obligación. Por ello es que considero relevante examinar la relación contractual entre el proveedor y consumidor para poder identificar el tipo obligación asumida por el prestador, y en base a esto, realizar un análisis inequívoco sobre la idoneidad del servicio profesional del abogado.

Es así que, en cuanto a la jurisprudencia analizada, la Resolución Final N° 122-2018/PS0-INDECOPI-SAM, en su **fundamento 20**, el ORPS sostiene que el servicio profesional del abogado está sujeto a una obligación de medios, puesto que el consumidor tendrá una expectativa no relacionada con el resultado, es decir, no se le garantiza un resultado exitoso. Empero, mantiene otra expectativa que no tiene que ver con esperar un resultado seguro, porque este, según la naturaleza del servicio, no es algo que se puede predecir; por consiguiente, esta expectativa se cierne exclusivamente en que el proveedor prestará el servicio con la diligencia debida y con la mayor dedicación, lo que implica que debe de utilizar todos los medios necesarios para lograr el resultado deseado. Para la autoridad administrativa, el servicio profesional que brinda un abogado de forma particular, es un servicio que se presta con mucha dedicación, desempeño y debidamente diligente a fin de conseguir un resultado deseado pero que no se asegura o promete, toda vez que la obligación que asume el abogado por la naturaleza del servicio es de medios y no de resultados, lo que significa que debe de utilizar todo los medios que considere útil según sus capacidades, formación o experiencia profesional para lograr el fin deseado. Sin embargo, no comparto completamente la afirmación de la autoridad administrativa en cuanto sostiene que la obligación del abogado es exclusivamente de medios, sino que también pueden confluir una obligación de resultados, pero que esta dependerá necesariamente del tipo de relación contractual contraída entre el abogado y el consumidor. Así, concuerdo con el antecedente desarrollado en el estudio de Sancho

(2014) quien concluye que para analizar la responsabilidad del abogado se deberá observar “el tipo de obligación por el cual el abogado es contratado” que generalmente es de medios, pero que también puede ser de resultados cuando lo único que importa es la “entrega de un trabajo u objeto concreto” (p.97).

Finalmente, el ORPS en su **fundamento 33** del caso analizado, en el cual medió un contrato de locación de servicios, precisa que cuando un consumidor contrata un servicio profesional de asesoría y defensa jurídica tiene una expectativa legítima de que el abogado cumpla con los requerimientos exigidos por el Juez para evitar dilaciones innecesarias. En esto podemos encontrar un ejemplo claro de diligencia debida que corresponde a una obligación de medios. En consecuencia, en el caso particular, el ORPS concluyó que el servicio de defensa y asesoría jurídica brindado al consumidor no fue idóneo toda vez que el escrito proponiendo puntos controvertidos fue presentado después de 57 días hábiles, y por la omisión de presentar los aranceles judiciales por exhorto, provocando la dilación injustificada del proceso judicial. Al respecto, coincido con el razonamiento de la autoridad administrativa porque tanto la actuación exageradamente tardía y la omisión de sus obligaciones afecta evidentemente los intereses y pretensiones del cliente en el proceso judicial que era defendido o asesorado.

Con relación al **segundo objetivo específico** que consiste en **evaluar los efectos que producen la falta de idoneidad de los servicios profesionales del abogado**, se respondió referido objetivo, tomando las respuestas de tres especialistas del Indecopi, quienes coincidieron al manifestar que la imposición de sanciones pecuniarias y el dictado de medidas correctivas son los principales efectos que origina la falta de idoneidad de los servicios profesionales del abogado. No obstante, Chávez y Díaz (2020) señalaron que la inscripción del abogado sancionado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, es también un efecto importante ya que esto afecta directamente con la reputación del proveedor en el mercado, y la sociedad puede tener acceso libre a esta información en el sistema digital del Indecopi “Mira a quién le compras”. Y, únicamente por su parte, Díaz (2020) refiere que la comunicación del Indecopi al Colegio profesional del abogado sancionado es un efecto que se debe tener en consideración. Por lo que, en la tarea de evaluar dichos efectos, el cual es objetivo de esta investigación, la referida evaluación está centrada

en conocer cuáles de estos generan mayor impacto a los consumidores y a la sociedad en la experiencia de los expertos resolutivos, para el cual Membrillo y Díaz (2020) concuerdan al manifestar que la imposición de multas es el efecto que más impacta en la sociedad, principalmente porque como dice Membrillo (2020) la multa al ser un desprendimiento económico, significa un factor de desincentivo que envía un mensaje al mercado, en especial al mercado de servicios profesionales a que los proveedores interiorizan que si no brindan servicios idóneos serán multados por la autoridad administrativa. Al respecto, en el estudio desarrollado por Villegas (2017) concluye que la autoridad administrativa no estaría tomando en cuenta el correcto funcionamiento del mercado creando externalidades negativas con la imposición de multas, ya que estaría incentivando a aumentar los precios de los servicios y el abandono de conductas diligentes. Sobre esto, discrepo totalmente con la conclusión del antecedente citado, toda vez que la imposición de multas no provoca otra cosa más que el proveedor no vuelva a cometer infracciones en materia de protección al consumidor, por lo que el aumento de precios corresponde y depende de una regla fundamental en la economía social de mercado que esta guiado por la regla de competencia y de la oferta y la demanda, y remitiéndonos a los hechos reales considero que existe una enorme competencia en este campo por el gran número de abogados que ejercen la profesión; y por el contrario, la multas motivan a conducirse de manera diligente en la prestación de los servicios profesionales.

Por otra parte, los especialistas concuerdan en absoluto que el efecto que más impacto genera al consumidor son las medidas correctivas que se dictan en los procedimientos a favor del consumidor denunciante, porque beneficiaban directamente al consumidor afectado por el servicio no idóneo, ya que, de esta manera, como señala Díaz (2020) el consumidor puede recuperar lo pagado por el servicio no brindado correctamente. Al respecto, considero positivo esta evaluación toda vez que una medida correctiva tiene la finalidad de reparar o resarcir las consecuencias producidas al consumidor por la conducta infractora del proveedor, asimismo implica un mensaje claro al consumidor en donde este asume que se encuentra protegido por el Estado ante proveedores que siempre tienen ventajas en el mercado. El dictado de una medida correctiva es, por tanto, el producto de la responsabilidad administrativa del proveedor que la autoridad administrativa

determina por la infracción al deber de idoneidad y debe entenderse no como un castigo sino como lo señaló en su momento Jansen (2013) una “justicia correctiva” al analizar la responsabilidad jurídica y al derecho de daños causados y el enriquecimiento justificado.

En ese sentido, no hay nada más claro que las posturas de los especialistas de la autoridad administrativa en materia de protección al consumidor son apoyadas implícitamente en la teoría keleseniana, en la cual, otorgan mayor importancia a la sanción porque con ella, consideran que se estaría cumpliendo la finalidad de las normas jurídicas.

Con respecto al **tercer objetivo** específico: **examinar la naturaleza contractual entre el abogado y su cliente, el consumidor**; se remitió al estudio de las fuentes de las obligaciones del Código Civil, específicamente la parte de prestación de servicios contenida en el Título IX del referido Código, concatenando necesariamente el análisis del Código de Protección y Defensa del Consumidor a efectos de reconocer la inherencia e interferencia de la normativa de protección al consumidor en la relaciones contractuales de naturaleza civil, pero con la finalidad primera de sentar bases claras con respecto a qué tipo de contrato civil se utiliza o se debe utilizar en la prestación de los servicios profesionales del abogado independiente.

En ese contexto, Puente y Lavalle, citado por Loiza (2016) opina que: “La prestación de servicios no es, pues, en sí, un contrato, por lo cual no puede celebrarse un contrato de prestación de servicios, ya que carece de contenido propio. Sólo pueden celebrarse, a título de prestación de servicios, los contratos nominados o innominados de que tratan los artículos 1756 y 1757 del Código Civil.” (p. 4). En otros términos, para el jurista, es conveniente aclarar que la prestación de servicios no es un contrato propiamente dicho, sino que, es el objeto de un contrato nominado o innominado, por lo que no se puede hablar de la existencia y practicidad de un “contrato de prestación de servicios”.

En atención a lo sostenido por el maestro, es un error denominar “contrato de prestación de servicios”. Esto en tanto que, la prestación del servicio es solamente el objeto de un contrato, mas no es un contrato en estricto sensu.

En esa línea, el artículo 1775 del Código Civil señala que la “*la prestación de servicios se conviene que éstos o su resultado sean proporcionados por el prestador al comitente.*” La norma citada nos permite ubicar la presencia de dos partes en esta fuente de obligaciones (la prestación de servicios), estos son, el prestador y el comitente, en cual, el primero se obliga a proporcionar sus servicios al segundo.

El jurista sabiamente nos indica que, la prestación de servicios puede celebrarse por medio de un contrato nominado o innominado regulados en los artículos 1756 y 1757 respectivamente. Conuerdo con la primera afirmación del maestro mas no con la segunda, pues la prestación de servicios profesionales del abogado no encontraría asidero en un tipo de contrato innominado, toda vez que la naturaleza y el carácter e importancia del servicio que brinda un profesional del Derecho requiere de una mejor estructura jurídica contractual, así como una precisión en los términos y condiciones en la regulación de la forma o modalidad en el que se conviene o contrata sus servicios, el mismo que es ofrecido y prestado en el mercado, como un agente económico independiente y liberal. Por lo tanto, el artículo 1757 del Código Civil, referido a la prestación de servicios alude a otra naturaleza de servicio que esquiva a la que brinda el hombre del Derecho, ya que esta modalidad de prestación de servicios aplica para “los contratos innominados de doy para que hagas y hago para que des”, cuestión por lo observado, estaríamos perdiendo el enfoque de establecer una correcta modalidad de contratar los servicios profesionales del abogado.

En ese sentido, los contratos nominados de prestación de servicios están expresamente reguladas en el artículo 1756 el Código Civil, como el contrato de locación de servicios, el contrato de obra, el mandato, el deposito, y el secuestro. Del citado artículo, se aprecia 5 modalidades nominados de prestación de servicios, es decir, 5 tipos de contrato nominados, en los cuales, el objeto de la obligación, es la prestación de un servicio; por lo que conviene preguntarnos: ¿Cuál de estas 5 modalidades nominados de la prestación de servicios son ajustables para los servicios profesionales del abogado? Resultando lógico que el **contrato de locación de servicios** y el **contrato de mandato** se acomodan mejor a la naturaleza de los servicios profesionales del hombre de leyes, donde las características y obligaciones de la primera modalidad son distintas a la segunda, pero que encuadran

perfectamente como formas contractuales de prestación de servicios jurídicos en general.

Con respecto a aquel resultado, en una de las conclusiones del estudio desarrollado por Samproгна (2012), se sostiene que la regulación jurídica en España establece que el vínculo contractual entre el abogado y su cliente es de arrendamiento o prestación de servicios. Por lo que se puede observar, existe coincidencia con nuestro país con relación a la prestación de servicios, pero no con respecto al arrendamiento, visto que su tratamiento en el Perú es absolutamente diferente. Asimismo, Samproгна (2012) concluye que en el Brasil la relación contractual que se forma entre el abogado y el cliente es el mandato. Esta conclusión nos da el aliento a poder afirmar que en el Perú se podría configurar el mandato como el contrato que podría utilizar el abogado para prestar sus servicios profesionales según el análisis efectuado a la norma peruana.

En síntesis, concuerdo ampliamente con el antecedente citado, puesto que proporciona el sustento al examen realizado a la relación contractual del abogado y el consumidor en nuestro país, donde gracias a la observación y análisis de la normativa, se pudo corroborar teóricamente que en el Perú, los abogados pueden brindar sus servicios profesionales mediante un contrato de locación de servicios o un contrato de mandato, dependiendo razonablemente del tipo de obligación asumida, que como señala el mismo Samproгна (2012) “la obligación asumida por el abogado es, por vía de regla, de medio” (p. 443). En ese sentido, la obligación de medios puede hallarse absolutamente en un contrato de locación de servicios, en el cual, el abogado actuará de manera diligente utilizando los medios necesarios para brindar un servicio idóneo; y, en el contrato de mandato puede suponerse y asumirse una obligación de resultado porque lo que se busca es ejecutar un trabajo determinado, donde interesa el resultado final deseado, ofrecido, publicitado o informado.

Ahora, es muy importante precisar que, del análisis efectuado a la normativa del Código Civil, en analogía con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, es inequívoco mencionar que el contrato civil de locación de servicios y de mandato que pueden utilizar los abogados para brindar sus servicios profesionales, son contratos de consumo, definido por Arana (2010, p. 61) como “el contrato celebrado entre dos

partes, uno el proveedor y otro el consumidor, para la compra-venta de un producto o un servicio, a cambio de una contraprestación”, porque teniendo una génesis inminentemente de naturaleza civil ya que dos privados convienen mutuamente para crear una relación jurídica patrimonial, genera así misma una relación de consumo entre el abogado y su cliente, en el cual, el cliente adquiere la calidad de consumidor porque necesita contratar los servicios jurídicos del abogado, que lógicamente debe pagar por ello, y el abogado se convierte en proveedor de servicios jurídicos o legales, obligándose prestar sus servicios; por consiguiente, fundamenta el protagonismo del Estado dictando normas para proteger al consumidor de esa relación de consumo, toda vez que el proveedor, el abogado, tiene mejor y mayor información sobre sus servicios que ofrece y brinda a los consumidores en el mercado, llámese a esto, asimetría informativa, una característica de la transacción comercial donde la información es desigual entre las partes de un contrato. Es por eso que, el consumidor es la parte más débil de la relación de consumo, estando en una situación de desventaja en el momento de la contratación, dando base humana y filosófica a la existencia del Derecho del Consumidor, consagrándose principios como el pro consumidor, corrección de la asimetría y entre otros que se encuentran recogidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor que rige en nuestro país desde el año 2010.

Un sustento más, hallamos en la “Teoría social del derecho”, mediante el cual, el derecho es definido como un “orden jurídico social”. Con esta teoría se busca observar y participar en las relaciones sociales en el que interviene el poder, donde muchas veces una de la parte de esa relación tiene más poder y abusa de ella. El creador de esta teoría, Botero (2005) sostiene que el derecho estará completamente legitimado cuando logre “crear un orden social justo y pacífico” (p. 14). Al respecto, estoy de acuerdo con esta teoría porque la existencia del Derecho del Consumidor es la materialización de la preocupación del Estado por una sociedad de consumo justa, para tratar de controlar el abuso del poder que muchas veces tienen los proveedores en el mercado.

En ese sentido, supone que la relación contractual entre el abogado (el proveedor) y su cliente (el consumidor), no solamente será tratado con las normas del Derecho Civil, sino también merece un tratamiento con las normas del Derecho del

Consumidor, tal como lo afirmó Samproгна (2012) al concluir que la relación contractual existente entre el abogado y el cliente “se somete a las reglas del Derecho de consumo” (p. 443). Por lo cual, también estoy completamente de acuerdo con aquel antecedente, porque la realidad así lo refleja, ejemplo de ello es tramitación de procedimientos administrativos de protección al consumidor ante el Indecopi, donde se aplican las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor en los casos que se denuncian el “pésimo” servicio prestado por los abogados.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Con respecto al primer objetivo específico, concluyo que la idoneidad del servicio profesional del abogado en materia de protección al consumidor consiste en aquella prestación de los servicios jurídicos en general que brinda el abogado observando el tipo de obligación que asume en el contrato de consumo, puesto que, si es una obligación de medios, el servicio profesional será idóneo si se brinda con la diligencia debida y la mayor dedicación, utilizando todos los medios necesarios y lícitos, valiéndose de sus capacidades, formación y experiencia profesional para lograr el fin deseado del consumidor, sin asegurar un resultado determinado. Por otro extremo, si la obligación asumida es de resultados, el servicio profesional será idóneo cuando el abogado logre entregar un resultado específico y requerido por el consumidor, el mismo que también está relacionado a la oferta, información y publicidad.
2. En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye que los efectos que producen la falta de idoneidad de los servicios profesionales del abogado más recurrentes son los dictados de medidas correctivas, la imposición de multas, el registro en el RIS; de la cuales, el dictado de medidas correctivas en los procedimientos administrativos de protección al consumidor genera un mayor impacto al consumidor porque son mandatos que tiene por objetivo reparar las consecuencias patrimoniales producidas al consumidor, y de esa manera pueden recuperar lo pagado por el servicio no idóneo, o también, pueden obtener que se ejecute cabalmente las cláusulas del contrato.
3. Con relación al tercer objetivo específico, concluyo que la relación contractual entre el abogado y el consumidor puede formarse mediante un contrato de locación de servicios o mediante un contrato de mandato de acuerdo a la naturaleza de la prestación del servicio; del primer contrato, supone que el abogado asume una obligación de medios, y en el segundo, una obligación de resultados. No obstante, es una relación que está sometida a las normas de protección al consumidor, ya que, es así misma, una relación de consumo, considerándose por tal, contratos de consumo, donde la parte más vulnerable es el consumidor por la presencia del elemento de la asimetría informativa que coloca en mejor posición al proveedor.

## **CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

El proyecto de investigación tuvo como única hipótesis general que el alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor es determinante porque permite descubrir hasta donde está obligado el abogado en la prestación de sus servicios profesionales contratado por un consumidor.

En consecuencia y en atención a ello, se contrasta que el alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor está determinado y condicionado por el tipo de obligación que asume el abogado en el contrato que suscribe con el consumidor, lo que puede ser una obligación de medios o de resultados.

## VII. RECOMENDACIONES

- Si bien es cierto que los hallazgos de esta investigación fueron productos de métodos teóricos, es decir, del análisis de textos normativos, jurisprudencia y doctrina, considero importante recomendar a futuros investigadores que se inclinen a indagar y desarrollar más a profundidad sobre este tema en específico, remitirse más a la realidad; en otros términos, tratar de descubrir si los consumidores conocen su derechos, como por ejemplo, descubrir mediante la aplicación métodos e instrumentos cuantitativos (encuestas) si los consumidores conocen que existe una vía administrativa para denunciar el servicio no idóneo que reciben por parte de los abogados, toda vez que se puede presumir que muchas personas sufren por las manos de malos abogados.
- En ese contexto, recomiendo también que las futuras investigaciones tomen en cuenta el extremo ético de este tema. Estudiar la deontología jurídica es relevante porque es bien sabido que en la actualidad estamos sufriendo una crisis moral generalizada, en el cual, los profesionales del Derecho no están excluidos de este problema y tratarlo, considero es una obligación necesaria, ya que estos se reflejan principalmente en la prestación de los servicios profesionales cuando mienten a los clientes, actúan de mal fe, generando así una mala reputación a la profesión, perjudicado a los jóvenes que aspiran a ser buenos abogados, y ser ejemplos de profesionales limpios que necesita el país.
- En línea con los especialistas entrevistados en este trabajo de investigación, recomiendo a todos los consumidores de servicios profesionales de los hombres de leyes, exigir a estos la emisión de comprobantes de pago puesto que son documentos indispensables para poder acreditar una relación de consumo entre el abogado y consumidor, y de esa forma, poder acceder a protección de sus derechos ante el Indecopi. En ese mismo sentido, alcanza la recomendación a los abogados, profesionales de la legalidad, utilicen contratos escritos (formales) para la prestación de sus servicios profesionales ya que la formalidad es muy importante para identificar las obligaciones que asumen las partes contratantes.

## REFERENCIAS

### **Libros impresos:**

Bullard, A. (2009). *Derecho y Economía* (2a ed.). Palestra.

Carbonell, O. E. (2010). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Juristas Editores.

Espinoza, E. J. (2016). *Derecho de la responsabilidad civil* (8a ed.). Instituto Pacífico.

Morón, U. J. C. (2017). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General: Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444* (12a ed.). Gaceta Jurídica.

### **Libros Electrónicos:**

Botero, U. D. (2005). *Teoría social del derecho* (4a ed.). Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/48010/6/9587015541.PDF>

Bullard, A. (2019). *Análisis Económico del Derecho*. Fondo Editorial PUCP. Recuperado de: [http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170692/35%20An%C3%A1lisis%20econ%C3%B3mico%20del%20derecho%20con%20sello.pdf?fbclid=IwAR3ia6VTiSeTy3zKW1VbbIGByh-wuYktZdPa3vwLsiKGQD\\_UsZLz3erg0dE](http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170692/35%20An%C3%A1lisis%20econ%C3%B3mico%20del%20derecho%20con%20sello.pdf?fbclid=IwAR3ia6VTiSeTy3zKW1VbbIGByh-wuYktZdPa3vwLsiKGQD_UsZLz3erg0dE)

Castillo, F. M. (2018). *Derecho de las obligaciones*. Fondo Editorial PUCP. Recuperado de: <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170669/13%20Derecho%20de%20las%20obligaciones%20con%20sello.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cortés, G. J, y Álvarez C. S. C. (2017). *Manual de redacción de tesis jurídicas*. Amate. Recuperado de: <http://sistemabibliotecario.scjn.gob.mx/sisbib/2018/000292104/000292104.pdf>

Gonzales et al. (2017). *Manual de Derecho Civil*. Universidad de la República. Recuperado de: <https://juristaseternos.com/civil/manual-de-derecho-civil-gonzalez-piano-pdf/>

Fernández. C. G. (2019). *Introducción a la responsabilidad civil: lecciones universitarias*. Fondo Editorial PUCP. Recuperado de: <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170701/46%20Introducci%c3%b3n%20a%20la%20responsabilidad%20civil%20con%20se%20llo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kelsen, H. (1982). *Teoría pura del derecho* (3a ed.). Universidad Autónoma de México. Recuperado de: [https://www.enj.org/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=299-teoria-pura-del-derecho-hans-kelsen&category\\_slug=enj-1-265-teoria-general-del-derecho&Itemid=194](https://www.enj.org/index.php?option=com_docman&view=download&alias=299-teoria-pura-del-derecho-hans-kelsen&category_slug=enj-1-265-teoria-general-del-derecho&Itemid=194)

Wood, J. (2017). *Consumer protection: A case of successful regulation*. In DRAHOS P. (Ed.), *Regulatory Theory: Foundations and applications* (pp. 633-652). Acton ACT, Australia: ANU Press. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/j.ctt1q1crtm.49>

### **Tesis:**

Bellido, T. Y. M. (2018). *La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9681>

Rodríguez, A. N. (2001). *Los abogados ante el siglo XXI* (tesis de doctorado). Universidad de Barcelona. Recuperado de: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2875/NRA\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2875/NRA_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Samprogna, M. F. (2012). *Responsabilidad civil del abogado conforme a la naturaleza de la prestación y de la relación jurídica. Una perspectiva comparada* (tesis de doctorado). Universidad de Granada. Recuperado de: <https://ijj.ucr.ac.cr/wp->

[content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/Responsabilidad-Civil-En-El-Ejercicio-Profesional-Del-Derecho.pdf](https://www.uca.edu.pe/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/Responsabilidad-Civil-En-El-Ejercicio-Profesional-Del-Derecho.pdf).

Sancho, S. I. (2014). *Responsabilidad civil en el ejercicio profesional del derecho* (tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <https://iiij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/Responsabilidad-Civil-En-El-Ejercicio-Profesional-Del-Derecho.pdf>

Villegas, I. J. (2017). *El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de protección al consumidor en el Perú* (trabajo académico para segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8676>

#### **Blogs:**

Loaiza, P. X. (2016, 15 de diciembre). Boletín Electrónico "RS Derecho". *La responsabilidad de los abogados*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/rsderecho/wp-content/uploads/sites/811/2016/12/La-Responsabilidad-de-los-abogados.pdf>.

#### **Revistas impresas:**

Arana, M. C. (2010). Contrato de Consumo: Cláusula Abusiva. *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*, (10), 59-91.

Bullard, A. (2010). *¿Es el consumidor un idiota?: El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario*. *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*, (10), 5-58.

#### **Revistas digitales:**

Durand, C. J. B. (2012). *El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado*. *Vox juris: revista de derecho*, 24(2), 97-124. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5171123.pdf>.

- Durovic, M. (2020). *International Consumer Law: What Is It All About?*. Journal of Consumer Policy, 43, 125–143. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s10603-019-09438-9>
- Espinoza, E. J. (2000). La responsabilidad civil y administrativa de los profesionales. *Derecho PUCP*, (53), 549-582. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6571>
- Giraldo L. A. (2014). *Los conceptos de calidad, idoneidad y seguridad en el nuevo estatuto del consumidor*. Con-Texto, (42), 55-67. Recuperado de: <https://doi.org/10.18601/01236458.n42.05>
- Guevara-Fragozo, J. (2016). *La responsabilidad objetiva en la protección del derecho del consumidor: ¿Es una cuestión de Estado?*. Vis Iuris. Revista De Derecho Y Ciencias Sociales, 2(4), 97-120. Recuperado de: <https://doi.org/10.22518/vis.v2i42015.978>
- Haupt, S. (2003). *An Economic Analysis of Consumer Protection in Contract Law*. German Law Journal, 4(11), 1137-1164. Recuperado de: <https://doi.org/10.1017/S2071832200012013>
- Jansen, N. (2013). *The Idea of Legal Responsibility*. Oxford Journal of Legal Studies. 34(2), 221-252. Recuperado de: <https://doi.org/10.1093/ojls/gqt031>
- Jansen, N. (2010). *The Concept of Non-Contractual Obligations: Rethinking the Divisions of Tort, Unjustified Enrichment, and Contract Law*. Journal of European Tort Law. 1(1), 1-26. Recuperado de: <https://doi.org/10.1515/jetl.2010.16>
- Marciano A. (2016). *Economic Analysis of Law*. En: Marciano A., Ramello G. (eds) Enciclopedia de Derecho y Economía. Springer, Nueva York, NY. Recuperado de: [https://doi.org/10.1007/978-1-4614-7883-6\\_598-1](https://doi.org/10.1007/978-1-4614-7883-6_598-1)
- Merlano S. J. (2010). *La responsabilidad jurídica de abogados y administradores de justicia en el Derecho colombiano*. Revista de Derecho, (33), 96-120. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=851/85115111005>

- Nicolae, I. (2014). *A comparative analysis regarding the obligation of result and the obligation of conduct (of means) in civil law*. Bulletin of the Transilvania University of Braşov, 4(56), 155-162. Recuperado de: [http://webbut.unitbv.ro/BU2014/Series%20VII/BULETIN%20VII%20PDF/17\\_NI\\_COLAE\\_1-2014.pdf](http://webbut.unitbv.ro/BU2014/Series%20VII/BULETIN%20VII%20PDF/17_NI_COLAE_1-2014.pdf)
- Ossa, G. D. (2010). *Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia*. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 40(112), 203-239. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151416945008>
- Rodrigo, M. U. (2016). *Análisis de los modelos de vinculación del código civil y la legislación de protección al consumidor: hacia un principio general de protección de la parte débil en el derecho privado*. Revista Chilena De Derecho, 43(2), 737-756. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchilder/v43n2/art17.pdf>
- Sanín G. J. (2016). *El contrato de mandato: consideraciones jurídicas, tributarias y contables*. Revista De Derecho Fiscal, (8), 45-58. Recuperado de: <https://doi.org/10.18601/16926722.n8.04>
- Stuyck, J. (2000). *European consumer law after the Treaty of Amsterdam: consumer policy in or beyond the internal market?*. Common Market Law Review, 37, 367-400. Recuperado de: <https://www.asf.com.pt/winlib/cgi/winlibimg.exe?key=&doc=9775&img=1189>
- Tabares N. M. y Tamayo P. N. (2019). *Protección de los derechos de los consumidores y la responsabilidad social*. Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 7(2), 98-110. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5523/552362576008>
- Téllez, J. (2016). *Consumidor y empresario: ¿relaciones jurídicas conflictivas? Hacia una concepción relacional del derecho del consumidor*. Revista Chilena De Derecho, 43(3), 813-848. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchilder/v43n3/art03.pdf>

Thomas, K. (2018). *Analyzing the Notion of 'Consumer' in China Consumer Protection Law*. *The Chinese Journal of Comparative Law*, 6(2), 294–318. Recuperado de: <https://doi.org/10.1093/cjcl/cxy010>

### **Diccionario:**

Real Academia Española [RAE] y Asociación de Academias de la Lengua Española [Asale]. (2019). *Diccionario de la lengua española*. 23.<sup>a</sup> edición. Consultado el 3 de julio de 2020. Recuperado de: <https://dle.rae.es>

### **Legislación:**

Congreso de Perú. (1984, 15 de julio). Decreto Legislativo N° 295, Código Civil. Recuperado de: [http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa\\_libre/login.asp](http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/login.asp)

Congreso de Perú. (2010, 02 de septiembre). Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Recuperado de: [http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa\\_libre/login.asp](http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/login.asp)

Congreso de Perú. (2019, 25 de enero). Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Diario Oficial El Peruano. Recuperado de: <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2019/01/25/1734669-1/1734669-1.htm>

### **Jurisprudencia:**

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín (2018, 20 de julio). *Resolución Final N° 022-2018/PSO-INDECOPI-SAM*. Recuperado de: <https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/>

## **ANEXOS**

- Anexo 1. Matriz de consistencia
- Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables
- Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos
- Anexo 4. Validación de instrumentos



## ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general:</b></p> <p><b>P1:</b> ¿Cuál es el alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor en el Perú?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>P2:</b> ¿En qué consiste la idoneidad del servicio profesional del abogado en materia de protección al consumidor?</p> <p><b>P3:</b> ¿Cuáles son los efectos que origina la falta de idoneidad del servicio profesional del abogado?</p> <p><b>P4:</b> ¿Cuál es la naturaleza contractual entre el abogado y su cliente (consumidor)?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p><b>O1:</b> Conocer cuál es el alcance del deber idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor en el Perú.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O2:</b> Definir en qué consiste la idoneidad del servicio profesional del abogado en materia de protección al consumidor</p> <p><b>O3:</b> Evaluar los efectos que origina la falta de idoneidad del servicio profesional del abogado</p> <p><b>O4:</b> Examinar la naturaleza contractual entre el abogado y su cliente (consumidor).</p>	<p><b>Hipótesis principal</b></p> <p>H1: El alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor es determinante porque permite descubrir hasta donde está obligado el abogado en la prestación de sus servicios profesionales contratado por un consumidor.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Análisis y Revisión Documental Entrevista</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Guía de análisis Guía de entrevista</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p><b>Tipo de investigación:</b> No experimental (documental)</p> <p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Alcance:</b> Exploratorio-descriptivo</p>	<p><b>Participantes:</b> Tres (03) especialistas en la materia de protección y defensa del consumidor, personas que son servidores públicos en la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín.</p>	<p><b>Variable:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El deber de idoneidad</li> </ul> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Protección y Defensa del Consumidor</li> <li>- Código Civil</li> <li>- Jurisprudencia administrativa</li> <li>- Doctrina</li> </ul>	

**ANEXO 2:** Matriz de Operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Deber de idoneidad	El deber de idoneidad obliga al proveedor de un servicio a prestarlo en las condiciones y términos pactados con el consumidor, debiendo responder a la finalidad para la cual el servicio ha sido ideado. (Bellido, 2018, p. 22)	La presente variable se operará mediante la técnica del análisis documental, utilizando las técnicas como fichas y guía documental.	Código de Protección y Defensa del Consumidor	Idoneidad	Nominal
				Deber de idoneidad	
			Jurisprudencia administrativa	Casuística	
			Doctrina	Acepciones	
			Código Civil	Vínculo contractual	

### ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

**GUÍA DE ANÁLISIS:** La presente guía de análisis documental fue elaborada con la finalidad de lograr el primero objetivo del proyecto de investigación que referido en: **definir en qué consiste la idoneidad de servicio profesional del abogado en materia de protección al consumidor.**

#### Guía de análisis para la definición de idoneidad del servicio profesional del abogado.

Documento	Texto normativo/ jurisprudencial/ doctrinarios	Observación	Análisis
<b>Código de Protección y Defensa del Consumidor</b>  <b>Artículo 18.- Idoneidad</b>	Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.		
	La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.		
	Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.		
<b>Código de Protección y Defensa del Consumidor</b>  <b>Artículo 104. Responsabili dad administrativ a del proveedor</b>	El proveedor es administradamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.		
	El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de		

	<p>hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.</p>		
	<p>En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.</p>		
<p><b>Resolución Final N° 122-2018/PS0-INDECOPI-SAM</b></p>	<p>[..] es importante precisar que el servicio profesional relacionado a la abogacía, es considerada un servicio sujeto a una obligación de medios; es decir, en este caso un consumidor tendrá la expectativa que, durante su prestación no se le asegurará un resultado, pues un resultado en concreto no resulta previsible; sin embargo, sí esperará que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, utilizando todos los medios requeridos para garantizar el fin deseado.</p>		
	<p>Si bien es cierto, el artículo 468° del Código Procesal Civil, también prescribe que vencido este plazo con o sin la propuesta de las partes el Juez procederá a fijar los puntos controvertidos y la declaración de admisión o rechazo, según sea el caso, de los medios probatorios ofrecidos; lo cierto es que, de acuerdo a la referida norma procesal, se generó una expectativa razonable a la señora Rodríguez, pues esperaba que el Estudio Gonzales (Empresa que tiene la función de defensa de los intereses de la señora Rodríguez) hubiera presentado lo solicitado (propuesta de puntos controvertidos) en el plazo de tres días y no después de 57 días hábiles; situación que evidentemente dilata injustificadamente el proceso de Nulidad de Acto Jurídico.</p>		
	<p>No es la intención de éste Órgano Resolutivo, analizar o evaluar los criterios interpretativos del Juez al determinar la Nulidad de la Resolución N° 7; sin embargo, tal nulidad se</p>		

	<p>sustenta, entre otros puntos, en la omisión en la presentación de los aranceles judiciales por exhorto para los demandados con domicilio en la ciudad de Lima, a pesar que tales requisitos fueron exigidos en la Resolución N° 3 del 19 de setiembre de 201622.</p>		
	<p>En ese contexto, una consumidora que contrata el servicio profesional de asesoría y defensa jurídica, tiene la expectativa legítima que, en este caso el Estudio Gonzales cumpla con presentar los documentos que textualmente le exige el Juzgado correspondiente a fin que el proceso no sufra dilaciones innecesarias; o peor aún, se declara una nulidad por tal omisión.</p>		
	<p>En conclusión, de todos los argumentos esbozados relacionados con el primer extremo de la denuncia (Nulidad de Acto Jurídico), se resalta dos hechos concretos que acreditarían que el servicio prestado por el Estudio Gonzales no fue el idóneo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Presentación del escrito proponiendo puntos controvertidos después de 57 días hábiles</li> <li>ii) omisión en la presentación de los aranceles judiciales por exhorto; hecho que contribuyó a la dilación injustificada del proceso.</li> </ul>		
	<p>En virtud a lo expuesto, ha quedado acreditado que el Estudio Gonzales S.A.C no brindó un servicio idóneo en la asesoría y defensa de la señora Rodríguez en el Proceso de "Nulidad de Acto Jurídico, tramitado ante el Juzgado Civil – Tarapoto (Expediente 00761-2015-0-2208-JR-CI-01), incumpliendo las obligaciones generadas por el contrato de locación de servicios profesionales suscrito en octubre de 2014.</p>		
	<p>En el presente caso, no se cuestiona el resultado del proceso, el mismo que fue declarado fundado (desfavorable para la señora Rodríguez); sino más bien, si el</p>		

	<p>servicio fue brindado con la diligencia debida y la mayor dedicación posible; lo que no implica analizar el fondo o contenido de los escritos o actuaciones realizadas por el Estudio Gonzales, tema que no es parte de nuestro análisis en el presente procedimiento. Empero, este Órgano Resolutivo, considera verificar si el Estudio Gonzales utilizó todos los medios requeridos para obtener el resultado deseado</p>		
	<p>Se ha acreditado que el Estudio Gonzales tenía la opción de presentar sus alegatos por escrito antes de la emisión de la Resolución Final; sin embargo, optó por no hacerlo, aduciendo que se trataba de una actuación opcional. Por otro lado, también ha quedado acreditado que Estudio Gonzales no participó en la vista de la causa programada para el día 07 de julio de 2016, a pesar que fue el propio Estudio quien solicitó el uso de la palabra.</p>		
	<p>Este Órgano Resolutivo considera que la presentación por escrito de los alegatos antes de la emisión de la Resolución Final y la participación en el uso de la palabra en la vista de la causa son actuaciones que pudieron reforzar la defensa de la señora Rodríguez en su condición de demandada; constituyéndose como medios que debieron ser utilizados para la obtención de un resultado deseado.</p>		
	<p>En virtud a lo expuesto, ha quedado acreditado que el Estudio Gonzales S.A.C. no brindó un servicio idóneo en la asesoría y defensa de la señora Rodríguez en el Proceso de "Divorcio por Causal de Separación de Hecho", tramitado ante el Juzgado Especializado de Familia - Tarapoto (Expediente 00309-2013-0-2208-JR-FC-01), incumpliendo las obligaciones generadas por el contrato de locación de servicios profesionales suscrito en octubre de 2014.</p>		

**GUÍA DE ENTREVISTA:** La presente guía de análisis documental fue elaborada con la finalidad de lograr el segundo objetivo del proyecto de investigación que consiste en: **evaluar la falta de idoneidad del servicio profesional del abogado.**

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:**

**Entrevista:**

(Especialista del INDECOPI San Martín)

**Buenos días estimado Dr.**

Le saluda Rodolfo Zekerman Moreno Gómez, estudiante del XII Ciclo de la carrera profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo, filial Tarapoto.

Actualmente me encuentro realizando el trabajo de investigación titulado: ***El alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor en el Perú;***

Estando en la etapa de desarrollo de investigación, solicito a usted su colaboración en esta entrevista a fin de que conseguir el objetivo específico de mi investigación que consiste en: **Evaluar los efectos que origina la falta de idoneidad del servicio profesional del abogado.**

Agradecido por su disposición, comenzamos:

1.- ¿Qué es la idoneidad en materia de protección al consumidor?

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

2.- ¿En qué consiste la idoneidad de los servicios profesionales de abogado? Cómo lo definiría.

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

3.- ¿Cuáles son los efectos que producen la falta de idoneidad de los servicios profesionales del abogado?

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

4. De los efectos que usted señaló ¿Cuál de ellos considera que genera mayor impacto en la sociedad?

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

5. De igual modo, ¿Cuál de estos efectos genera mayor impacto en el consumidor?

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

6. Para usted, ¿cuál sería el alcance del deber de idoneidad del abogado en la prestación de sus servicios profesionales? Entendiendo alcance como límite o “hasta qué punto”

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

7.- Para la contratación de los servicios del abogado ¿Qué recomendaría por una parte a los consumidores; y, por otra parte, ¿a los abogados?

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

**GUÍA DE ANÁLISIS:** La presente guía de análisis documental fue elaborada con la finalidad de lograr el primero objetivo del proyecto de investigación que referido en: **examinar la relación contractual entre el abogado y su cliente (consumidor).**

**Guía de análisis para el examen de la relación contractual entre el abogado y su cliente.**

Documento	Texto normativo/ jurisprudencial/ doctrinarios	Observación	Análisis
<b>Código Civil</b> <b>Prestación de servicios</b>  <b>Artículo 1755.-</b> <b>Definición</b>	Por la prestación de servicios se conviene que éstos o su resultado sean proporcionados por el prestados por el prestador al comitente.		
<b>Código Civil</b>  <b>Artículo 1755.-</b> <b>Modalidades</b>	Son modalidades de la prestación de servicios nominados: a) La locación de servicios. b) El contrato de obra. c) El mandato. d) El deposito. e) El secuestro		
<b>Código de Protección y Defensa del Consumidor</b>  <b>Artículo 19.</b> <b>Obligación del proveedor</b>	El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.		

## ANEXO 4: Informes de validación de instrumentos

### EXPERTO N° 1: LUIS ROBERTO CABRERA SUAREZ



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cabrera Suárez, Luis Roberto

Institución donde labora : Congreso de la República

Especialidad : Derecho Constitucional – Derecho Administrativo

Instrumento de evaluación : Guía de análisis

Autor de los Instrumentos : Moreno Gómez Rodolfo Zekerman

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las partes y contenidos del Instrumentos están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acordes con las categorías y subcategorías del tema de Investigación.					
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y las partes o ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El Instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: deber de idoneidad.					
ORGANIZACIÓN	Los partes o 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.					
SUFICIENCIA	Los partes que organizan el Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					
INTENCIONALIDAD	Las partes consideradas en el Instrumento son coherentes con el tipo de Investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: deber de idoneidad.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.					
COHERENCIA	Las normas jurídicas y la jurisprudencia que recoge el Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: deber de idoneidad.					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el Instrumento propuestos responden al propósito de la Investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					
PERTINENCIA	La redacción de las partes y su contenido concuerdan con la escala valorativa del Instrumento.					
PUNTAJE TOTAL						50

(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

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 08 de octubre de 2020.

  
Abg. Luis Roberto Cabrera Suárez  
ICAL 5448

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cabrera Suárez, Luis Roberto  
 Institución donde labora : Congreso de la República  
 Especialidad : Derecho Constitucional – Derecho Administrativo  
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista  
 Autor de los Instrumentos : Moreno Gómez Rodolfo Zekerman

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las preguntas estructuradas empleadas están acorde con las categorías y subcategorías del tema de investigación.					
OBJETIVIDAD	Las preguntas del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: deber de idoneidad.					
ORGANIZACIÓN	El orden de las preguntas del instrumento reflejan organización 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.					
SUFICIENCIA	Las preguntas consignadas en el instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					
INTENCIONALIDAD	Todas las preguntas del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: deber de idoneidad.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de la preguntas del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Las preguntas estructuradas en el instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: deber de idoneidad.					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					
PERTINENCIA	La redacción de las preguntas concuerdan con la escala valorativa del instrumento.					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(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

Apto para su aplicación  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 08 de octubre de 2020.

Abg. Luis Roberto Cabrera Suárez  
 ICAL 5448



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cabrera Suárez, Luis Roberto  
 Institución donde labora : Congreso de la República  
 Especialidad : Derecho Constitucional – Derecho Administrativo  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis  
 Autor de los Instrumentos : Moreno Gómez Rodolfo Zekerman

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las partes y contenidos del instrumentos están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acordes con las categorías y subcategorías del tema de investigación.					
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y las partes o ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: deber de idoneidad.					
ORGANIZACIÓN	Los partes o 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.					
SUFICIENCIA	Los partes que organizan el instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					
INTENCIONALIDAD	Las partes consideradas en el instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: deber de idoneidad.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Las normas jurídicas que recoge el instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: deber de idoneidad.					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					
PERTINENCIA	La redacción de las partes y su contenido concuerdan con la escala valorativa del instrumento.					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</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

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 08 de octubre de 2020.

  
 Abg. Luis Roberto Cabrera Suárez  
 ICAL 5448

## EXPERTO N° 2: ROLANDO SABINO PICHÉN ÁVILA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rolando S. Pichén Ávila  
 Institución donde labora : Estudio Jurídico Justicia sin Fronteras  
 Especialidad : Derecho Laboral - Derecho Administrativo  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis  
 Autor de los instrumentos : Moreno Gómez Rodolfo Zekerman

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las partes y contenidos del instrumentos están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acordes con las categorías y subcategorías del tema de investigación.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y las partes o ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: deber de idoneidad.					X
ORGANIZACIÓN	Los partes o 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 partes que organizan el instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Las partes consideradas en el instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: deber de idoneidad.					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	Las normas jurídicas y la jurisprudencia que recoge el instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: deber de idoneidad.					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 las partes y su contenido concuerdan con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

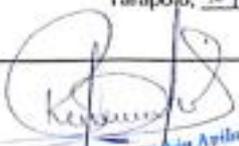
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarma, 29 de Setiembre de 2020.

  
 DR. Rolando Pichén Ávila  
 Abogado  
 C.O.P. 15



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rolando S. Pichén Ávila  
 Institución donde labora : Estudio Jurídico Justicia sin fronteras  
 Especialidad : Derecho Laboral - Derecho Administrativo  
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista  
 Autor de los instrumentos : Moreno Gómez Rodolfo Zekerman

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las preguntas estructuradas empleadas están acorde con las categorías y subcategorías del tema de investigación.					X
OBJETIVIDAD	Las preguntas del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: deber de idoneidad.					X
ORGANIZACIÓN	El orden de las preguntas del instrumento reflejan organicidad lógicas 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	Las preguntas consignadas en el instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Todas las preguntas del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: deber de idoneidad.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de la preguntas del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Las preguntas estructuradas en el instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: deber de idoneidad.					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 las preguntas concuerdan con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(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 apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 29 de setiembre de 2020.

  
 M. Rolando Pichén Ávila  
 ABOGADO  
 C. R. N. 75

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Roberto S. Pichón Avila  
 Institución donde labora : Estudio Jurídico Justicia sin fronteras  
 Especialidad : Derecho Laboral - Derecho Administrativo  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis  
 Autor de los instrumentos : Moreno Gómez Rodolfo Zekerman

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las partes y contenidos del instrumentos están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acordes con las categorías y subcategorías del tema de investigación.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y las partes o ítems del instrumento permitan recoger la información objetiva sobre la variable, 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: deber de idoneidad.					X
ORGANIZACIÓN	Los partes o 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 partes que organizan el instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Las partes consideradas en el instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: deber de idoneidad.					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	Las normas jurídicas que recoge el instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: deber de idoneidad.					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 las partes y su contenido concuerdan con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(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 apto para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 47

 Tarapoto, 29 de setiembre de 2020.

  
 M. Roberto Pichón Avila  
 ABOGADO  
 C.M.L. N° 28

## EXPERTO N° 3: MILAGROS MARÍA BERMUDEZ FLORES



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bermúdez Flores, Milagros María  
 Institución donde labora : SUNAFIL  
 Especialidad : Derecho Administrativo  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis  
 Autor de los instrumentos : Moreno Gómez Rodolfo Zekerman

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las partes y contenidos del Instrumentos están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acordes con las categorías y subcategorías del tema de Investigación.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y las partes o ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: deber de idoneidad.					X
ORGANIZACIÓN	Los partes o 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 partes que organizan el instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Las partes consideradas en el instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: deber de idoneidad.					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	Las normas jurídicas que recoge el instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: deber de idoneidad.					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 las partes y su contenido concuerdan con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</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 apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 29 de setiembre de 2020.

  
 M.B.A. Milagros María Bermúdez Flores  
 R.E.G. - C.A.S. N° 649



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bermúdez Flores, Milagros María  
 Institución donde labora : SUNAFIL  
 Especialidad : Derecho Administrativo  
 Instrumento de evaluación : Guía de entrevista  
 Autor de los instrumentos : Moreno Gómez Rodolfo Zekerman

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las preguntas estructuradas empleadas están acorde con las categorías y subcategorías del tema de investigación.					X
OBJETIVIDAD	Las preguntas del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: deber de idoneidad.					X
ORGANIZACIÓN	El orden de las preguntas 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	Las preguntas consignadas en el instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Todas las preguntas del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: deber de idoneidad.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de las preguntas del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Las preguntas estructuradas en el instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: deber de idoneidad.					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 las preguntas concuerdan con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						50

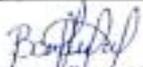
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 29 de setiembre de 2020.

  
 Mda. Milagros María Bermúdez Flores  
 REG. CASM. N° 649



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Barraldez Flores, Molegros María  
 Institución donde labora : SUNAFIL  
 Especialidad : Directiva Administrativa  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis  
 Autor de los instrumentos : Moreno Gómez Rodolfo Zekerman

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Las partes y contenidos del Instrumentos están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acordes con las categorías y subcategorías del tema de investigación.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y las partes o ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: deber de idoneidad.					X
ORGANIZACIÓN	Los partes o 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 partes que organizan el instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Las partes consideradas en el instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: deber de idoneidad.					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	Las normas jurídicas y la jurisprudencia que recoge el instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: deber de idoneidad.					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 las partes y su contenido concuerdan con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					4	8

(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 apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 29 de setiembre de 2020.

  
 MSc. Molegros María Barraldez Flores  
 C.O. CASM N° 019