



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

El Derecho del consumidor y su indemnización en el procedimiento  
sancionador de Indecopi - 2019

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

**AUTOR:**

Galvez Alburquerque, Alfredo Jhonatan (ORCID: [0000-0003-2258-4441](https://orcid.org/0000-0003-2258-4441))

**ASESOR:**

Mgtr. Vargas Huamán, Esaú (ORCID: [0000-0002-9591-9663](https://orcid.org/0000-0002-9591-9663))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Derecho de Familia, Derechos Reales, Contratos y Responsabilidad Civil  
Contractual y Extracontractual y Resolución de Conflictos

LIMA – PERÚ

2020

## Dedicatoria

A todos mis seres queridos que me dan fuerza para seguir:  
A mis Padres, cuyo esfuerzo deseo compensar  
A Jacki, que más que una tía, para mí es mi hermana mayor.  
y a mis abuelos en los cielos, a quienes extraño  
pero mi corazón me dice  
que acompañan mi camino desde los cielos.

## Agradecimiento

Agradezco primero y ante todo a DIOS todopoderoso por mi vida y existencia. A mis padres por su amor, su esfuerzo, su paciencia, su consejo y su guía. Conmigo en la derrota y la victoria, no hay palabras para describir cuanto los amo. A Jacki, pues sin tu ayuda invaluable me hubiese sido imposible lograrlo. A ASPEC y, Finalmente, a todos los abogados y catedráticos expertos en la materia que hicieron posible de alguna forma este trabajo con su colaboración.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de Contenidos.....	IV
Índice de Tablas.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
I. Introducción.....	8
II. Marco Teórico.....	11
III. Metodología.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	19
3.3 Escenario de Estudio.....	19
3.4 Participantes.....	20
3.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	20
3.6 Procedimientos.....	21
3.7 Rigor Científico.....	21
3.8 Método de análisis de datos.....	21
3.9 Aspectos éticos.....	23
IV. Resultados y Discusión.....	24
V. Conclusiones.....	39
VI. Recomendaciones.....	40
Referencias.....	41
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	19
Tabla 2.....	21

## RESUMEN

El presente informe de Tesis, posee como objetivo principalmente determinar que debe establecerse una indemnización, en el procedimiento administrativo sancionador de Indecopi, a favor del consumidor. De igual forma que busca detallar la normativa que ampara esta propuesta y la situación fáctica-legal que la impulsa. Para ello se ha usado el método interpretativo de la teoría fundamentada, además del inductivo y el descriptivo, mediante el uso de la entrevista y la recolección de fuente documental. Descubriéndose en los resultados, el vacío legal existente en el CPDC por la falta de un adecuado sistema reparador, los beneficios que otorgaría en lo preventivo como en celeridad y economía procesal al consumidor que busca satisfecha su pretensión sin necesidad de recurrir nuevamente al Poder Judicial, tras no verse resarcido en vía administrativa. Concluyendo con la determinación de que efectivamente sería de mayor beneficio e interés para el consumidor el poder acceder a una indemnización en el procedimiento sancionador de Indecopi, dado que las medidas reparadoras no son suficientes. Pero, de implementarse esta propuesta debe ser evaluada minuciosamente a fin de evitar se distorsione su intención original.

**Palabras Claves:** Indemnización, consumidor, procedimiento, Indecopi, proceso.

## **ABSTRACT**

The purpose of this Thesis report is mainly to determine that compensation must be established, in Indecopi's administrative sanction procedure, in favor of the consumer. In the same way that it seeks to detail the regulations that protect this proposal and the factual-legal situation that drives it. For this, the interpretative method of the grounded theory has been used, in addition to the inductive and the descriptive one, through the use of the interview and the collection of documentary source. Discovering in the results, the existing legal void in the CPDC due to the lack of an adequate reparative system, the benefits that it would grant in the preventive and in speed and procedural economy to the consumer who seeks to satisfy their claim without having to resort to the Judiciary again, after not being compensated administratively. Concluding with the determination that it would indeed be of greater benefit and interest for the consumer to be able to access compensation in Indecopi's sanctioning procedure, given that the remedial measures are not sufficient. But, if the proposal is implemented, it must be carefully evaluated in order to avoid distorting its original intention.

**Keywords:** Compensation, consumer, procedure, Indecopi, process.

## I. INTRODUCCIÓN

Para entender la realidad problemática investigada, observamos que las relaciones de consumo son aquellas donde el primero obtiene del segundo un tercero buscando satisfacer una necesidad específica. Sin embargo, como sucede usualmente con todo concepto teórico contrastado con la realidad, existen defectos en su aplicación y surgen conflictos entre las partes, como cuando el producto o servicio ofertado no corresponde con lo recibido, cuando posee defectos de origen total o parcial e incluso cuando el proveedor abusa de la asimetría informativa que posee la relación de consumo. Por ello se busca que la entidad competente resuelva su queja o reclamo original por el daño recibido, quien indagará tras la denuncia formal y según su procedimiento administrativo sancionador, los hechos, pruebas pertinentes y, al final, si se comprueba la infracción, interpondrá una multa, según criterios establecidos.

El gran “pero” de este esquema es, que pese a disponer una sanción pecuniaria en forma de multa al proveedor agresor del derecho del consumidor, este último no recibe una indemnización por el daño recibido o las consecuencias del mismo, aun cuando es por ello que se interpuso la sanción en un principio, por lo que aun cuando se probó la responsabilidad civil del proveedor, para que la víctima reciba una compensación económica tiene forzosamente que acudir a la vía jurisdiccional civil ordinaria, debiendo volver a evaluarse el caso y probar la existencia de dicha responsabilidad civil, lo cual obviamente hace más lento el proceso, amén de sumarse a la ya conocida carga procesal y el costo de asumir un proceso judicial. (Villegas, 2017)

Es menester entonces, la existencia de mecanismos alternos al tradicional para poder resolver esta necesidad. Entonces, ¿No sería más sencillo, práctico, célere, económico y menos engorroso el brindar facultades –en nuestro caso a Indecopi- de indemnizar al consumidor en vía administrativa por el producto o servicio dañoso, tal y como se realiza en el derecho internacional, según el caso de ciertos países como el Español a través del art. 48 del TRLGDCU que permite la liquidación del daño al consumidor en la vía Administrativa?, una solución que existía incluso en normas anteriores refundidas en esta con el ánimo de evitar los problemas de manera inmediata y e incentivar al consumidor a defender sus



derechos pues “la posibilidad de que el daño privado sea resarcido en el procedimiento administrativo incentiva a los particulares a denunciar, con el consiguiente ahorro de costes públicos de vigilancia del cumplimiento de las normas” (Carrasco y Cordero, 2013, p.12).

En lo Nacional, en la ciudad de Lima –como en todo el país- el Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC) en su art. 1° inciso 1.1 literal i reconoce el derecho del consumidor a ser indemnizado del daño y/o perjuicio provocado por el proveedor, concordado con el art 100° por darse sin perjuicio de responsabilidad penal, sanciones administrativas y/o medidas correctivas reparatoras imponibles. Igualmente los siguientes 3 artículos definen al producto defectuoso, la configuración de la indemnización y su correspondencia al art. 1970° del Código Civil. Esta se tramita en el proceso civil mediante demanda, en vía de conocimiento. Pero, determinamos que es una doble revisión del mismo asunto el hecho que un juez en lo civil tenga que analizar nuevamente los elementos de la responsabilidad civil, aun cuando ya fueron previamente verificados y certificados en vía administrativa, incluso teniendo que restar del monto total a recibir como indemnización, cualquier beneficio pecuniario otorgado como medida reparatoria por Indecopi, según el art. 115.7° del CPDC. Por lo que es necesario revisar este tema, un vacío que existe desde la misma promulgación del CPDC y que a pesar del tiempo no ha sido corregido, porque el espectro del problema de los consumidores a acceder a dicha indemnización rápida persiste y es factible y necesaria su investigación, como una respuesta o solución al mismo.

Por consiguiente, tras haber explicado la realidad problemática, formulamos como problema general: ¿cómo debería establecerse una indemnización en el procedimiento administrativo sancionador a favor del consumidor?, además como objetivo específico 1: ¿de qué manera la normativa legal del Derecho del consumidor ampara la interposición de una indemnización por daños y perjuicios a favor del consumidor? y, como objetivo específico 2: ¿de qué manera concedería una protección eficaz al consumidor su derecho a ser indemnizado dentro del procedimiento administrativo sancionador?

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación posee justificación teórica al haber planteado y desarrollado en sí misma una solución alternativa al problema de la falta de indemnización plena que existe, por parte de Indecopi, al consumidor afectado. De igual forma, justificación práctica por resultar relevante por cuanto su aplicación en nuestro ordenamiento implica la necesidad de realizar modificatorias normativas, siendo lo expuesto replicable en nuestro país, lo cual cubre un vacío procesal: la necesidad adjetiva de solución plena del derecho dañado al consumidor. Finalmente cabe añadir que existe justificación metodológica, dado que se ha desarrollado en base al método científico, es comprobable y determinable. Por lo cual es factible de ser usado posteriormente como fuente en otras investigaciones.

Para ello se establecieron los objetivos de la presente investigación, como objetivo general: determinar que debe establecerse una indemnización en el procedimiento administrativo sancionador a favor del consumidor, Indecopi, 2019. Como objetivo específico 1: determinar de qué manera la normativa legal del derecho del consumidor ampara la interposición de una indemnización por daños y perjuicios a favor del consumidor, y por último, como objetivo específico 2: determinar cómo concedería una protección eficaz al consumidor su derecho a ser indemnizado dentro del procedimiento administrativo sancionador.

Finalmente se formularon los supuestos del estudio de investigación, teniendo como supuesto general que Indecopi impone multas a las empresas que vulneran los Derechos del consumidor, pero aunque poseen el derecho a una indemnización por daños y perjuicios no reciben ninguna reparación civil inmediata en el procedimiento sancionador. Además, como supuesto específico 1 que, si bien el CPDC establece el derecho del consumidor afectado a una indemnización por daños y perjuicios, no se establece una facultad para imponerlo en el procedimiento administrativo sancionador y, como supuesto específico 2, que es de beneficio e interés del consumidor recibir una indemnización más eficaz y rápida que en el proceso civil, pues desea una solución inmediata al daño recibido, lo cual obtiene relevancia por economía procesal y su derecho a ser indemnizado plenamente.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos previos, tomamos primero a nivel nacional a Villegas (2017) “La Afectación a los Derechos del Consumidor y su Resarcimiento Económico en el Procedimiento Sancionador seguido ante Indecopi”. Con objetivo de Determinar los fundamentos jurídicos para establecer un resarcimiento económico en favor del consumidor afectado dentro del procedimiento sancionador seguido ante Indecopi y método de teoría fundamentada. Concluye la necesidad de fijar en el CPDC una norma expresa que faculte a Indecopi a otorgar el resarcimiento económico en favor del consumidor afectado, amparada en el Principio pro consumidor y en el Principio de razonabilidad. Por otro lado a Rejanovinschi (2015) “Los dilemas para consumir justicia: algunos alcances de la tutela procesal del consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo” Concluye, que Indecopi ha tomado el arbitraje de consumo como medio extrajudicial para obtener indemnización por daños pero, esta requiere adhesión para poder usarse. Las medidas correctivas reparatorias en el procedimiento administrativo sancionador no son sino una “indemnización a cuenta” exacto y limitado, al daño emergente. Sin embargo, no es plena y vulnera el art. 8 de la Declaración universal de Derechos Humanos.

Asimismo Durand (2016) “El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Retos y Desafíos para la Promoción de una Cultura de Consumo Responsable en el Perú” Denota vacíos del CPDC como la necesidad del adecuado sistema reparador del daño al consumidor en vía administrativa, contando solo con las medidas correctivas reparatorias y complementarias que no cumplen a totalidad con este fin. También Durand (2011) “Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil” Concluye que uno de los vacíos es la ausencia de un sistema de reparación de daños. Y que, pese al desarrollo de la jurisprudencia y legislación en derechos del consumidor, no es simultáneo en materia procesal.

Finalmente Torres (2018) “La incorporación de la facultad para indemnizar por parte de Indecopi al consumidor para regular la potestad sancionadora sobre los derechos del consumidor”. Con objetivo de determinar la necesidad de otorgar al

Indecopi facultades para fijar montos indemnizatorios en los procedimientos sancionadores por infracciones a los derechos de los consumidores y método no experimental-explicativo. Concluye la necesidad de otorgar al Indecopi facultades para fijar montos resarcitorios a modo de indemnización a favor de los consumidores, dentro del procedimiento sancionador por infracciones a sus derechos.

En el ámbito internacional se tomó a Carrasco y Cordero (2013) “Alcance de la Reposición e Indemnización al Consumidor en el Seno del Procedimiento Sancionador de Consumo (Artículo 48 TRLGDCU)” España. Concluye la actual situación de frustración de muchos consumidores que, pese a interponer denuncia, no comprenden el no poder cobrar nada en vía administrativa. Que, el artículo 48 TRLGDCU es de ejercicio discrecional por parte de la Administración. La necesidad de que el consumidor haya denunciado o se haya personado al procedimiento y no exista proceso civil. Que es recurrible en vía contencioso-administrativa y el costo de la prueba no pueden ser impuesto a ninguna de las partes.

También a Vladeck (2016) “Time to Stop Digging: Failed Attacks on FTC Authority to Obtain Consumer Redress”. EE.UU. Concluye que las Cortes de Justicia continuamente han intentado que la Comisión Federal de Comercio (FTC) no establezca resarcimiento económico al consumidor y los abogados defensores de los proveedores, lo apoyan al identificarlo como vacío legal, en lugar de asegurar que sus defendidos cumplan la ley, a fin de tener un medio de contrarrestar la Sección 13(b) del Acta del FTC de su facultad de otorgar responsabilidad monetaria al proveedor. Igualmente, Pailli y Poncibò (2017) “The Transformation of Consumer Law Enforcement: An Italian Perspective”. Italia. Concluyen que desde la perspectiva comparada se observa la tendencia de ejecución por medio de agencias de consumo, ya sea por sector o ámbito de la ley y la experiencia italiana lo confirma. Se busca obtener nuevos medios más efectivos de ejecución, un mecanismo que sirva de “atajo” para dar justicia efectiva al consumidor.

Y, finalmente a Pico (2016) “El Deber de Información en la Responsabilidad por Productos Defectuosos. El Artículo 19 del Estatuto del Consumidor Colombiano”. Colombia. Concluye que al amparo del art. 19 del EC, en el campo de la responsabilidad por productos defectuosos, se debe informar al consumidor y al

público en general la existencia del defecto y, en caso de distribución con o sin existencia de perjuicios, evitar o aminorar las consecuencias lesivas del daño. Recomienda reglamentar a fondo las sanciones y medidas correctivas.

Seguidamente, desarrollamos las teorías correspondientes, siendo relevante para empezar en derecho comparado: España, cuyo Título Refundido de la Ley General de Defensa del Consumidor y Usuario (RDL 1/2007) en su art. 48° permite en vía administrativa la “indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor” (Carrasco et al., 2013, p. 4) sin perjuicio de la vía judicial pues, de no reparar a la víctima en un 1 mes, queda expedita la vía procesal para exigir la ejecución de la misma, concorde al Art. 130.2° de la Ley 30/1992. Aunque con críticas e interpretaciones, esta procede de una evolución normativa sectorial como la medioambiental con el Reglamento de montes (Decreto 485/1962), la Ley estatal de caza (Ley 1/1970) y la Legislación de costas (Ley 22/1988); en telecomunicaciones (Orden ITC/1030/2007) y en lo turístico con Disposiciones autonómicas generales de consumo (Ley de Cataluña 22/2010, art 333-6) imponiendo multas por omitir la indemnización, según art. 82° de la Ley de Canarias (7/1995) y el Art. 74° de la Ley de Murcia (11/1997) en sus respectivas comunidades autónomas.

En Argentina el art. 52° Bis de la Ley de Defensa del Consumidor otorga indemnización como daño punitivo. Si un proveedor incumple dicha obligación el juez podrá aplicar multa civil a favor del consumidor, graduada según la gravedad del hecho y demás circunstancias, independientemente de otras indemnizaciones aplicables y su art. 47° asigna 50% del monto recibido a un fondo especial para educar al consumidor. También, la Ley 26.993 (2014) establece al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo “Coprec” como ente conciliatorio oficial (García, 2015).

En Colombia el Estatuto de Consumo, Ley 1480 (2011), en su Título IV otorga derecho a reparación ante daño por producto defectuoso (incluyendo la muerte). Su Código General del Proceso, en el art. 24°, otorga función jurisdiccional especial a la Superintendencia de Industria y Comercio por afectación al derecho de consumo, concordado al art. 56° del Estatuto (Burgos, 2015).

En la actualidad nacional, es el Indecopi la autoridad administrativa que afronta los casos de defensa del consumidor mediante la Comisión de Protección al Consumidor, con resoluciones apelables ante el Tribunal de Indecopi a la Sala de Protección al Consumidor y, estas a su vez en vía judicial ordinaria por proceso contencioso administrativo. Usualmente produce jurisprudencia vinculante, siendo predecible y determinable ante casos competentes, dando congruencia y seguridad jurídica.

Para empezar, el art. 65° de la Constitución Política del Perú garantiza el derecho del consumidor, sobretodo el de información. Esto último con respecto a la asimetría informativa frente al producto o servicio, siendo el consumidor quien “entabla una relación de consumo teleológicamente encaminada a la obtención o utilización actual o potencial de bienes o servicios como destinatario final; ya sea directamente o indirectamente de un proveedor que actuó con ánimo de lucro” (Flass, 2017, p.59-60). El proveedor en cambio, según Vilela, es quien continuamente ejecuta actividad de “elaboración, fabricación, envasado, almacenamiento, suministro de productos o prestación de servicios” (Villegas, 2017, p.8), el art. IV inc. 2 del CPDC otorga una lista abierta de ellos. Por último el producto es todo bien ofrecido en el mercado y por el inc. 4 del código entendemos como servicio a las actividades prestadoras de servicios ofrecidas en el mercado cuyo fin sea satisfacer necesidades previas.

Estos últimos deben cumplir no solo con calidad y seguridad, sino con un ambiente adecuado, pues según el fundamento 28 de la STC N° 008-2003-AI/TC el consumidor busca acrecentar su bienestar con el producto o servicio adquirido, lo que implica obligaciones de los poderes públicos y particulares de mantener los bienes ambientales en óptimo estado de consumo, en especial a quienes ejecutan actividades económicas que afectan al medio ambiente (Durand, 2015).

El problema con ello, es la asimetría informativa de la que se sirve el proveedor para convencer de adquirir su producto o servicio, siendo imperativo evitar que el usuario caiga en confusión, error, engaño, etc. por recibir información falsa, irrelevante, rala, excesiva, compleja, en otro idioma o con trabas, acerca de alguna característica, elemento, precio, etc. A fin de realizar una elección consciente y oportuna (Maraví, 2013). Esto se ve reflejado en los productos riesgosos y/o peligrosos para la salud e integridad del consumidor como las

bebidas alcohólicas, que deben indicar en su envase “Tomar bebidas alcohólicas en exceso es dañino” según Ley 28681 Art. 7° o el tabaco según ley 28705, que alerta los efectos dañinos de su consumo y el art. 22.2° de su Reglamento, incluyendo frases como “Fumar causa cáncer pulmonar”, acompañado de imágenes gráficas explícitas. Estos productos son legales, pero arriesgan la salud del consumidor, por ello se le informa (Echaíz, 2012) y así al consumirlo no tendrá nada que reprocharle al proveedor por ello.

Pero, según algunas doctrinas, proteger al consumidor de su propia negligencia incentiva la mala toma de decisiones, causa al proveedor costos innecesarios y, por la inevitabilidad del sistema de precios en el mercado, también a sus pares ajenos a su relación de consumo (Cavero, 2016), causando distorsiones de mercado el no dejar a los consumidores tomar riesgos asumibles, siendo un estado paternalista. Otros como Bullard asumen lo absurdo de dicho estándar, puesto que el objetivo es mejorar la conducta del consumidor y no perpetuar un tipo de toma de decisiones (2014). En el “Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020” podemos ver dicha tendencia del consumidor a actuar diligentemente, como el 51.8% que lee las etiquetas o el 53.5% los contratos. También el 60% reconoce sus derechos siendo, según el índice de vulnerabilidad de consumidores, población de riesgo la de bajo nivel socioeconómico e instrucción y entre los 18-24 años (Indecopi, 2017).

Asimismo, debe entenderse como indemnizable al daño a consecuencia de obligación incumplida o conducta violadora del deber de “no dañar” al prójimo (Jaramillo et ál., 2014), que cumple con los elementos de la responsabilidad civil: antijuricidad, daño, nexo causal y factor de atribución. Según D’Avila, el daño injustificable es aquel no razonable, considerado el interés contrario, que el dañado permanece sin resarcir (2018). Este se clasifica como patrimonial, cuando recae sobre la propiedad, sea por incumplir la relación contractual previa o el acto lo sobrepase de manera más severa (Ben-Shahar, 2013) e incluye daño emergente: “la pérdida monetaria o menoscabo de sus bienes cuantificables y, el lucro cesante: ingreso que dejó o dejará de percibir por el daño” (Peñailillo, 2018, p. 10). En cambio el daño extrapatrimonial, según Brebbia, resulta de lesionar “la integridad física, el honor, la libertad u otros derechos de la personalidad” (Torres, 2018, p.26). Este contiene el daño a la persona: “aquel que, diferenciado del

moral puro, no afecta lo material o pecuniario” (Pinheiro et al, 2019, p.333) y daño moral: “Todo sufrimiento no derivado de pérdida pecuniaria” (Silva et ál., 2020, p.2340). Dicha responsabilidad es objetiva, según art. 1970° del Código Civil, importando solo la generación del riesgo. Al respecto del producto defectuoso, lo entendemos como “aquel que no ofrece la seguridad que el consumidor o usuario puede legítimamente esperar en cuanto a la protección de su vida, su salud o las cosas del patrimonio diversas del producto que adolece del defecto” (Gática et ál., 2019, p.18). El art. 102° del CPDC nos da una lista de defectos.

Por otro lado, hasta 2020 la indemnización se solicita en vía jurisdiccional y lo único conseguido por denunciar ante Indecopi es el hecho que se impongan multas, recibiendo de manera inmediata a lo mucho las medidas reparadoras - reparación del producto, su cambio, etc. Según art. 115.1° del CPDC- “equivalentes” al daño emergente inmediato y directo (Rejanovinschi, 2017). Pero el art. 115.7° aclara que estas medidas no poseen carácter indemnizatorio y, aun así cualquier satisfacción monetaria que haya obtenido por ellas debe ser descontado del monto total de indemnización dada judicialmente. Una contradicción sin sentido pues esta pseudo-indemnización afecta bienes objetos directos del daño para dar solución aparente diferente a la multa.

Dicho esto y ante la entonces eventual presentación del proyecto de Ley que buscaba otorgar al consumidor hasta un 25% de las multas impuestas en el procedimiento sancionador, el presidente de Indecopi, Ivo Gagliuffi, postuló que estas son disuasivas y preventivas, no indemnizatorias, y sería inconstitucional al ser el Poder Judicial o el arbitraje, únicos medios encargados de la función indemnizatoria según artículo 139° de la constitución (Melgarejo, 2018, 26 de julio). En cuanto a lo conciliatorio, según Directiva N° 007-2013/DIR-COD-Indecopi, aun si se realiza, el procedimiento sancionador continúa y la multa se efectúa, restando incentivos al proveedor para recurrir. Luis Polo, catedrático de la UPN, indica la necesidad de dar parte de las multas como indemnización (El comercio, 2014, 17 de mayo).

Sin embargo, el art. 139.1° refiere la unidad y exclusividad de la función jurisdiccional y el 139.7° la indemnización por error en proceso penal y detención arbitraria, siendo la única norma en contra el CPDC que hace exclusivo al poder



judicial y, tomando el ejemplo Colombiano/Español, no hay violación de la función jurisdiccional pues solo permite evaluar la responsabilidad civil en su área de especialidad e incluso establecer un monto de la multa como indemnización, mientras no sea excesivamente oneroso, no surja de responsabilidad penal y sea cuantificable; Además, habría instancia contencioso-administrativa. El arbitraje de consumo, otra vía factible, posee gratuidad pero también voluntariedad de las partes (con capacidad de renuncia) y adhesión del proveedor al sistema arbitral, sin contar que suele usarse para montos altos (Espinoza, 2014), por lo que presenta el mismo problema que la conciliación.

También Durand (2016) propone un proceso judicial especial sumarísimo para indemnizaciones por daños y perjuicios al consumidor, como alternativa a la lenta y tortuosa vía actual. Es en lo adjetivo, donde yace la dificultad del consumidor de acceder a la justicia. Y es que en el mercado peruano donde prolifera la informalidad, casi todos los contratos de consumo son de adhesión y el concepto clásico de contratación ya casi no se usa, son necesarias innovaciones modernas en el contexto jurídico actual del consumo (Durand, 2016) pues, según Rejanovinschi, es importante que el Estado dé mecanismos al consumidor que satisfagan su derecho a ser indemnizado de manera efectiva y que pueda escoger la vía idónea para ello (2017).

Entendemos también, que el art. 230° de la Ley de Procedimiento Administrativo General garantiza el Principio de razonabilidad que evalúa la gravedad del daño, la afectación económica, el provecho ilícito, la continuidad del acto infractor, las circunstancias del hecho y el grado de intención, lo que permite la debida interpretación de la norma, los hechos, pruebas y resoluciones (Cianciardo, 2018). Tenemos entonces una base normativa que ampara que en el procedimiento administrativo sancionador se imponga indemnización por daños y perjuicios de manera efectiva, proporcional y razonable. Ya que el procedimiento sancionador, con supremacía y poder sobre los administrados, posee ya facultad de establecer sanciones diferentes a la pecuniaria, en lo nacional como actos de clausura, suspensión de funciones, etc. Hasta las sanciones maximizadas como en el Derecho mexicano donde se llega al extremo de privar de la libertad en vía administrativa (Mormontoy, 2017).

Para terminar, es importante el Principio de economía procesal, manifestado como ahorro de tiempo, dinero y esfuerzo de los litigantes; en pro del mejor resultado posible con mínima intervención jurisdiccional (Jarama et ál., 2019). Esto en conjunto con el Principio de celeridad procesal, que implica los procesos se den lo más rápido posible, reduciendo plazos y simplificando trámites, facilitando el acceso a la tutela judicial (Arévalo, 2018). En el procedimiento sancionador, existiría una reparación efectiva y plena en forma pecuniaria lo más pronta posible, brindando satisfacción al consumidor, ante el bien o interés jurídico vulnerado o las consecuencias de dicho daño.

El enfoque conceptual nos lleva a definir ciertas categorías como son el derecho del consumidor, entendido como el conjunto de normas que protegen al consumidor, dentro del mercado y las relaciones de consumo, incluyendo sus deberes y obligaciones también. La indemnización es la compensación, usualmente monetaria, que se otorga a la víctima de un daño o perjuicio por parte del autor del daño. Y subcategorías como daños y perjuicios, que son afectaciones a la persona que empeoran una situación previa en la que se encontraba, ya sea en lo personal como en lo patrimonial. Derecho a Protección eficaz es el derecho de la persona a recibir productos y servicios que no representen riesgo para su integridad física o psicosomática, para él o su entorno.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

**Tipo de Investigación:** Básica, por cuanto se ha realizado en base a categorías y subcategorías, alcanzando conclusiones que resuelven teóricamente el problema general planteado, siendo posible su aplicabilidad y replicabilidad en base a ello.

**Diseño de Investigación:** Investigación cualitativa no experimental, descriptiva, de teoría Fundamentada, puesto que ha descrito y desarrolla un fenómeno existente en la realidad, la cual se contrastó con la experiencia de los expertos entrevistados y las fuentes documentales analizadas.

#### 3.2 Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización

La presente investigación posee 2 categorías: primero tenemos el derecho del consumidor, la cual posee como subcategorías tanto la normativa legal como el derecho a protección eficaz. En segundo lugar se encuentra la categoría de la Indemnización, la cual a su vez posee como subcategorías, por un lado los daños y perjuicios y su normativa legal por el otro. La matriz puede ubicarse en Anexos.

#### 3.3 Escenario de estudio:

La investigación se circunscribe a la ciudad de Lima, capital de la República del Perú. Por la naturaleza de los objetivos a investigar, se evaluará al Indecopi, la normativa de Derecho del consumidor y sus funcionarios, al igual que el grupo perteneciente a los abogados especializados, toda vez que en Lima, como en todo el Perú, es Indecopi quien ejerce la función sancionadora en vía administrativa y, son los consumidores como población los que se ven afectados por la falta de idoneidad y acceso a un sistema que lo indemnice de manera adecuada y plena, según es su derecho protegido por ley. Es trabajo del derecho en sus ramas pertinentes el encargarse de revisar los ámbitos de aplicación del mismo, a fin de otorgar una indemnización adecuada y plena, posibilitada en sede administrativa, razón por la cual se realiza de esta forma la circunscripción y la investigación en sí misma, dado que incluso el vía crucis procesal en la jurisdicción ordinaria, es un problema nacional, de mayor impacto en la capital.

### 3.4 Participantes

Dado que son los afectados, al no poseer un eficaz y pleno sistema indemnizatorio al cual recurrir en caso vea dañado sus derechos de consumo, o haya recibido daño a consecuencia de ello, son los consumidores o usuarios los principales participantes, junto con Indecopi, que es la autoridad competente y el presente trabajo busca, no denigrar su labor, sino exhortar a que se le facilite el mismo. Los informantes que han asistido en la presente investigación son, por muestra no probabilística, mediante uso de la entrevista a través de la guía de entrevista, expertos catedráticos y abogados especializados en materia de derecho del consumidor y afines, así como un vigente funcionario de Indecopi y una ex funcionario.

Tabla N° 1

<b>Participantes</b>	<b>Cargo</b>	<b>Lugar de profesión</b>
Enrique Jordan Laos Jaramillo	Docente	Universidad César Vallejo UCV
Olga Alejandra Alcántara Francia	Docente	Universidad Privada de Ciencias Aplicadas – UPC
Rachel Rosaida Chávez Guadalupe	Abogada	Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios ASPEC
Sergio Alexander Romero Costa	Jefe	Oficina Regional Indecopi - Moquegua
Rocío Esther Urbina Linares	Ex coordinadora legal.	Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor - Indecopi

Fuente: elaboración propia, 2020.

### 3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se han usado 2 técnicas de recolección de datos: La entrevista, la cual se ha aplicado debidamente tomando como instrumento la guía de entrevista y, el análisis de fuente documental, realizado adecuadamente a través de la guía de análisis de fuente documental, relacionados a la indemnización plena

administrativa del consumidor. Al respecto Cervio (2018) menciona que “se trata de instrumentos y recursos estandarizados, usualmente aceptados por la comunidad científica, utilizados para efectuar observaciones de la realidad social” (p. 4).

### **3.6 Procedimientos**

El presente informe de investigación dio inicio al identificar la realidad problemática materia de investigación: La existencia de falta de indemnización plena y eficaz dentro del procedimiento administrativo sancionador de Indecopi, existiendo a razón de este, una necesidad de que Indecopi posea facultad indemnizatoria para que el consumidor pueda recibir dicha reparación de manera rápida, como alternativa al proceso Judicial ordinario. Luego de ello se definieron la línea, el diseño y el método de investigación. Realizándose a posteriori la matriz de consistencia, donde se definieron como categorías (I) el derecho del consumidor, siendo sus subcategorías (a) la normativa legal y (b) derecho a protección eficaz; asimismo se definió a (II) la Indemnización, cuyas subcategorías son (a) daños y perjuicios y (b) normativa legal.

A continuación se procedió a recolectar información documental relevante de bibliotecas, revistas indexadas, revistas científicas, tesis de derecho, normas de derecho comparado, normativa nacional, medios periodísticos, audiovisuales, e información afín, debidamente citadas y referenciadas según la norma APA, usadas –como recomienda Menazzi- con respeto del contenido de las fuentes, bajo una perspectiva inductiva, sensible a las interrogantes del problema investigado, pero a su vez interpretándolas y dándoles un sentido (2019). Todo a fin de abarcar un marco teórico que fundamente y cumpla con los objetivos planteados.

Consecuentemente, se prosiguió a la recolección de datos, a través de la entrevista y el análisis documental, debidamente aplicados en base a la guía de entrevista y guía de análisis documental, respectivamente. Obtenidos datos relevantes provenientes de catedráticos y abogados especializados en materia de derecho de consumo, así como de funcionarios de Indecopi. Habiendo sido sus opiniones contrastadas con la información documental recabada, para obtener debida interpretación y entendimiento complementarios de estos mismos.

Logrando las conclusiones finales que responden determinantemente a los problemas y objetivos de investigación planteados, al igual que las correspondientes recomendaciones.

### 3.7 Rigor Científico

Este trabajo ha cumplido con el adecuado rigor científico, por cuanto se basa y depende de la realidad y los escritos de doctrinarios del derecho que ya se han postulado sobre estos menesteres como Durand o Rejanovinschi, por ejemplo; asimismo, los casos símiles en el derecho comparado como son el Derecho argentino, chileno o colombiano en Latinoamérica, el problema de la Comisión Federal de Comercio en EEUU con respecto al Common Law y el mejor reglamentado –aunque discutido- caso del Derecho Español en el espacio europeo. Todo lo anterior junto a informes periodísticos y doctrina complementaria en el tema, que añaden refuerzo legal a esta idea de la Indemnización en vía administrativa, debidamente analizada y contrastada con las declaraciones de los expertos entrevistados mediante el uso de la guía de entrevista, por lo que posee un determinado grado de credibilidad, además de ser posible su confirmación y comprobación. Además, como ya se dijo en la parte teórica, esta posee aplicabilidad ya que puede ser implementada en nuestro país, únicamente requiriendo la modificación de la ley a fin de otorgarle dicha capacidad al Indecopi y buscar un medio de otorgar indemnización sin perjuicio de la función jurisdiccional ordinaria, sino como un medio alternativo célere y optativo.

Tabla N°2

Instrumento de recolección de datos – Guía de entrevista	
Experto Informante	Promedio de Valoración
Enrique Jordan Laos Jaramillo	95 %
Rosas Job Prieto Chavez	93 %

Fuente: Elaboración propia, 2020

### 3.8 Métodos de análisis de Información

Siendo una investigación cualitativa, no experimental, se usaron los métodos interpretativo, inductivo y descriptivo, tomando en cuenta que según Cervio, el método viene a ser el camino elegido, un conjunto de decisiones para alcanzar un objetivo, dependiendo de lo específico del problema y sus determinadas

exigencias (2018), habiendo sido en este caso determinar si debe darse facultad indemnizatoria a Indecopi en su procedimiento sancionador a favor del consumidor. Haciendo uso de la tabulación de datos realizada en base a las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas y el análisis de fuente documental, de acuerdo a sus respectivas técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### **3.9 Aspectos Éticos**

El presente Informe de investigación se realizó según los lineamientos requeridos, recabada la información contenida de revistas indexadas, tesis, medios audiovisuales, periodísticos, normas, etc. Debidamente citadas y referenciadas, según norma internacional APA, por lo que no se incurre en ningún tipo de plagio de información, sino que se ha realizado en respeto de los derechos de autor de las fuentes utilizadas. Asimismo no existe participación de poblaciones vulnerables, y la recolección de datos se ha realizado debidamente mediante instrumentos validados. Además se respetan los principios éticos como son: (I) beneficencia, al tener como fin otorgar una solución a los consumidores respecto al vacío producido por la falta de un sistema reparatorio pleno ante daño de consumo, (II) no maleficencia, puesto que no se busca un detrimento de Indecopi ni ninguna institución o persona, sino lo contrario al desear darle facultades indemnizatorias que permitirían lidiar con los conflictos de consumo de manera más eficaz, (III) Autonomía, puesto que tanto el autor como los participantes actúan sin ningún tipo de coacción o prohibición de opinión y, finalmente (IV) justicia, pues no hay ningún tipo de discriminación o preferencia de ningún tipo, tratando a la población estudiada igualitariamente. “Por ser importante, que el profesional del derecho, guíe a los seres humanos en el sentido de una vida digna, apoyada por principios éticos” (Rezende, 2012, p. 40).

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la presente sección procedemos con la descripción de los resultados recolectados por medio de los instrumentos de recolección de datos de la guía de entrevista, al igual que la guía de análisis documental aportados por expertos en la materia del presente informe de investigación pues, es menester “obtener respuestas fidedignas (...) caso contrario, comprometeremos los resultados” (Bittencourt et ál., 2019, p.1227).

Corresponde a dicho lineamiento, la descripción primero de los resultados obtenidos del instrumento de recolección de datos de la guía de entrevista, teniendo en cuenta los objetivos presentados en la introducción del presente informe final, siendo el objetivo general: determinar si debería establecerse una indemnización en el procedimiento administrativo sancionador a favor del consumidor, Indecopi, 2019, para el cual se plantearon las siguientes preguntas:

**1. ¿Qué opina de la propuesta de otorgar la función indemnizatoria a Indecopi en el procedimiento administrativo sancionador, en caso de daño a los derechos del consumidor?**

Al respecto, Laos, Alcántara y Chávez (2020) señalan que es una propuesta plausible, pues permitiría que los consumidores vean satisfecha su expectativa de ver resarcidos los daños y perjuicios causados por la infracción de forma más célere que en el poder judicial. No obstante, Romero (2020) no está de acuerdo, pues, para ello se tienen las medidas correctivas, y para indemnizaciones, se tiene la vía del arbitraje de consumo y el poder judicial, asimismo Urbina (2020) indica que los objetivos de ambos procedimientos son de distinta naturaleza. Adicionalmente es necesario tener en cuenta que los tribunales del Indecopi son de tipo administrativo y no civil por lo que determinar indemnizaciones, esta fuera del expertise de los miembros de los órganos resolutivos del Indecopi.

**2. Según su opinión, ¿en qué medida se concede al consumidor una indemnización plena por daños y perjuicios ocasionados por el proveedor, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor?**

Al respecto Laos y Chávez (2020) definen, que el Código ampara el derecho del consumidor a ser indemnizado en sus arts. 100°, 101°, 103°, 114° y 115°, para lo



cual el afectado deberá requerirla ante el poder judicial. Indecopi, al respecto, únicamente puede imponer medidas correctivas reparadoras que no implican en ninguna forma una indemnización plena de la afectación sufrida, siendo que el mismo código lo reconoce así. Además, Romero (2020) indica que el código no establece un mecanismo propio para establecer las indemnizaciones de forma plena, pero si contempla las medidas correctivas que tiene por definición, remediar o revertir los efectos negativos de una conducta infractora, también Urbina (2020) menciona que si bien el Indecopi no otorga indemnizaciones, puede establecer medidas que de alguna forma atenúen el incorrecto accionar de un proveedor frente a su cliente. Adicionalmente Alcántara (2020) añade que de otorgarse dicha competencia al Indecopi tendría que ser parcial. Las indemnizaciones a otorgar tendrían que orientarse a la reparación del daño directo y no del daño moral

### **3. ¿Cuál es su postura sobre la propuesta que un porcentaje de la multa impuesta por Indecopi al proveedor infractor sea otorgada al consumidor afectado como indemnización?**

Sobre esto Laos (2020) señaló sería una manera efectiva, y rápida de indemnizar al consumidor agraviado, a quien se haya probado su afectación por parte del proveedor. Reduciría la carga procesal en la materia y permitiría corregir el vacío ya nombrado, existente en el Código, que impide una reparación plena. Asimismo ayudaría a reducir la cultura de no denuncia y pasivamente ejercería presión sobre los proveedores para que se autoregulen. Además Urbina (2020) indica que dejando de lado el marco legal, considera que existen razones de tipo económico y de eficiencia para que se pueda otorgar un porcentaje de la multa a favor del consumidor, pero sin brindarle un carácter indemnizatorio. Luego Chávez y Romero (2020) precisan que sería interesante y de ser aprobado, su implementación debe tener un estudio minucioso. Puesto que puede generar una proliferación de procedimientos ante Indecopi con el fin de obtener el porcentaje de la multa, lo que genera carga procesal y denuncias maliciosas, y en contra Alcántara (2020) añade que la pretensión indemnizatoria busca reparar de manera integral el daño ocasionado (eso sin perjuicio de la finalidad preventiva) pero no se orienta a sancionar.

Aunado a eso, en cuanto al objetivo específico 1: determinar de qué manera la normativa legal del derecho del consumidor ampara la interposición de una indemnización por daños y perjuicios a favor del consumidor, se hicieron las siguientes preguntas:

**4. Según su opinión, ¿qué normas deben modificarse para otorgar facultad indemnizatoria al Indecopi ante casos de daños y perjuicios al consumidor dentro del procedimiento administrativo sancionador?**

Al respecto, Laos, Urbina y Romero (2020) indicaron son el Código de Protección y Defensa del consumidor y el Código Civil, ello en tanto la función sancionadora administrativa es una función cuasi jurisdiccional, teniendo reservada dicha competencia en pleno al Poder Judicial. En cambio para Chávez (2020) se debe desarrollar un capítulo exclusivo en el Código de consumo para este tema o emitir una ley especial que lo desarrolle como ocurre en el sistema financiero, consecuentemente derogar las normas que lo contradicen. Además Alcántara (2020) mencionó debe modificarse la Constitución Política a fin de que la repartición de competencias sean redistribuidas y compartidas entre el poder judicial y los entes administrativos.

**5. ¿Qué opina de la eficiencia de las medidas correctivas reparadoras en el procedimiento sancionador contempladas en el artículo 115° del Código de Protección y Defensa del Consumidor?**

Al respecto Laos (2020) opina no implican reparación plena del daño, puesto que son un paliativo, una solución parcial al problema. Después de todo para reparar efectivamente, se debe analizar los elementos de la responsabilidad civil, más allá de lo meramente patrimonial. Luego Alcántara (2020) añade que no son eficientes, en la medida que son ejecutables ante el poder judicial y eso dificulta al consumidor obtener la devolución de lo pagado o cualquiera otra medida. Los proveedores de forma voluntaria no cumplen con las medidas correctivas reparadoras, y eso obliga al consumidor a incurrir en costos adicionales con la esperanza de lograr el cumplimiento. En cambio para Romero, Urbina y Chávez (2020) son un mecanismo eficaz y poseen varios mecanismos para adecuarse a diferentes escenarios donde hay afectaciones patrimoniales sin llegar a extenderse a la dimensión de una indemnización Estas características le dan

agilidad y mayor facilidad de probanza, a diferencia del análisis que implica el otorgar una indemnización. Su debilidad se encuentra en caso de afectaciones sin efectos patrimoniales.

**6. Según su opinión, ¿cuál sería el ente administrativo idóneo para evaluar los elementos de la responsabilidad civil del proveedor causante del daño?**

Al respecto Laos, Alcántara y Romero (2020) indican que tendría que ser el Indecopi pues es la autoridad con competencia exclusiva para aplicar las normas de consumidor. También Chávez (2020) especifica la comisión de protección al consumidor, el órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos o la comisión de defensa de la competencia. Dependiendo de la competencia, cuantía y materia de la denuncia. Al contrario Urbina (2020) dijo ningún ente Administrativo debe evaluar los elementos de la responsabilidad civil del proveedor que causa el daño, esa es una facultad jurisdiccional que por tanto le corresponde al Poder Judicial.

Finalmente, respecto al objetivo específico 2: determinar de qué manera concedería una protección eficaz al consumidor su derecho a ser indemnizado dentro del procedimiento administrativo sancionador, se hicieron las siguientes preguntas:

**7. En su opinión, ¿cómo al otorgar facultad de indemnizar en el procedimiento administrativo sancionador al consumidor sería un medio inmediato de acceder al derecho a ser indemnizado?**

Al respecto, Chávez (2020) declara por la vía y procedimientos únicos, además Laos (2020) añade que el simple hecho de ser indemnizado en el mismo procedimiento administrativo, sin necesidad de proceder nueva y posteriormente de manera procesal, ya es una forma de fortalecer y definir un sistema reparador al consumidor, efectivo, rápido y eficaz por cuanto Indecopi es un ente más que capacitado en el tema de derecho del consumidor y, Romero (2020) denota no compartir el criterio, no obstante, si se hiciera ello posiblemente las indemnizaciones se darían con mayor agilidad. Al contrario, Urbina (2020) dicta que si bien, en un primer momento, puede percibirse como conveniente que dentro del proceso administrativo sancionador se determine una indemnización a

favor del consumidor, hay que tener en cuenta que esto va en contra de nuestro sistema jurídico.

#### **8. ¿Cuál es su opinión respecto a la celeridad y calidad del procedimiento administrativo sancionador con respecto al proceso civil?**

Al respecto, Laos, Romero y Urbina (2020) declaran que sin duda el procedimiento administrativo sancionador otorga una solución más rápida y eficiente que los procesos en vía civil ordinaria. Los tribunales del Indecopi tanto en 1era como en 2da instancia están especializados en la resolución de controversias de consumo, brindando una solución técnica. Nuestro país es uno de los pocos a nivel de la región Americana, con procedimientos administrativos sancionadores para la protección de los derechos de los consumidores. Además Alcántara (2020) añade sobre celeridad, que los procedimientos administrativos duran entre 2 y 3 años versus los procesos civiles que, pueden durar 10 o 15 años. Sobre calidad, los funcionarios del Indecopi trabajan en base a precedentes de observancia obligatoria, jurisprudencia y lineamientos. El poder judicial, resuelve al amparo de la discrecionalidad del juez. Ralentizando el proceso. Finalmente Chávez (2020) declaró que las dobles vías, los costos de las tasas, la necesidad de un abogado para iniciar el procedimiento, y los plazos de tramitación, desaniman a muchos consumidores al punto de abandonar el proceso.

#### **9. Según su opinión, ¿cómo impacta la carga procesal al consumidor que busca el acceso efectivo a una indemnización por daños y perjuicios en vía procesal ordinaria?**

Al respecto, Laos, Romero y Urbina (2020) declararon que por múltiples motivos (tecnológicos, logísticos, de recursos humanos, estructurales, etc.) la carga procesal del Poder Judicial es lamentablemente enorme y los tiempos de resolución demasiado largos. Por ello existen pocos incentivos para que un consumidor solicite una indemnización por daños a nivel jurisdiccional, por el tiempo y dinero que debe ser invertido para ello. Además Chávez (2020) añade muchos no inician el proceso o lo abandonan por los costos que representa la contratación de un abogado, las tasas judiciales, etc. contrario sensu, en el

Indecopi no es necesario el patrocinio del abogado para iniciar el proceso. Finalmente Alcántara (2020) agrega que los procesos civiles con pretensión indemnizatoria se tramitan como procesos de conocimiento, es decir los más largos. Y si a eso se le agrega la carga procesal pues el consumidor se encuentra con procesos que pueden durar 10 años o más.

De igual manera, en esta sección, describimos a continuación los resultados obtenidos del instrumento de recolección de datos de la guía de análisis documental, ya que el documento recabado según Cuesta, “durante el estudio contribuye a la interpretación de los datos y al finalizarlo permite contextualizar teóricamente los hallazgos” (2017, p. 201); y, tomando en cuenta el objetivo general: determinar si debería establecerse una indemnización en el procedimiento administrativo sancionador a favor del consumidor, Indecopi, 2019, para lo cual se analizó la fuente documental de la Tesis “Las afectaciones de la publicidad engañosa en los derechos del consumidor en la legislación peruana” donde sus autores Colos y Vasquez (2018, p. 3) dictan que el Indecopi se ve limitado al no poder otorgar indemnización al consumidor, pues sus resoluciones solo otorgan multas al proveedor que incurre en la infracción e imponen medidas correctivas, obligando así al consumidor a recurrir al poder judicial para acceder a una indemnización, lo que acarreará un gasto de tiempo y dinero adicional al consumidor agraviado. Por ende es menester regular las normas y otorgar a Indecopi la facultad de indemnizar al consumidor en su procedimiento administrativo sancionador, a fin de otorgar una verdadera protección integral de su derecho.

Asimismo, en la Tesis “Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa”, Soles (2017, p. 5) indica que no basta la función sancionadora que Indecopi ejecuta en sede administrativa para proteger al consumidor, sino que se requiere también de la facultad de indemnizar, de modo que permita un resguardo integral al resarcir al consumidor en una misma vía procedimental -evitando la carga procesal- y sirviendo como medio disuasivo al proveedor infractor. Es por ello entonces que es necesario indemnizar al consumidor en vía administrativa por parte de Indecopi, por su carácter tanto resarcitorio como preventivo. Al igual que por su ventaja adjetiva.

Finalmente en el artículo “Indemnización de perjuicios por infracciones a la libre competencia” el autor chileno Budnik (2019, p. 113) definió que su nueva Ley de protección del consumidor, se ha dado capacidad de decisión e indemnización ante daño o perjuicio al consumidor, sea patrimonial o extrapatrimonial, al nuevo Tribunal de Defensa de la Libre Competencia el cual es un ente técnico especializado que puede decidir de manera oportuna sobre los casos de daño al consumidor, considerándose la más adecuada y como última instancia a la corte suprema. Se entiende entonces, siguiendo el ejemplo chileno, que el establecimiento de una entidad técnica que evalúe los casos de daño al consumidor y pueda establecer no solo multas sino también indemnizaciones, es un sistema reparatorio pleno, rápido, accesible y efectivo.

Seguidamente, y tomando en cuenta el objetivo específico 1: determinar de qué manera la normativa legal del Derecho del consumidor ampara la interposición de una indemnización por daños y perjuicios a favor del consumidor, se procedió con el análisis de la Tesis “Las afectaciones de la publicidad engañosa en los derechos del consumidor en la legislación peruana” donde sus autores Colos y Vasquez (2018, p. 63) señalaron que la publicidad engañosa es una de las prácticas que causa daños y perjuicios al consumidor, pero las normas, las acciones de Indecopi y supervisión que realiza solo protegen los derechos del consumidor de manera parcial y limitada, dado que no puede otorgar indemnización. Por ello, si bien existe normativa que protege al consumidor de la afectación a sus derechos como tal, en la práctica es limitada dado que no hay indemnización ante los daños y perjuicios recibidos.

Luego, en la Tesis “Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa”, Soles (2017, p. 3) precisa que es claro que tanto la Constitución como el Código de Protección y Defensa del Consumidor amparan los derechos del usuario y/o consumidor, sin embargo esta no se ejecuta de manera plena y efectiva dado que Indecopi únicamente puede multar y establecer medidas correctivas correspondientes. Se evidencia entonces, que el Estado resguarda en la normativa el derecho del consumidor tanto a su protección e indemnización por daños y perjuicios dentro de la relación de consumo. Sin embargo esta no es 100% efectiva ni plena en su ejecución.

Por último en el artículo “Indemnización de perjuicios por infracciones a la libre competencia” el autor chileno Budnik (2019, p. 98) define que el Derecho de consumo en el que se basa su alcance indemnizatorio, es que todo daño –sea patrimonial o extrapatrimonial- se considera reparable o indemnizable mientras cumpla los elementos de la responsabilidad civil. Entonces entendemos, debe ser reparable todo daño causado al consumidor producto del actuar ilícito del proveedor, en tanto cumpla los elementos de la responsabilidad civil.

Con respecto al objetivo específico 2: determinar de qué manera concedería una protección eficaz al consumidor su derecho a ser indemnizado dentro del procedimiento administrativo sancionador, se analizó la Tesis “Las afectaciones de la publicidad engañosa en los derechos del consumidor en la legislación peruana” donde sus autores Colos y Vasquez (2018, p. 61) señalaron que no existen más que medidas correctivas o sancionadoras al proveedor por el daño causado, donde incluso de las onerosas el consumidor no recibirá ni un céntimo como resarcimiento y, viendo lo irrisorio que son las ganancias por costas y costos (hasta 36 soles), ya habiendo invertido tiempo y cierto dinero en ello. Se hace imperativo que Indecopi pueda resolver otorgando indemnizaciones. En fin, otorgar la capacidad a Indecopi de indemnizar solucionaría de manera célere, efectiva, inmediata el daño sufrido. Alivia de manera más rápida, sin necesidad de recurrir al engorroso poder judicial, protegiendo al consumidor y permitiéndole recibir más que simples 36 soles.

Luego, en la Tesis “Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa” Soles (2017, p. 94) determina que Indemnizar al consumidor en vía administrativa sirve como un efectivo medio disuasorio al proveedor, que evitará brindar producto defectuoso para salvarse tanto de una multa como de pagar indemnización, esto beneficia al consumidor, de la misma manera que lo beneficia una solución rápida sin necesidad de esperar a agotar la vía administrativa para verse y sentirse resarcido y más en casos menores a 1 UIT, por ello es beneficioso para el consumidor acceder a una indemnización rápida, viéndose resarcido, esto sumado a los cambios que traerían a la sociedad de forma preventiva.

Por último en el artículo “Indemnización de perjuicios por infracciones a la libre competencia” el autor chileno Budnik (2019, p. 94) define que más allá del deber moral de seguir las normas y no dañar al prójimo, la existencia de un organizado y establecido sistema reparador de daños y perjuicios es importante ya que establece una necesidad de ser diligentes con las acciones y deberes que uno cumple y así no pesar con una obligación de reparar. Por esto, sería beneficioso poseer un modelo indemnizatorio adecuado, ya que como en el caso chileno se incentivara una cultura de diligencia en el consumo y la libre competencia. Además de dejar de lado la cultura de no denuncia.

En la presente sección, establecemos la **discusión de resultados** de la investigación recabados del instrumento de recolección de datos de la guía de entrevista y la guía de análisis documental, con los resultados encontrados en los trabajos previos, así como de las teorías relativas al tema de investigación; en tal sentido, respecto al objetivo general, la mayoría de los expertos especialistas en derecho del consumidor como Laos, Alcántara y Chávez (2020) están a favor pues permitiría al consumidor ver resarcidos los daños y perjuicios recibidos de forma más celeridad que en el poder judicial pero, orientadas a la reparación del daño no moral. De igual manera la mayoría cree que otorgar un porcentaje de la multa al consumidor como indemnización sería un medio efectivo y rápido de indemnizar al consumidor agraviado, reduciendo la carga procesal e incentivando la autorregulación de los proveedores. Teniendo que ser evaluada minuciosamente para poder ser promulgada a fin de evitar las denuncias de arte. En contraste la minoría en desacuerdo considera competente la vía judicial y arbitral de consumo, y que al ser de distinta naturaleza, la indemnización está fuera de la experiencia de Indecopi.

Asimismo, de los resultados del instrumento de recolección de datos de la guía de análisis documental, donde se obtuvo de los autores Colos y Vasquez (2018), Soles (2017) y Budnik (2019) en general, que las resoluciones de Indecopi solo pueden otorgar multas al proveedor infractor e imponer medidas correctivas, lo que obliga al consumidor a recurrir al poder judicial para lograr una indemnización, lo que acarrea costos monetarios y de tiempo. Pero, no basta con dicha función



sancionadora pues, sin la facultad indemnizatoria, no existe un resguardo integral al consumidor en una misma vía procedimental, que sirva además de disuasivo al proveedor infractor. Siendo necesario darle dicha capacidad a una entidad técnica especializada para que evalúe y establezca las indemnizaciones, a fin de poseer un sistema reparatorio pleno, rápido, accesible y efectivo. En nuestro caso sería Indecopi.

Al respecto, comparando con los resultados de los antecedentes nacionales e internacionales, descubrimos la necesidad imperante de establecer un efectivo sistema reparator del daño al consumidor en el procedimiento administrativo sancionador, como destaca Torres (2018) que determinó la necesidad de otorgar a Indecopi facultad indemnizatoria en los procedimientos sancionadores por infracciones a los derechos del consumidor, puesto que este sería una vía más célere, plena y efectiva, frente a la alternativa judicial ordinaria. Asimismo se verifica del ejemplo del derecho comparado lo recabado de Carrasco y Cordero (2013) al verificar que en el ordenamiento jurídico español, la normativa de consumo evolucionó, permitiendo indemnizar, en vía administrativa, por daños y perjuicios al consumidor, sin perjuicio de la vía judicial, al ser discrecional y existir posibilidad de ejecución en vía contencioso administrativa ante incumplimiento, tomándose entonces como plausible la medida y replicable en nuestra propia normatividad de consumo.

Igualmente, de los resultados de las teorías relativas al tema, encontramos una posibilidad en nuestro marco teórico de beneficiar la pretensión indemnizatoria del consumidor agraviado, dándole a Indecopi la facultad de poder tomar dicha medida dentro del procedimiento administrativo sancionador, sin perjuicios de la jurisdicción ordinaria, siendo la autoridad técnica especializada en derecho del consumidor. Destacamos a Burgos (2015), que nos muestra un ejemplo de ello en la región latinoamericana: el caso colombiano, donde su normativa procesal y de consumo otorga función jurisdiccional especial a la Superintendencia de Industria y Comercio Colombiano por todo daño al derecho del consumidor por producto defectuoso.

Entonces, obtenemos de la comparación de los resultados obtenidos que, otorgarle funciones indemnizatorias a Indecopi dentro del procedimiento administrativo sancionador a favor del consumidor agraviado por daños y perjuicios provocados por el proveedor, sería un medio más inmediato y célere que el poder judicial, para ver su pretensión satisfecha. Incluso podría establecerse un porcentaje de la multa como monto indemnizatorio, pero este debería ser evaluado y regulado con cuidado para evitar una distorsión del sistema. Es por ello que se verifica la necesidad de que Indecopi, una entidad técnica especializada, pueda establecer indemnización al consumidor dentro del procedimiento sancionador, viendo que ya se ha hecho anteriormente en el extranjero, como en España o Colombia, sin perjuicio alguno de la función jurisdiccional, dado que es parte de una evolución normativa o modificatoria en la materia, al igual que durante la emisión de una posible norma que la ampare se debe realizar de manera que no se distorsione la figura y distribuir acorde las funciones jurisdiccionales al respecto.

Consecuentemente, de los resultados de investigación recabados del instrumento de recolección de datos de la guía de entrevista y la guía de análisis documental, con los resultados encontrados en los trabajos previos, así como de las teorías relativas al tema de investigación, respecto al objetivo específico 1, la mayoría de los expertos especialistas en derecho del consumidor como Laos, Urbina y Romero (2020) indicaron que para indemnizar en vía administrativa deben modificarse el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, en tanto la función sancionadora administrativa es cuasi jurisdiccional y, dicha competencia actual del poder Judicial, sin desmedro de la posibilidad de emitir una ley especial. Ya que Indecopi sería la entidad técnica competente especializada para evaluar los elementos de la responsabilidad civil en vía administrativa, sea por la Comisión de protección al consumidor, el Órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos o la Comisión de defensa de la competencia, según corresponda a la denuncia. Dado que las actuales medidas correctivas reparadoras cumplen su deber frente al daño emergente sin ser indemnizatorias pero fallan, en lo extrapatrimonial. En contra, Urbina (2020) cree

que ningún ente administrativo debe evaluar la responsabilidad civil, al ser facultad jurisdiccional del Poder Judicial.

Además, de los resultados obtenidos del instrumento de la guía de análisis documental, entendemos de los autores Colos y Vasquez (2018), Soles (2017) y Budnik (2019) que la normativa actual de Indecopi solo concede una protección parcial y limitada, dado que no puede indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios recibidos. Esto dado que a pesar que la Constitución y el Código de consumo resguardan los derechos del consumidor manera normativa, estas no se ejecutan plena y efectivamente dado que Indecopi solo puede multar y establecer medidas correctivas, que no abarcan más que al daño emergente. Siendo interés de los consumidores y del Estado que sea reparable todo daño causado al consumidor producto del actuar ilícito del proveedor, en tanto cumpla los elementos de la responsabilidad civil, por ser de justicia.

Al respecto, contrastando con el resultado de los antecedentes nacionales e internacionales, recabamos de los autores Durand (2016) y Rejanovinschi (2015), que la normativa de consumo nacional ampara la protección del consumidor y le garantiza el derecho a ser indemnizado, pero, dentro del procedimiento administrativo sancionador no podrá recibir más que las medidas correctivas reparatoras, que al final en la práctica solo corresponden a una especie de pseudo-indemnización a cuenta directa, exacta y limitada del daño emergente recibido. Por tanto, no resulta sino en un vacío del Código de Protección y Defensa del Consumidor al no existir un adecuado sistema reparator, generando una vulneración al derecho a ser indemnizado suscrito en el art. 8° de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

También, de los resultados obtenidos de las teorías correspondientes, destacamos a Rejanovinschi (2017), pues existe una necesidad imperante de hallar un medio alternativo al judicial, por los defectos intrínsecos que posee este último frente a la vía administrativa, de acceder a una indemnización plena al consumidor. Siendo una gran error del legislador, no haber permitido la indemnización plena en sede administrativa. Razón por la cual se ha ido

intentando con los MARC's, como la conciliación o el arbitraje de consumo, los cuales poseen características como la voluntariedad, capacidad de renuncia o la necesidad de adhesión del proveedor, la cual se ha dado demasiado gradualmente.

Entonces, determinamos de la triangulación de los resultados obtenidos, que para lograr la indemnización en vía administrativa debe modificarse el Código de consumo y el código civil, puesto que la función jurisdiccional pertenece al poder Judicial, sin perjuicio de darse una ley especial. Al considerar que las medidas correctivas reparadoras si bien son adaptables a los casos de daño patrimonial, fallan en lo extrapatrimonial. Siendo Indecopi la autoridad con capacidad para evaluar los elementos de la responsabilidad civil administrativamente. Esto tomando en cuenta, que existe un vacío en el Código, el cual es la falta de indemnización efectiva al consumidor en la vía contenciosa administrativa, dado que en esta únicamente conseguirá se multe al infractor y, las medidas correctivas reparadoras, que solo son una especie de reparación limitada y directa del daño emergente, dejando de lado el resto de daños y perjuicios, sin poseer carácter indemnizatorio alguno, pero aun así teniendo que ser deducidas de cualquier indemnización obtenida en vía procesal ordinaria. Asimismo, cabe aclarar que la conciliación extrajudicial es factible, pero el hecho de que aun con ella puedan recibir una sanción por su infracción, más la necesidad de adhesión, son los defectos principales de esta figura y el arbitraje de consumo, que añade la capacidad de renuncia a la suma.

Continuando, con los resultados de la investigación recabados del instrumento de recolección de datos de la guía de entrevista y la guía de análisis documental, con los resultados encontrados en los trabajos previos, así como de las teorías relativas al tema de investigación, respecto al objetivo específico 2, por los expertos especialistas en derecho del consumidor, como Chávez y Laos (2020) se entiende que además de por su vía y procedimientos únicos, el hecho de indemnizar en el procedimiento administrativo, sin necesidad de proceder nueva y posteriormente en vía procesal da posibilidad de mayor agilidad de las indemnizaciones. Siendo la vía administrativa sancionadora de Indecopi más

rápida y eficiente en comparación ya que los tribunales del Indecopi son especializados y brindan soluciones técnicas, pudiendo durar a lo mucho entre 2 y 3 años, trabajando en base a precedentes de observancia obligatoria, jurisprudencia y lineamientos mientras que los procesos civiles pueden durar hasta 10 o 15 años por tramitarse la pretensión indemnizatoria en vía de conocimiento, los más largos, con discrecionalidad judicial. Además las dobles vías, las tasas, la representación, y los plazos de trámite, aunado a la enorme carga procesal y laxos tiempos de resolución, desaniman al consumidor, que abandona el proceso por el tiempo y dinero necesario para ello. En contra, Urbina (2020) dicta que esto va en contra de nuestro sistema jurídico actual por ser función del poder judicial.

Por otro lado, de los resultados del instrumento de la guía de análisis documental, entendemos de los autores Colos y Vasquez (2018), Soles (2017) y Budnik (2019) que el consumidor no obtendrá de las medidas correctivas reparadoras, aun de las onerosas, ningún resarcimiento pecuniario, sino a lo mucho las costas y costos (máximo 36 soles), sin importar haya invertido tiempo y dinero en ello. Siendo imperativo que Indecopi pueda establecer indemnizaciones, pues sería una alternativa más célere, plena y de calidad, al engorroso y tortuoso proceso indemnizatorio en el poder judicial, y más en casos menores a 1 UIT. Además de computar un efectivo medio disuasorio a los proveedores, pues, se autorregularán, actuando diligentemente para evitar pagar tanto la multa como una indemnización.

Al respecto, triangulando con los resultados de los antecedentes nacionales e internacionales destacamos a Villegas (2017) quien muestra que el principio de economía procesal complementa la propuesta de indemnizar en vía administrativa, por su celeridad y practicidad. Poseyendo 3 manifestaciones: (1) el ahorro económico frente al trámite correspondiente en sede judicial (costas y costos), (2) el ahorro de tiempo, el menos satisfecho por causa de la carga procesal, resolviendo dicha deficiencia en parte esta propuesta, y (3) el desgaste de energía por el tiempo transcurrido.

De igual forma, de los resultados obtenidos en las teorías correspondientes, observamos y resaltamos la importancia y beneficios del Principio de economía procesal, como obtenemos de Jarama, Vásquez y Durán (2019) al entenderlo como el ahorro temporal, pecuniario y de esfuerzo de los litigantes, para un mejor resultado, con mínima intervención jurisdiccional. Esto, en conjunto con el Principio de celeridad procesal, que implica la mayor rapidez y eficacia posible de los procesos, con plazos reducidos y trámite simple, como entendemos de Arévalo (2018), facilitando así tanto el acceso a la justicia efectiva como la satisfacción o respuesta pronta e inmediata de sus pretensiones, sin perder la calidad requerida. Cosa, que se busca con los consumidores y su pretensión indemnizatoria.

Entonces, de la triangulación de los resultados obtenidos correspondientes al objetivo específico 2, se ha determinado que el hecho de indemnizar en el procedimiento administrativo sancionador, sin tener que proceder nuevamente en vía procesal, además de por su vía y procedimientos únicos, causaría mayor agilidad de trámite, solucionando los conflictos más eficaz y raudamente, en comparación a la vía ordinaria, siendo Indecopi una autoridad técnica especializada capaz de realizarla, con la predictibilidad que caracterizan sus resoluciones. Además si entendemos que los procesos correspondientes son en vía de conocimiento, más sus problemas intrínsecos como las dobles vías, las tasas, representación legal, plazos de tramitación y la enorme carga procesal que genera laxos tiempos de resolución, existe un serio desincentivo al consumidor a solicitar indemnización en vía judicial, por lo tortuoso y complicado que resulta el proceso de conocimiento, cultivando una cultura de no denuncia y abandono. Añadiéndole a ello el carácter disuasorio pasivo que ejercería sobre los proveedores a fin de evitarlas, se evidencia lo beneficioso que sería para el consumidor, al verse cobijado por los principios de celeridad, razonabilidad y economía procesal, que existirían, junto a la certeza resolutiva, dentro de una indemnización inmediata en el procedimiento sancionador de Indecopi.

## V. CONCLUSIONES

Que, es efectivamente plausible y necesario que Indecopi, como entidad técnica especializada, pueda establecer indemnización al consumidor dentro del procedimiento sancionador, por daños y perjuicios provocados por el proveedor, dado que dentro de ella, actualmente, no vera plena y eficazmente satisfecha su pretensión, debiendo recurrir ante un proceso judicial para ello. Tomando en cuenta el ejemplo del derecho comparado, como lo es España o Colombia, sin perjuicio alguno de la función jurisdiccional ordinaria.

Que, puede y debe Indecopi ser la autoridad con capacidad técnica para evaluar los elementos de la responsabilidad civil en su procedimiento administrativo sancionador, ante el vacío legal que conforma la falta de un efectivo y pleno sistema reparador al consumidor, ya que, a pesar de haber protección normativa del derecho del consumidor y establecer su derecho indemnizatorio, en esta vía solo conseguirá ver multado al infractor y, las medidas correctivas reparadoras que, pese a cumplir su función, solo son una especie de reparación a cuenta del daño emergente sin carácter indemnizatorio según el CPDC, dejando de lado el resto de daños y perjuicios recibidos por el consumidor afectado. Teniendo que recurrir, a la vía jurisdiccional y lidiar con los problemas que esto conlleva.

Que, la facultad de indemnizar al consumidor en el procedimiento administrativo sancionador de Indecopi por daños y perjuicios, les otorgaría beneficios con respecto al proceso jurisdiccional ordinario tanto por su celeridad, por su vía y procedimientos únicos frente al proceso de conocimiento, como por su calidad al ser Indecopi una autoridad técnica especializadas capaz, cuyas resoluciones gozan de predictibilidad. Esto sumado a que ayudará a evitar la cultura de no denuncia, provocada por lo tortuoso, complicado y costoso de una pretensión indemnizatorio en vía procesal, sobre todo debido a la carga procesal hace más largo y lenta la posibilidad de ver satisfecha su pretensión. De igual forma que será un medio disuasivo al proveedor para actuar diligente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primero, se recomienda al Congreso de la República, se efectúe la modificación normativa principalmente del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil o, en su defecto emitir nueva ley especial, según vean conveniente y competente, a fin de otorgarle facultades a Indecopi, dentro del procedimiento sancionador, de indemnizar al consumidor afectado por daños y perjuicios causados por el proveedor, ya sea a través de la Comisión de protección al consumidor, el Órgano resolutorio de procedimientos sumarísimos o la Comisión de defensa de la competencia. Pudiendo incluso, y a modo de propuesta, otorgar parte de la multa impuesta como monto indemnizatorio. Ya que sería de mayor interés y beneficio de las relaciones de consumo nacionales que se conceda un sistema reparatorio eficaz al consumidor en vía administrativa, como medio alternativo al proceso judicial ordinario.

Segundo, se recomienda al Congreso de la República, modificar adicionalmente la Constitución Política y el Código Civil, según corresponda y sea conveniente, a fin de que la repartición de competencia Indemnizatoria en vía administrativa sea redistribuida y compartida de manera adecuada entre el poder judicial y el ente administrativo capacitado, en este caso Indecopi en vía sancionadora administrativa a favor del consumidor. Asimismo se exhorta la evaluación minuciosa de dicha función en lo adjetivo, a fin de evitar las denuncias de arte y la distorsión de la figura.

Tercero, se recomienda y exhorta tanto a Indecopi como al Congreso de la República, el apoyo a la presente propuesta de indemnización plena del consumidor en sede administrativa en pro de evitar permanezca el vacío normativo natal del Código Civil en cuanto a la falta de una indemnización plena del consumidor en vía sancionadora administrativa, por los beneficios que traerían tanto a consumidores, el mercado nacional y el poder judicial, en base a los principios de economía y celeridad procesal, por el ahorro pecuniario, de tiempo y esfuerzo de los agraviados, además de reducir la carga procesal y el índice de no denuncia de los consumidores afectados.



## REFERENCIAS

- Arévalo, J. (2018) Los principios del proceso laboral. *Revista Lex* 16 n.22, 253-270. <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v16i22.1657>
- Ben-Shahar, O. (2013) Contract versus property damages. *Journal Articles: Chicago Unbound*. 12 *Academia Sinica Law Journal* 1. [https://chicagounbound.uchicago.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8094&context=journal\\_articles](https://chicagounbound.uchicago.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8094&context=journal_articles)
- Bittencourt, I. M., Ferraz, E. S. y Mercado, L. P. L. (2019) O uso de ferramenta síncrona na coleta de dados na pesquisa em educação online. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação* 14, n. 3, jul./set. <https://doi.org/10.21723/riaee.v14i3.9053>
- Budnik, G. (2019). Indemnización de perjuicios por infracciones a la libre competencia. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política* 10 n.1, 93-116. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7017844>
- Bullard, A. (2014) ¿Es el Consumidor un idiota? El Falso dilema entre el Consumidor razonable y el Consumidor ordinario. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual* 6(10), 5-58. <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>
- Burgos, W. (2015, 1 de setiembre) *Indemnización de perjuicios en protección al consumidor*. Boletín Jurídico Electrónico LexBase. <http://www.lexbasesa.com/FrontPageLex/libreria/cl0003/2-19146-indemnizacion-de-perjuicios-en-proteccion-al-consumidor-demanda-jurisdiccion.htm>
- Carrasco, Á. y Cordero, E. (2013) Alcance de la Reposición e Indemnización al Consumidor en el Seno del Procedimiento Sancionador de Consumo (artículo 48 TRLGDCU), *Revista CESCO de Derecho de Consumo* 6, 1-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4329742>
- Cavero, E. (2016) ¿Efecto dominó o efecto mariposa? El (distorsionado) concepto de consumidor protegido en el derecho peruano. *Revista Ius et Veritas* 53, 34-47. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201701.002>
- Cervio, A. (2018) Presentación. La definición del método y el “compromiso” con las técnicas de investigación cualitativas. *Revista Latinoamericana de*

- Metodología de la Investigación Social: ReLMIS* 16, 4-7.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6635147>
- Cianciardo, J. (2018) Proporcionalidad en la ley y razonabilidad en la interpretación de la ley: Tensiones y relaciones. *Estudios de Deusto: revista de la Universidad de Deusto* 66, n.2, 47-70. [http://dx.doi.org/10.18543/ed-66\(2\)-2018pp47-70](http://dx.doi.org/10.18543/ed-66(2)-2018pp47-70)
- Colos H. y Vasquez L. (2018). *Las afectaciones de la publicidad engañosa a los derechos del consumidor en la legislación peruana*. [Tesis para obtener el título de abogado, Universidad Autónoma] Repositorio Institucional – Autónoma. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/613>
- Cuesta, C. (2017) El valor de bibliografía en la investigación cualitativa. *Cultura de los cuidados: Revista de enfermería y humanidades*. 21(48), 199-209 <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2017.48.22>
- D'Avila, R. C. (2018) Eficiência econômica e a função dissuasória do dano moral na responsabilidade objetiva. [Disertación de Maestría] – Facultad de Derecho, Universidade Federal da Bahia, Salvador. <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/27797/1/RAFAEL%20CARNEIRO%20D%E2%80%99C%81VILA%20TEIXEIRA.pdf>
- Durand, J. (2016). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil* 4, 94-135. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958>
- Durand, J. (2011) *Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil* [Trabajo de Investigación, USMP] [https://www.usmp.edu.pe/derecho/instituto//revista/articulos/Investigacion\\_consumidor.pdf](https://www.usmp.edu.pe/derecho/instituto//revista/articulos/Investigacion_consumidor.pdf)
- Echaíz, D. (2012). El derecho de consumidor a la seguridad. *Ius et Praxis, Revista de la Facultad de Derecho* 43, 105-124. <http://dx.doi.org/10.26439/iusetpraxis2012.n043.329>
- Espinoza, J. E. (2014) La vía del arbitraje para la solución de los reclamos de consumo. *Revista Vox Juris* 27(1), 99-124. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5171104>

- Flass, G. (2017) El concepto de consumidor. *Revista Anuario de Derecho civil IX* 12, 1-63. [http://dx.doi.org/10.22529/adc.2017\(12\)01](http://dx.doi.org/10.22529/adc.2017(12)01)
- García, M. C. (2015) Los consumidores argentinos y su nuevo sistema de resolución de conflictos en la Ley 26.993. *Revista CESCO de Derecho de Consumo* 13, 193-202.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5056654>
- Gática, M. P. y Hernández, G. Protección del consumidor y responsabilidad civil por producto o servicio defectuoso. *Revista de estudios de la justicia* 31, 17-43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7263258>
- Jarama, Z. V., Vásquez, J. E. y Durán, A. R. (2019). El principio de celeridad en el código orgánico general de procesos, consecuencias en la audiencia. *Universidad Y Sociedad: Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* 11(1), 314-323.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1127/1175>
- Jaramillo C. y Robles P.N. (2014) La reparación del daño extrapatrimonial a la persona por incumplimiento contractual: la experiencia colombiana. *Revista de Derecho Privado* (26), 499-527.  
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/3809/4002>
- Maraví, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de Protección al Consumidor en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil* 2, 31-41.  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897>
- Melgarejo, V. (2018, 26 de julio). *Indecopi: "Indemnización al Consumidor requiere de una reforma a la constitución"*. Gestión.  
<https://gestion.pe/economia/indecopi-indemnizacion-consumidor-requiere-reforma-constitucion-239624-noticia/>
- Menazzi, L. (2019) Acerca del proceso de investigación. Aprendizajes para construir un problema de investigación, avanzar en el trabajo de campo y redactar una tesis sin morir en el intento. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales* 9(1), 1-17.  
<https://doi.org/10.24215/18537863e051>
- Mormontoy, C. (2017) *Aplicación de la Sanción Pecuniaria del Indecopi a los Infractores del Código de Protección y Defensa del Consumidor según los Criterios Utilizados por la Comisión de Protección del Consumidor de la*

- Oficina Regional del Indecopi – Cusco, 2014-2016* [Tesis para optar por el título de abogado, Universidad Andina del Cusco] Repositorio Digital UAC. [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/799/1/Cristhian\\_Tesis\\_bac\\_hiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/799/1/Cristhian_Tesis_bac_hiller_2017.pdf)
- Pailli, G. y Poncibò, C. (2017) The Transformation of Consumer Law Enforcement: An Italian Perspective. *Comparative Law Review* 8(2), 1-37. <http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/complv8&div=17>
- Peñailillo, D. (2018) Sobre el lucro cesante. *Revista de derecho (Concepción)*, 86(243), 7-35. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-591X2018000100007>
- Pico, F. (2016) El Deber de Información en la Responsabilidad por Productos Defectuosos. El Artículo 19 del Estatuto del Consumidor Colombiano. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías* 15, 1-30. <http://dx.doi.org/10.15425/redecom.15.2016.05>
- Pinheiro, A. y Oliveira, G. (2019) Quanto vale a existência do trabalhador brasileiro? Um estudo sobre dano existência à luz do novo art. 223-G, §1º, da CLT. *Cadernos de direito actual* 12, 327-338. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7180658>
- Indecopi (2017) *Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020*. El peruano: Boletín de normas Legales. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/1236026/Plan+Nacional+de+Proteccion+de+los+Consumidores.pdf/e3b6dd67-4f96-00ea-9020-7360c702df60>
- Rejanovinschi, M. (2017) Protección al consumidor y propuesta Estatal en autorregulación privada y procedimientos administrativos: una aproximación inicial. *Revista Ius et Veritas* 54, 272-293. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.015>
- Rejanovinschi, M. (2015) Los dilemas para consumir justicia: algunos alcances de la tutela procesal del consumidor en la vía administrativa y el arbitraje de consumo, *Revista de la facultad de Derecho PUCP* 75, 231-251. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5265508>

- Rezende, M. (2012) Os princípios éticos e sua aplicação no Direito. *Revista Eletrônica do Ministério Público do Estado de Goiás* 2, 29-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061678>
- Silva, A.T.W.C., Lima H.G.M. y Bonna, A.P. (2020) Responsabilidade civil pelo dano moral à pessoa pública - aplicação do superior tribunal de justiça - stj. *Brazilian Journal of Development* 6(1), 2338-2349. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n1-171>
- Soles D. (2017). *Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa*. [Tesis para obtener título de abogado, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio UPAO. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3151>
- Torres, M. (2018). *La Incorporación De La Facultad Para Indemnizar Por Parte De Indecopi Al Consumidor Para Regular La Potestad Sancionadora Sobre Los Derechos Del Consumidor*. [Tesis para optar por el título de abogado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Institucional USS. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.CF16C779&lang=es&site=eds-live>
- Villegas, B. (2017). *La afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento sancionador seguido ante Indecopi*. [Tesis de Bachiller, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16830>
- Vladeck, D. (2016) Time to Stop Digging: Failed Attacks on FTC Authority to Obtain Consumer Redress. *Antitrust Magazine* 31(1), 89–95. <http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/antitruma31&div=20>
- El Comercio Perú (2014, 17 de mayo) *¿Y quién indemniza a los Consumidores afectados?* El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/indemniza-consumidores-afectados-170973>.



**GUÍA DE ENTREVISTA**

**TÍTULO:**

**ENTREVISTADO:**

**CARGO:**

**INSTITUCIÓN:**

**OBJETIVO GENERAL**

Determinar si debería establecerse una indemnización en el procedimiento administrativo sancionador a favor del consumidor, Indecopi, 2019.

- 1. ¿Qué opina de la propuesta de otorgar la función indemnizatoria a Indecopi en el procedimiento administrativo sancionador, en caso de daño a los derechos del consumidor?**
  
- 2. Según su opinión, ¿en qué medida se concede al consumidor una indemnización plena por daños y perjuicios ocasionados por el proveedor, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor?**
  
- 3. ¿Cuál es su postura sobre la propuesta que un porcentaje de la multa impuesta por Indecopi al proveedor infractor sea otorgada al consumidor afectado como indemnización?**

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

Determinar de qué manera la normativa legal del derecho del consumidor ampara la interposición de una indemnización por daños y perjuicios a favor del consumidor.

- 4. Según su opinión, ¿Qué normas deben modificarse para otorgar facultad indemnizatoria al Indecopi ante casos de daños y perjuicios al consumidor dentro del procedimiento administrativo sancionador?**

5. **¿Qué opina de la eficiencia de las medidas correctivas reparadoras en el procedimiento sancionador contempladas en el Artículo 115 del Código de Protección y Defensa del Consumidor?**

6. **Según su opinión, ¿Cuál sería el ente Administrativo idóneo para evaluar los elementos de la responsabilidad civil del proveedor causante del daño?**

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

Determinar de qué manera concedería una protección eficaz al consumidor su derecho a ser indemnizado dentro del procedimiento administrativo sancionador

7. **En su opinión, ¿cómo al otorgar facultad de indemnizar en el procedimiento administrativo sancionador al consumidor sería un medio inmediato de acceder al derecho a ser indemnizado?**

8. **¿Cuál es su opinión respecto a la celeridad y calidad del procedimiento administrativo sancionador con respecto al proceso civil?**

9. **Según su opinión, ¿cómo impacta la carga procesal al consumidor que busca el acceso efectivo a una indemnización por daños y perjuicios en vía procesal ordinaria?**

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Sello



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

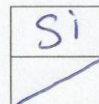
- 1.1. Apellidos y Nombres: Laos Jaramillo Enrique Jaramillo  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC - UCV  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista  
 1.4. Autor del Instrumento: Alfredo Jhonatan Galvez Alburquerque

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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



**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :**

**95 %**

Lima, 21 de octubre del 2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

.....  
**Enrique Jaramillo Laos Jaramillo**  
 ABOGADO DE LIMA  
 Registro CAL 45000  
 DR. EN DERECHO

DNI No 09911151 Telf. 997201714

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres: Prieto Chávez Job  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista  
 1.4. Autor del Instrumento: Alfredo Jhonatan Galvez Alburquerque

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

✓
—

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :**

**93 %**

Lima, ..... del 2019

**Dr. Rosas Job Prieto Chávez** FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 Abogado CAS Nº 2486  
 Administrador

DNI No. 41617398 Telf: .....

## GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

**Título:**

**Autor:**

**Fecha:**

---

**Objetivo General:** Determinar si debería establecerse una indemnización en el procedimiento administrativo sancionador a favor del consumidor, Indecopi, 2019

**Objetivo Específico 1:** Determinar de que manera la normativa legal del Derecho del consumidor ampara la interposición de una indemnización por daños y perjuicios a favor del consumidor.

**Objetivo Específico 2:** Determinar de qué manera concedería una protección eficaz al consumidor su derecho a ser indemnizado dentro del procedimiento administrativo sancionador

<b>FUENTE DOCUMENTAL</b>	
<b>CONTENIDO DE LA FUENTE DOCUMENTAL</b>	
<b>ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LA FUENTE DOCUMENTAL</b>	
<b>CONCLUSIÓN</b>	