



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

El deber de idoneidad en la compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Abogado

AUTOR:

Sánchez Apumayta, Withney Nicole (ORCID: 0000-0001-5153-5177)

ASESORA:

Mtro. Arbulú Montoya, Victoria Judith Miluska (ORCID: 0000-0001-7775-7501)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derechos fundamentales

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por ser luz y esperanza en tiempos inciertos. A mis padres y hermana menor, Marianela, Reynaldo y Luciana, por todo su apoyo. A Ruben y Edu, por creer en mí y por apoyar incondicionalmente mis decisiones. Sin ellos jamás hubiese podido finalizar con una de mis metas. Gracias.

Agradecimiento

A Marianela Apumayta Vega, mi madre, por ser el más grande apoyo que he tenido en la vida. Un sólido ejemplo de bondad, sacrificio y que me ha demostrado que cosas maravillosas pasan cuando decides seguir tus sueños. Voy a seguir mis sueños mamá, gracias.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	28
II. MARCO TEÓRICO	31
III. METODOLOGÍA.....	40
3.1. Tipo y diseño de investigación	40
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	41
3.3. Escenario de estudio.....	41
3.4. Participantes	42
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. .	42
3.6. Procedimiento.....	43
3.7. Rigor científico.....	43
3.8. Método de análisis de datos	44
Aspectos éticos.....	45
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
DISCUSIÓN.....	58
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS	68
Anexos.....	74
Anexo 1. Declaratoria de originalidad (autor).....	75
Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor)	76
Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables.....	77
Anexo 4. Matriz de categorización apriorística o Matriz de Consistencia	80

Índice de tablas

I

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUIA DE OBSERVACION 128

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL 2 ..35

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL 3 ..46

M

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES79

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA O MATRIZ DE
CONSISTENCIA80

Resumen

La presente Tesis denominada “El deber de idoneidad en la compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019”, tiene por objeto mediante una investigación cuantitativa, determinar la existencia de la vulneración al deber de idoneidad en la compra de equipos de teléfonos celulares acorde a lo tramitado ante la institución correspondiente (INDECOPI) en la ciudad de Tarapoto durante el año 2019.

Esta investigación consta de VI capítulos, el primer capítulo denominado Introducción, en el cual se expone la realidad problemática, el marco teórico, etc. A lo largo del segundo capítulo, Método, se detallará el tipo de metodología que será empleado durante la investigación, así como también los instrumentos y técnicas de investigación, una guía de observación en la que se recopilará los reclamos ante la oficina de INDECOPI en la ciudad de Tarapoto y dos guías de análisis documental, mediante las cuales se analizarán los criterios para la aplicación del deber de idoneidad en la ley 29571 y las resoluciones emitidas por Indecopi en el año 2019 en materia de idoneidad en la compra de teléfonos celulares.

.

Palabras Claves: INDECOPI, Deber de Idoneidad, Derechos del consumidor, cadena de consumo.

ABSTRACT

This thesis **called** "Violation of the duty of suitability in the purchase of cell phones according to the claims processed before Indecopi Tarapoto; during 2019," aims at a quantitative investigation, to determine the existence of the violation of the duty of suitability in the purchase of cell phone equipment as processed before the relevant institution (INDECOPI) in the city of Tarapoto during 2019. This research consists of VI chapters, the first chapter called Introduction, in which the problematic reality, the theoretical framework, etc. are presented. Throughout the second chapter, Method will detail the type of methodology to be used during the investigation, as well as the research instruments and techniques, an observation guide that will collect complaints with the office of Indecopi in the city of Tarapoto and two documentary analysis guides, which will discuss the criteria for the application of the duty of suitability in law 29571 and the resolutions issued by Indecopi in 2019 in terms of suitability in the purchase of cell phones.

Keywords: INDECOPI, Duty of Suitability, Consumer Rights, Consumer chain.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los teléfonos celulares además de permitir la comunicación de manera eficaz brindan un amplio acceso al consumo, entretenimiento, política, religión, salud y aprendizaje. Podemos con certeza afirmar que este aparato ha cambiado por completo las dinámicas de interacción en el mundo que habitamos. El convertirse en un accesorio de vital importancia en nuestra cotidianeidad, ha ocasionado que gran parte de la población se vea obligada a su adquisición y a su constante cambio cada vez que aparece uno de aspecto y características mucho más funcionales y preferentes al consumidor.

La adquisición de un teléfono móvil es influenciada por la constante publicidad en televisión, redes sociales y anuncios publicitarios, medios por los cuales se ofrecen grandiosos equipos al contado o bajo el pago de módicas cuotas. Por lo general, el consumidor asiste a diferentes empresas operadoras, casas comerciales, lugares de venta, etc., a fin de poder llevar a cabo su compra. Sin embargo, el consumidor advierte que a pesar de comprar en lugares autorizados, los equipos móviles que adquirieron no solo están lejos de cumplir sus expectativas, sino que en su mayoría presentan más de un desperfecto.

Como consumidores tenemos derecho a ser informados con veracidad sobre los productos que planeamos adquirir, así como también de nuestras opciones en caso este presentara algún desperfecto. Sin embargo, tanto la carencia de información brindada por los proveedores, como los dudosos contratos presentados ante los consumidores, convierten a este personaje no solo en el más importante dentro de la relación de consumo, sino también en el más vulnerable debido a la asimetría de información.

En la legislación peruana, se protege al consumidor en el Código de protección y defensa al Consumidor, Ley N° 29571. Existe también una institución que en teoría vela por nuestros derechos (INDECOPI). El artículo 18° del código anteriormente mencionado nos da un alcance del deber de idoneidad, el cual resumiré de la siguiente manera: “es cuando una persona compra un producto o servicio y espera, conforme a lo ofrecido, que el producto obtenido ostente las

características ofertadas en la publicidad o en la información brindada por el vendedor”.

En nuestra localidad la compra de celulares en tiendas comerciales o empresas operadoras que publicitan pagos en cómodas cuotas entre 12 a 18 meses, ha ido en aumento. Las personas acceden a esta compra sin la necesidad de brindar un pago inicial. Con la firma de un contrato, obtienen de inmediato un equipo y el servicio, acuerdo que es denominado renta fija o mensualidad, y consiste en la cancelación a futuro de una suma pactada para obtener un servicio pospago. No obstante, días después los usuarios han notado que el móvil empieza a presentar desperfectos y no es lo que esperaban conforme a lo ofrecido. Ante esta situación, el vendedor tendría que prestar las garantías y poder brindar una solución acorde al problema del consumidor; sin embargo la mayoría de las personas al no tener una respuesta positiva, han optado por recurrir al órgano competente. Mediante el INDECOPI, los consumidores han formulado las denuncias respectivas en la búsqueda de un servicio adecuado y así poder respetar el deber de idoneidad del producto adquirido.

La presente investigación analizará cómo el deber de idoneidad en la compra de celulares afecta los derechos fundamentales del consumidor en los procedimientos de Indecopi, Tarapoto – 2019 y dilucidará dentro de los problemas específicos, de qué manera Indecopi protege al consumidor en los procedimientos en materia de idoneidad en cuanto a la compra de celulares en Tarapoto, 2019 y cuáles son los criterios considerados en las resoluciones de los procedimientos en materia de idoneidad de Indecopi en cuanto a compra de celulares, Tarapoto 2019.

Este trabajo obtiene su justificación teórica gracias a la exploración realizada tanto a la bibliografía empleada como sustento, como a las resoluciones del Indecopi, San Martín en materia de Idoneidad. Por su parte, la justificación práctica se basa no solo en explicar la existencia de la vulneración de la idoneidad en la compra de celulares, sino también en descubrir de qué manera los proveedores reaccionan ante los inconvenientes suscitados por estas ventas, ya que al ser un problema presente en nuestra cotidianeidad, la realización de trámites para iniciar

un reclamo a fin de encontrar una solución puede representar una pérdida de dinero, tiempo y generar molestia.

La justificación social a lo largo del desarrollo del presente trabajo es presentar desde una óptica más amplia a la cadena de consumo y cómo la información asociada al entorno interfiere de manera decisiva en la adquisición de un producto, siendo este representado en el presente caso por un teléfono celular. Así mismo, se detallará el concepto de deber de idoneidad, al verse la percepción del consumidor alterada por información imprecisa que crea expectativas poco realistas en el consumidor respecto a lo que obtendrá y lo que finalmente recibe, razón por la cual nos centraremos jurídicamente en el artículo dieciocho del CPDC, el cual regula la idoneidad.

Se plantea como objetivo general analizar el deber de idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor en los procedimientos de Indecopi, Tarapoto - 2019. En tanto que como objetivos específicos se plantean tres, siendo el primero de ellos: identificar la cantidad de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto durante el 2019 mediante una guía de observación. El segundo objetivo específico será analizar las resoluciones emitidas por Indecopi en los procedimientos en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor en Tarapoto durante el 2019 mediante el uso de una guía de observación y, por último: identificar los criterios considerados en relación al deber de idoneidad en los procedimientos de Indecopi, Tarapoto – 2019 mediante una guía de análisis documental.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional, encontramos a González y León (2019) en su tesis denominada “La información en las relaciones de consumo: una aproximación del caso colombiano”. Tesis de Magister en Derecho Económico. Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Javeriana, la cual llegó a las siguientes conclusiones: Qué, la asimetría de la información es una de las fallas del mercado entre consumidores y empresarios, la cual puede ser remediada, entre otras, a través de la regulación. La intervención del Estado para remediar esta falla debe incorporar la inclusión de la economía conductual en la regulación, ya que debe procurar proteger a los consumidores de sus propios errores a través de herramientas que guíen su comportamiento para que así tomen mejores decisiones que satisfagan sus intereses.

Leal (2019). En su tesis titulada “La necesidad de establecer una protección al consumidor desde la comunidad andina de naciones”. Tesis de especialización. Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Javeriana en la cual el investigador llegó a las siguientes conclusiones: Los países andinos mediante su normativa interna, regulan específicamente temas trascendentales para el derecho del consumo, como lo son: la garantía legal, responsabilidad por producto defectuoso y el deber de información. Sin embargo, dichas regulaciones se tornan incompletas, desarmonizadas y con términos de protección distintos, hechos que hacen visible la necesidad de expedir una decisión para proteger al Consumidor Andino que permita a los consumidores obtener productos y servicios en Mercado Común Andino de manera segura.

A nivel nacional tenemos a Castillo (2017). En su tesis titulada “La Idoneidad en la Calidad de Servicios en los Contratos de Consumo Sector Telecomunicaciones en la Región Lambayeque 2014”. Tesis para optar el título de Abogado. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, la cual llegó a las siguientes conclusiones: La falta de idoneidad en la calidad del servicio en los documentos que corresponden a este determinado servicio, se observa en la cantidad de reclamos presentados ante el OSIPTEL, esto se debe a la inexistente regulación normativa por parte del OSIPTEL y a la falta de especialistas en la materia, perjudicando

enormemente a los consumidores porque no les explican de manera adecuada las garantías que poseen. La idoneidad como factor social, las personas que laboren en Osiptel deberían llevar cursos de especialización, diplomados, capacitaciones, para que se encuentren aptos de poder informar a la población. Por otro lado crear o incorporar artículos en la Resolución N.º 123-2014-CD/OSIPTEL y Resolución N.º 047-2015-CD-OSIPTEL, que protejan más los derechos de los consumidores que los de las empresas privadas. A nivel nacional en relación a la calidad del servicio en el sector telecomunicaciones, hay una deficiencia de un 56% de incumplimientos, nada menos que los que se encuentran a cargo no hacen respetar las normas vigentes, por lo tanto un 44% una minoría si aplica dichas normas establecidas.

Mata (2017), en su investigación denominada “El Deber de Idoneidad de los Proveedores de los Servicios Públicos y la Importancia de la Creación de los Organismos Reguladores”. Tesis para especialidad en Derecho de Protección al Consumidor. Universidad Católica del Perú, llegó a las siguientes conclusiones: En nuestro país se encuentran latente y con mayor reincidencia personas capacitadas que puedan regular y controlar a los negocios particulares en relación a sus actividades económicas; es así, que se necesita la creación de organismos reguladores. Estas instituciones conocidas como organismos tienen que hacer todo lo inherentes a la persona, asegurando que se encuentren satisfechos con esa protección, todos los órganos del Estado tienen que luchar por el respeto de los consumidores y también los intereses del Estado. Los organismos reguladores deben tener por objetivo a alcanzar, que la mayor parte de la población se beneficie de todo, con estándares altos de calidad y eficiencia, para que los consumidores sientan que hay una institución que los respalda.

A nivel local se tiene la investigación de Dávila (2016), “Afectación al Deber de Idoneidad de Servicios en los casos de Retrasos de Vuelos Aéreos de los Consumidores de Acuerdo a las Denuncias Tramitadas ante Indecopi de la Oficina Regional de San Martín, periodo 2015”. Tesis de pregrado para optar el título de abogada. Universidad Cesar Vallejo. La cual concluyó que: en relación a los casos presentados ante el Indecopi Tarapoto sobre los vuelos atrasados, se ha presentado un bajo nivel de afectación debido a que la entidad correspondiente

ha realizado su trabajado de manera adecuada sancionando a la empresa hasta con una multa de 50 Unidades Impositivas Tributarias. A lo largo de la investigación se ha evidenciado que gran parte de los vuelos se atrasan debido a fallas de las naves, por lo que la empresa debe tener mayor responsabilidad en cuanto a esto a fin de no afectar al cliente. En el año 2015 se han presentados muchos casos sobre vuelos atrasados, sin embargo según las estadísticas de 5 casos denunciados, 4 han sido sancionados con una multa correspondiente.

Como sustento para la siguiente investigación, han sido seleccionadas tres teorías. La primera de ellas es la Teoría Pura del Derecho segunda edición que apareciese en la década de 1960. Formulada por Kelsen (1982), La Teoría Pura describe a la norma jurídica como un juicio hipotético que señala un vinculo específico establecido entre un hecho condicionante y una consecuencia. Una norma es el sentido de un acto que ordena o permite y, en especial, que autoriza un comportamiento (p. 19).

En su teoría, Kelsen buscó la construcción del derecho como ciencia jurídica “auténtica”, esto es, que no depende de ningún otro elemento ajeno, ideológico, ético-político o sociológico, delimitándolo con precisión en el campo del conocimiento jurídico, señalando que de la verificación de un hecho solo se puede captar su significancia jurídica, pues de lo ya acontecido, no pueden derivarse postulados de lo que “debería haber sido”.

De acuerdo a la postura de Kelsen en lo establecido en la Teoría Pura de Derecho, el ser humano se ve obligado a adecuar su comportamiento al exigido por el sistema social. Al ser esta conducta exigida y reconocida por el sistema social, es aceptada por el Estado y por ende, pasa a formar parte de las normas jurídicas. Schmill (2010) concluyó que el contenido fundamental del derecho no puede ser otro que la conducta propia. La teoría Kelseniana expone al derecho como la voluntad del Estado, siendo este un orden coactivo de la conducta humana denominado ley. Citando a Kelsen (1982) le ley es comprendida como el conjunto de normas jurídicas bajo el cual el Estado establece su actuar y las condiciones mediante las cuales, sus órganos jurisdiccionales obran (p.177)

De acuerdo a lo anteriormente señalado, si la Ley es una norma investida de poder por el Estado, los derechos de los consumidores habrían sido asignados por la Carta Magna en su artículo número sesenta y cinco, mediante el cual se establece que el Estado garantiza el derecho a la información de bienes y servicios en el mercado con la finalidad de defender los interés de lo consumidores y usuarios; así mismo, el articulado vela por la salud y seguridad de la población respaldando el origen del CPDC.

Se ha tomado también para propósito de la presente investigación, la Teoría de Análisis Económico del Derecho, metodología nacida en los Estados Unidos aproximadamente en la década de 1960, mediante la cual se busca aplicar el razonamiento de los principios de las ciencias económicas para predecir los efectos de las leyes jurídicas.

Citando a Bullard (2018), la economía al ser un sistema de predicción de conducta, si es combinada con un sistema de regulación de conductas como lo es el derecho, puede, bajo la lógica de esta teoría, representar una ventajosa mejora en favor de la sociedad, pues, si el objetivo es regular una conducta, tener conocimiento de cómo se comportan las personas, permitirá como legislador, crear mejores normas. El autor precisa que los seres humanos poseemos una tendencia natural a la búsqueda de los que nos beneficia, por lo tanto, bajo la misma línea de pensamiento señala que tendemos a evitar aquello que nos perjudica o tiene costos altos. La economía, bajo esta premisa básica, desarrolla principios que permiten prever comportamientos en masa, como por ejemplo: la ley de la oferta y la demanda, que señala que un precio excesivamente alto genera una menor demanda de adquisición de un producto, y viceversa.

Considerando lo anteriormente mencionado, el AED puede plantear problemas jurídicos como económicos en base a tres supuestos; el primero de ellos señala que el derecho influye en la conducta humana. Doménech, (2014) explica que el derecho al prever una consecuencia positiva o negativa constituye un incentivo ante la realización o no de actividades, pues lo normal es que exista una reacción de un individuo, ya sea esta el cumplimiento o incumplimiento de la ley. Russel & Thomas (citado por Doménech, 2014) El segundo supuesto indica que, de alguna

manera, la reacción del individuo es en medida explicable y predecible; pues si bien los grupos humanos pueden carecer de homogeneidad, se espera que los individuos tomen decisiones perfectamente racionales, libres de errores lógicos, coherentes con preferencias estables. Por último, se tiene la premisa de que es en escasez cuando las decisiones jurídicamente relevantes son adoptadas y por ende, resulta imposible configurar una legislación que cumpla ilimitados objetivos de manera simultánea; por ende, si un legislador pretende garantizar ciertas esferas de libertad, habrá que permitir cierto grado de inseguridad.

Shavell (citado por Doménech, 2014), la utilización del AED puede darse de dos maneras. La primera de ellas se da en un plano positivo, y permite vislumbrar las consecuencias reales que ocasionaría la aplicación de una norma jurídica independientemente del campo de aplicación de esta; pudiendo así el legislador prever no solo la reacción de la colectividad, sino también los costes y beneficios que podrían derivar de esta. La segunda, mediante un análisis positivo en el cual se analizan circunstancias reales y la forma de ciertas decisiones jurídicas, siendo este utilizado por ejemplo, para explicar por qué ciertas leyes adoptan una postura en lugar de otra.

Pigou (citado por Acciarri & Tolosa, 2009) El AED, al analizar de manera minuciosa el funcionamiento del sistema jurídico bajo la luz de los incentivos generados para las personas implicadas puede por ejemplo, prohibir ciertas conductas que podrían causar un daño colateral o, compensar dicho daño mediante cargas tributarias. El estudio de los efectos económicos ocasionados por la responsabilidad por daños, el establecimiento de soluciones eficientes para la sociedad, los costes de transacción que adquirir un determinado bien o servicio representa de manera individual para el consumidor; lo ocurrido desde el momento en el que el producto existe y alguien está dispuesto a adquirirlo, son claros ejemplos de cómo opera el AED dentro del derecho del consumidor.

Asimismo, se ha tomado la Teoría de los Contratos o teoría de economía de la información, la cual, citando a Sarmiento (2005) estudia como la eficiencia en la relación entre agentes económicos (principal – agente) se ve afectada como consecuencia de la asimetría de información. En estas situaciones, ambos intentar

sobrellevar la ignorancia de cierta información relevante tomando decisiones diseñadas para adquirir nueva información o evadir los costos de su ignorancia (p.11).

Sarmiento (2005) La utilidad de la Teoría de Contratos está basada en la significativa importancia de las relaciones contractuales en la actualidad, pues estas permiten un adecuado funcionamiento en cuanto a producción e institucionalidad; pues los contratos bien elaborados, posibilitan una mejor asignación de recursos, una mayor producción, la eliminación de barreras comerciales tanto en el mercado interno como externo. Si por el contrario los contratos resultan ineficientes, el nivel de producción se ve en riesgo y los costos podrían elevarse, provocando un ascenso en precios y generando pérdidas.

La Teoría de Contratos, nace a partir de la ampliación del estudio de asimetría de información a partir de la década de 1970. Salanié (citado por Sarmiento, 2005) afirma que aquel estudio fue consecuencia del rechazo a los modelos económicos de Equilibrio General, que se basaban en principios de información completa y disponibilidad de esta para todos los participantes, colocando al mercado en un contexto de competencia perfecta.

Bajo este supuesto, el bien o servicio a intercambiar mediante un contrato es de naturaleza perfecta, así como también lo es la información y el precio que es de conocimiento de los sujetos. Los participantes del mercado actúan siempre de manera racional y ninguno puede, por sí solo, influir de modo decisivo en la fijación de precios; ideales económicos que en la realidad no pueden ser ciertos.

Sarmiento (2005) señala que la Teoría de Contratos se caracteriza por lo general con modelos de equilibrio parcial, en los cuales es común que pequeños grupos de agentes que poseen algún tipo de información privilegiada interactúen entre sí. Producto de ello, las obligaciones contraídas son denominan contratos, y su desarrollo está basado en diversos modelos contractuales de la Teoría de Contratos.

Dentro de los modelos derivados de la Teoría de Contratos se asume la existencia de una relación de dos partes, en la que una de ellas denominada principal

establece un vínculo con la otra parte denominada contratado o agente. El contrato, el cual es diseñado por el principal y deberá o no ser aceptado por el agente, especificará los pagos y medios de este y la naturaleza del bien o servicio contratado. El agente aceptará el contrato si en caso, el beneficio es mayor que de no realizarlo.

Debido a que la asimetría de información genera deficiencias en la elaboración de los contratos y su optimización, este es el mayor inconveniente al momento de celebrarse uno. Sarmiento (2005), señala que la parte en la relación contractual que posea mayor información, siempre se encontrará en ventaja y esto podría afectar el bienestar de la parte contraria.

Tal y como explica la Teoría de Contratos o teoría de economía de la información, un contrato, como lo sería el contrato de consumo, explica Rinessi (citado por Villota, 2006), deberá ser objeto de un régimen especial de protección debido a la asimetría informativa en la que el consumidor se encuentra. Pues, a diferencia del derecho civil, en el cual los contratos se encuentran estructurados bajo el principio de igualdad entre las partes, salvo casos en los que se han producido criterios en favor debitoris (a favor del deudor), como los casos de lesión contractual o la mora in personae, no existe punto de comparación entre un contrato de naturaleza civil, y uno de carácter estrictamente tuitivo como lo son los contratos celebrados por consumidores, ya que estos parten de una situación de desequilibrio relevante en el vínculo entre las partes.

Herrera (2011) debido a los avances de producción, industrialización y tecnología, la modernidad reinventó características en la sociedad de consumo que fueron, eventualmente, necesarias para su preservación. Gherzi (2005), explica que, tras la Revolución Industrial y lo que siguió producto del Sistema de Economía Capitalista, la nueva era de la que formaron parte las naciones se vio obligada a ordenar y estabilizar el proceso de consumo individual para así, garantizar la relación mercantil de intercambio a una escala mucho mayor. En palabras de Bullard (1993), la contratación masiva y la estandarización de términos que regulan las relaciones comerciales entre proveedores y consumidores han permitido el crecimiento económico del mercado moderno.(p. 25).

Deutch (1994) señala que el reconocimiento de los derechos de consumo se dio a consecuencia de un profundo cambio social en la actitud tanto de gobiernos como de ciudadanos a raíz del gran aumento del consumo de bienes y servicios; ocasionando un aumento en el volumen de la legislación de consumo a nivel mundial. Sin embargo, a pesar de las particularidades en cada nación, existe el acuerdo de que estos deben permanecer protegidos.

Razón por la cual en 1985 y posteriormente en 2015, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas adoptó las Directrices para la protección del consumidor; siendo estas una herramienta vital para el desarrollo de las necesidades de protección de los consumidores. Aunque no son jurídicamente vinculantes, las directrices son aceptadas como una referencia internacional para las buenas prácticas en materia de protección al consumidor. Al ser todos consumidores y vernos afectados cuando algo no funciona adecuadamente, pagamos un precio que podría ir desde un valor monetario, nuestra salud, la pérdida de un derecho o incluso nuestra vida, los derechos de todo ser humano como consumidor han sido reconocidos como un derecho fundamental, al encontrarse en el artículo sesenta y cinco de la Constitución Política de nuestro país.

Explicado por Herrera (2011), situándonos en el contexto actual de una creciente economía a nivel global, la cual debe darse buscando eficiencia en los intercambios de mercados de bienes y servicios, la contratación masiva sería el vehículo destinado a facilitar dicho propósito.

Debido a lo anteriormente señalado se debe tener en cuenta que al existir un mayor número de relaciones negociales, la protección de los consumidores adquiere un rol fundamental, pues esta brinda seguridad y estimula la adquisición de bienes y servicios. Ante esto, el proveedor adquiere un grado de responsabilidad ante las expectativas generadas hacia el consumidor, denominándose está: deber de idoneidad, el cual es descrito en el CPDC como la correspondencia entre el producto o servicio entregado y lo que esperaríamos recibir un consumidor razonable de acuerdo a la información otorgada por el proveedor.

La Resolución N° 085 – 96 –TDC, realiza un desarrollo del deber de idoneidad a través de una discusión acerca de la responsabilidad del proveedor por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que pone a disposición de los consumidores, en la cual determinó que, los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ponen a disposición de los consumidores en el mercado, debiendo estos responder a la finalidad para la cual el bien ha sido fabricado o ideado. Esta norma contiene el principio de garantía implícita, esto es, la obligación del proveedor de responder cuando el bien o servicio no es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado, debiendo considerarse para ellos las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o servicios contratados; pues, si no señalan algo distinto, se presume que el producto es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente estos se adquieren en el mercado. Mediante el precedente de observancia obligatoria, la Sala también especifica que al referirse a “tener en cuenta las circunstancias que rodean la adquisición del producto”, asume que elementos como el lugar de la compra, la información dada en el momento de la adquisición y condiciones ofrecidas, podrían generar expectativas distintas en un consumidor razonable

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Debido a sus características presenta un tipo básico, ya que su principal objetivo es la recopilación de diferentes fuentes de información para analizar cómo el deber de idoneidad en la adquisición de un producto que, actualmente resulta de primera necesidad como lo son los teléfonos celulares, puede afectar los derechos de los consumidores. Esta se llevará a cabo mediante una guía de documentos de análisis que verificará los pronunciamientos emitidos por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al consumidor del Indecopi - San Martín durante el año 2019 en procedimientos en materia idoneidad.

Martín (citado por Muñiz, 2012), describe la finalidad de la investigación básica en la formulación de nuevas teorías, modificación de teorías existentes o en incrementar los conocimientos científicos y filosóficos que serán relacionados al campo social, pero sin la realización de aspectos prácticos.

El estudio cualitativo por su parte, citando a Martínez (2006), se enfoca en descubrir la profundidad de la naturaleza de las realidades, la razón de su comportamiento y manifestaciones. Por lo tanto, lo cualitativo (que es el todo integrado) no se opone a lo cuantitativo (que es sólo un aspecto), sino que se integra. (p. 128)

Diseño de investigación: De acuerdo a lo aportado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) existen distintos diseños cualitativos, razón por la cual se mencionan los más genéricos: teoría fundamentada, diseños etnográficos, diseños narrativos y diseños de investigación – acción.

La presente investigación se realizará mediante la tipología de diseño de estudio de caso, al tratarse de una investigación cualitativa este será de naturaleza idiográfica, la cual, es descrita por Gilgun (citado por Muñiz, 2012) como la descripción amplia y profunda de un caso en sí mismo, no requiriendo partir de una hipótesis. Muñiz (2012) explica acerca de los estudios de caso que estos pueden abordarse como parte integral de un enfoque, y da a su vez

el ejemplo de los estudios fenomenológicos o etnográficos, en los cuales es necesario el estudio a profundidad tanto de un caso en específico, como de varios casos, analizando particularmente cada uno de ellos. Considerando que el análisis realizado a lo largo del presente trabajo se realizará con el objeto de ampliar nuestro conocimiento sobre cómo el deber de idoneidad influye en la afectación de los derechos fundamentales del consumidor en la adquisición de un producto, esta se realizará de manera descriptiva – correlacional.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

VARIABLES DE ESTUDIO	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Deber de idoneidad	Constitución Política del Perú	Derecho a la protección del consumidor	Nominal
	Normativa nacional	Código de Protección y Defensa del Consumidor	
	Doctrina	Análisis nacional	
		Análisis internacional	
Derechos fundamentales del consumidor	Ley N° 29571	Régimen económico	Nominal
		Acceso a productos y servicios idóneos y mecanismos efectivos de protección	
		Ámbito de aplicación	
	Derechos del consumidor	Derecho a acceder a información oportuna del producto o servicio. Derecho a la reparación o reposición del producto. Derecho a la protección de los derechos, mediante procedimientos eficaces, céleres, con formalidades mínimas o no costosas.	
		Órgano competente	

Tabla N° 1: 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

3.3. Escenario de estudio

Se tiene en cuenta el aporte de estudios nacionales en el ámbito del campo de estudio. Así pues, el contexto de la presente se desarrolla en el escenario de estudio que brindó el ORSP – Oficina Regional del Indecopi de San Martín, debido al enfoque cualitativo de la presente investigación y al alcance Básico, es el más pertinente.

3.4. Participantes

Las fuentes con las que se realizará la presente investigación serán libros de diferentes autores, artículos académicos y contenido de revistas académicas. Se efectuará además, un análisis de las resoluciones emitidas en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares durante el año 2019 en la ciudad de Tarapoto y se contrastará aquello con un análisis del CPDC.

3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Durante el transcurso de la exploración se utilizó la técnica de análisis de registro documental, a través de la cual fueron empleados la guía de observación y la guía de análisis jurisprudencial, ambas fueron de vital importancia para el desarrollo de la investigación.

Técnicas de Recolección de Datos

Técnica de Análisis Jurisprudencial: En este contexto, Quintana y Montgomery (2006), lo define como la técnica de recolección creada a partir de la recopilación para posterior análisis e interpretación de una documentación concreta y veraz.

Instrumentos de recolección de Datos

Guía de observación: La guía de observación es definida por Tamayo (citado por Campos, G. & Lule, N., 2012) como el formato en el cual pueden recolectarse y registrarse datos sistemática y uniformemente. De esta manera, ofrece una revisión objetiva de lo acontecido, ya que lo obtenido es agrupado de acuerdo a necesidades específicas, preferentemente el orden responde a la estructura de las variables o elementos de un problema.

Guía de Análisis Documental: sobre el particular, Clauso (1993) señala que esta ha sido considerada a modo de resultado del conjunto de procedimientos destinados a reagrupar el contenido de un documento con la finalidad de generar eficiencia al momento de su consulta, o incluso, generar un nuevo producto que pueda ser empleado para sustituir el original.

3.6. Procedimiento

Modo de recolección de datos. - En primer lugar, se efectuó una búsqueda de leyes, artículos en revistas, libros, investigaciones previas, resoluciones y pronunciamientos emitidos por el INDECOPI, teniendo en cuenta la recolección directa de la información, la confiabilidad de la fuente y la necesaria relación que esta debe presentar de acuerdo a las variables de estudio e indicadores. En segundo lugar, fue elaborado el registro de datos o información de las unidades de análisis (variables e indicadores).

Se efectuará una solicitud al INDECOPI mediante la cual se hará de conocimiento la presente investigación, exponiéndose los motivos de esta y solicitando a su vez que la entidad brinde la información necesaria, esto es, las resoluciones emitidas por el ORSP de San Martín en el año 2019. Posteriormente, se espera la respuesta de confirmación para así continuar con el estudio, siendo esta indispensable en el siguiente trabajo.

Cuando se haya reunido la información necesaria, se procederá a examinar cada fuente seleccionada, además de la brindada por el Órgano competente, para así determinar e identificar ideas, conceptos y puntos de vistas que son similares o se contraponen con el propósito de análisis e interpretación para la exploración.

3.7. Rigor científico

Validez

Plaza, Uriguen y Bejarano (2017) señalan que la validez en una investigación cualitativa se refiere a algo que ya se ha probado con anterioridad, por lo que puede ser probado como un hecho cierto. Citando a Hernández, Fernández y Baptista (2014), explican que, mediante la validez, el investigador garantiza la confiabilidad de una tesis cualitativa, asimismo, la obtención del nivel de coherencia entre distintos evaluadores y observadores.

Validez de Guía de Observación

Debido a su importancia, el contenido de la guía de observación que resulte tras la recopilación de la información resaltante de las resoluciones emitidas por Indecopi a lo largo del año 2019 en los procedimientos de materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares, serán validadas por tres expertos en la materia.

Validez de Guía de Análisis Documental

La investigación en curso incluye también la validez a través del esquema a realizar, las guías de análisis documental y todo lo que ello representa, pues las fichas obtenidas servirán como fuente de información por lo que serán validadas por tres expertos.

Confiabilidad

La confiabilidad de la investigación en curso recaerá en los datos recabados de la entidad competente, investigaciones previas publicadas y en el juicio de tres expertos.

3.8. Método de análisis de datos

Debido a que la recolección de información se efectuará en un periodo de tiempo determinado en la investigación, se empleará el uso del método sistemático.

En cuanto al tratamiento de la información, unidades temáticas y categorización, citando a Andréu (2002), el análisis de contenido cualitativo consiste en un conjunto de técnicas sistemáticas que busca identificar e interpretar el contenido de los textos. Este debe, además de circunscribir a la interpretación antes mencionada, profundizar en su contenido latente y en el contexto social en el cual el mensaje es desarrollado. A continuación, serán puntualizadas las técnicas empleadas para el análisis de los datos pertinentes.

Recolección de datos: siendo este el proceso mediante el cual se obtendrá información de fuentes como: teorías, antecedentes relacionados al tema, documentación solicitado a la entidad pertinente. Se realizará con la técnica de observación, análisis documental y anotaciones.

El proceso de revisión de datos, este proceso fue realizado con la evaluación constante y detallada de pesquisa adquirida, con el propósito de la verificación de los datos obtenidos.

Los datos e información fueron organizados a lo largo de este proceso mediante la separación y clasificación tanto de la información, como de sus fuentes, a fin de que esta pueda contribuir de manera eficiente en el desarrollo del siguiente trabajo.

Aspectos éticos

Citando a Carrasco (2009) ubica el aspecto ético, en una parte del contenido retórico y práctico con la finalidad de solucionar controversias planteadas que podrían resultar útiles y relevantes para la sociedad. Debido a su naturaleza cualitativa, se busca tanto en el desarrollo del proceso de investigación como en los lineamientos de criterios, calidad y rigor científico, un sustento reforzado en por la ética. Finalmente, se deben tener en consideración los valores los valores retóricos contenidos en la legalidad, de los cuales se encuentran inmersos los diversos valores, desplazándose dentro de un compendio explícito de estudios que se direccionan a la objetividad de la práctica de la justicia social.

IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar la cantidad de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto – 2019 mediante una guía de observación.

Tabla 1: *Identificar la cantidad de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto – 2019 mediante una guía de observación.*

RECLAMOS REALIZADOS SOBRE COMPRAS DE EQUIPOS CELULARES EN LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN - TARAPOTO 2019											
Nº	NRO. DE RECLAMO	OPERADOR	FECHA DE CONCLUSIÓN	FORMA DE CONCLUSIÓN							
				INASISTENCIA DEL RECLAMANTE	INASISTENCIA DEL RECLAMADO	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES	CONCILIADO	NO CONCILIADO	ABANDONO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE	MEDIACIÓN
1	00000002-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-01-21	X							
2	00000013-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-01-21					X			
3	00000014-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-01-21	X				X			
4	00000039-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-02-04			X					
5	00000057-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-02-11			X					
6	00000066-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-02-15		X				X		
7	00000081-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-02-22			X			X		
8	00000085-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-02-22		X						

9	0000086-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-02-22		X						
10	0000098-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-03-08		X						
11	0000099-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-02-26		X						
12	00000100-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-03-05			X					
13	00000116-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-03-11			X					
14	00000127-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-03-13			X					
15	00000130-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-03-18						X		
16	00000130-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-03-18		X						
17	00000133-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-03-18	X							
18	00000143-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-04-17			X					
19	00000147-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-03-12					X			
20	00000153-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-03-16							X	
21	00000164-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-03-22		X						
22	00000168-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-03-22			X					
23	00000171-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-03-25					X			
24	00000228-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-04-10	X							
25	00000231-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-04-16								X

26	00000232-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-04-17	X						
27	00000245-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-05-24		X					
28	00000249-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-04-24		X					
29	00000251-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-04-24		X					
30	00000256-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-04-29		X					
31	00000258-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-04-29		X					
32	00000258-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-04-29		X					
33	00000262-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-05-08	X						
34	00000264-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-05-06			X				
35	00000284-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-05-03			X				
36	00000293-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-05-15		X					
37	00000294-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-05-23				X			
38	00000297-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-05-16					X		
39	00000298-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-05-17					X		
40	00000303-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-05-24			X				
41	00000305-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-05-22	X						
42	00000310-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-06-03	X						

43	00000328-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-06-13						X		
44	00000334-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-06-07			X					
45	00000345-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-06-14		X						
46	00000370-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-07-08							X	
47	00000380-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-07-15						X		
48	00000386-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-07-31			X					
49	00000389-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-07-08		X						
50	00000393-2019-SAC-SAM/RC	Amerian móvil	2019-07-09					X			
51	00000397-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-07-25		X						
52	00000402-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-07-18							X	
53	00000403-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-07-09					X			
54	00000405-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-08-01							X	
55	00000415-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-07-25			X					
56	00000417-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-08-05								X
57	00000424-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-08-01								X
58	00000429-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-08-01		X						
59	00000432-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-08-05		X						

60	00000436-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-08-19		X						
61	00000439-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-09-03								X
62	00000444-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-08-12		X						
63	00000446-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-08-06								X
64	00000450-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-08-14		X						
65	00000455-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-08-19								X
66	00000463-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-08-23		X						
67	00000468-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-09-06			X					
68	00000471-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-09-06	X							
69	00000473-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-09-18		X						
70	00000475-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-09-09		X						
71	00000476-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-09-16						X		
72	00000484-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-09-11							X	
73	00000490-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-09-18							X	
74	00000497-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-10-01						X		
75	00000504-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-10-09							X	
76	00000517-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-10-03							X	

77	00000526-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-10-09						X		
78	00000527-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-10-09							X	
79	00000530-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-10-09							X	
80	00000535-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-10-17								X
81	00000537-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-10-17	X							
82	00000539-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-10-21						X		
83	00000544-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-10-17								X
84	00000549-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-10-17							X	
85	00000558-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-10-23							X	
86	00000560-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-11-05							X	
87	00000569-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-11-08							X	
88	00000570-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-11-08							X	
89	00000575-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-11-14							X	
90	00000578-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-11-08							X	
91	00000584-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-11-14							X	
92	00000595-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2019-11-19							X	
93	00000599-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-11-19							X	

94	00000609-2019-SAC-SAM/RC	Movistar	2019-11-26							X	
95	00000639-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-12-05							X	
96	00000640-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-12-16					X			
97	00000649-2019-SAC-SAM/RC	Bitel	2019-12-10			X					
98	00000656-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-12-10							X	
99	00000667-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-12-17								X
100	00000672-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-12-20				X				
101	00000675-2019-SAC-SAM/RC	Entel	2019-12-23							X	
102	00000677-2019-SAC-SAM/RC	Claro	2019-12-24								X
103	00000704-2019-SAC-SAM/RC	American móvil	2020-01-09							X	

Fuente: INDECOPI.

Autora: La tesista.

Objetivo específico 2: Analizar las resoluciones emitidas por Indecopi en los procedimientos en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto – 2019 mediante una guía de análisis documental.

Tabla 2: Analizar las resoluciones emitidas por Indecopi en los procedimientos en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto – 2019 mediante una guía de análisis documental.

“Análisis de las resoluciones en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto – 2019”						
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín						
MARCO LEGAL APLICABLE	RESOLUCIÓN	PROVEEDOR	DERECHOS AFECTADOS	SUCESOS QUE ORIGINARON LA DENUNCIA	DECISIÓN	ANÁLISIS
<p>Ley General de Procedimientos administrativos.</p> <p>Código de Protección y defensa del consumidor.</p> <p>Ley de Procedimientos administrativos.</p>	<p>1</p> <p>(RES. 008-2019/INDECOPI - SAM)</p>	<p>AMERICAN MOVIL PERÚ S.A.C.</p>	<p>-Deber de idoneidad. (Artículo 18/CPDC)</p> <p>-Obligación de los proveedores. (Artículo 19/CPDC)</p> <p>-Garantías. (Artículo 20/CPDC)</p>	<p>El consumidor adquirió un equipo celular Iphone 7 plus 32GB, marca Apple, el cual comenzó a presentar fallas en el audio y debido a ello, fue ingresado al servicio técnico de América Movil. Tras dos meses sin obtener respuesta, el consumidor se apersonó al local de la denunciada para averiguar acerca del estado de su equipo, diagnosticándosele que este no presentaba falla alguna. Sin embargo, el mal funcionamiento persistió, por lo que el equipo fue ingresado en servicio técnico en reiteradas oportunidades, sin obtener jamás una respuesta satisfactoria por parte del proveedor. Finalmente, el consumidor envió una carta notarial a América Móvil solicitando el cambio del producto, ya que no se encontraba conforme con este, no obstante, la denunciada no brindó respuesta alguna.</p>	<p>-Sancionar a América Móvil Perú S.A.C. con una amonestación por haber infringido el artículo 19 del CPDC, al no brindar alternativas razonables para remediar la situación ocasionada por las fallas presentadas en el producto al poco tiempo de adquirido.</p> <p>-Se ordenó al proveedor como medida correctiva que, en el plazo de 15 días hábiles contados a partir de notificada la resolución, cumpla con el cambio de equipo por uno nuevo de similares características.</p> <p>-La empresa proveedora deberá acreditar ante este</p>	<p>En el presente caso, la entidad proveedora presentó su escrito de apelación, en la cual detalló el supuesto error del Órgano Resolutivo al considerar que se había incurrido en una infracción al deber de idoneidad, debido a la premisa de que la garantía de idoneidad que brindan los proveedores, no quiere decir que un producto o servicio no va a presentar desperfecto alguno, pues esto conllevaría a una obligación de imposible cumplimiento y costo económico exorbitante, por ende, la obligación legal de los proveedores consiste en solucionar, de acuerdo a lo establecido por los parámetros de garantía implícita o explícita, las fallas que puedan presentarse en el caso concreto. La empresa proveedora manifestó también que se había evidenciado en dos Ordenes de Servicio Técnico, que América Movil habría solucionado el problema, pues en estas fue verificado el correcto funcionamiento del equipo al</p>

				<p>El consumidor solicita el cambio del producto por un equipo nuevo de similares características y las costas y costos del procedimiento.</p>	<p>órgano, el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo de 05 días, bajo apercibimiento de imponerse una multa coercitiva de una a tres UIT por incumplimiento de mandato conforme a lo especificado en el artículo 117 del CPYDC.</p> <p>-Disponer que América Móvil Perú S.A.C, cumpla en un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de notificada la resolución con el pago de costas y costos del proceso, monto que suma S/36.00 nuevos soles.</p> <p>-Una vez la resolución adquiera carácter firme en sede administrativa conforme lo indicado en el artículo 199 del CPYDC, se dispondrá la inscripción del proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.</p>	<p>superar las pruebas realizadas. Finalmente, enfatizó el artículo 162 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en el cual se indica que corresponde a los administrados aportar las pruebas, por ende, el consumidor debe demostrar que el personal de América Móvil se negó a recibir su carta notarial. En una fecha posterior, el consumidor presentó su posición respecto a los argumentos de apelación, explicando que el proveedor solo pretende minimizar su reclamo con informes técnicos y que hasta esa fecha, no habrían solucionado el problema que su equipo celular presenta.</p> <p>Respecto a la apelación, la Comisión aprecia que el ORPS no ha considerado de manera equivocada el deber de idoneidad, tal cual señala la empresa proveedora en su escrito, pues el razonamiento del órgano resolutorio no estaría dirigido a que el proveedor deba evitar toda falla o desperfecto en un producto garantizando perfección, sino a un contexto en el que los proveedores tienen la obligación de colocar en el mercado productos o servicios que efectivamente los consumidores esperan adquirir de acuerdo a las condiciones del ofrecimiento. La comisión considera también que, la falla en el equipo es relevante, pues esta entorpece una función principal del teléfono móvil, que es la comunicación con voz, y al fallar esta, la finalidad de uso del equipo es desnaturalizada, pues el consumidor esperaría que un teléfono móvil pueda usarse precisamente con esa función: la comunicación.</p> <p>Qué, además en la segunda Orden de Servicio Técnico N° 02645848, se consignó en el recuadro de OBSERVACIONES DEL</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>CLIENTE: "cuando realiza llamada no le escuchan, se validó con algunos números y efectivamente no le escuchan ni cuando recibe la llamada y en ocasiones, suena distorsionado", negando el argumento de que el funcionamiento del equipo había sido verificado y encontrado optimo, el cual fue presentado por la empresa proveedora.</p> <p>La comisión, ha tomado como medio probatorio la hoja de "Condiciones de garantía y servicio técnico", presentada por ambas partes, que estipula lo siguiente: "América Móvil, ofrece una garantía expresa sobre los equipos que comprende la reparación sin costo , de no corregirse la falla, el reemplazo del equipo por uno igual o de características similares, operativo, que podría no tener la condición de nuevo", para demostrar que incluso la empresa proveedora, mediante una garantía explícita, se obliga a ofrecer mecanismos de gestión de un reclamo ante un equipo que presente problemas de funcionamiento.</p> <p>Por lo antes expuesto, se concluyó que, efectivamente, el equipo celular adquirido por el consumidor presentó problemas de funcionamiento y que la garantía no ha sido correctamente aplicada. Por ende y bajo el principio Pro Consumidor, el cual ejerce una acción tuitiva en favor del consumidor, la Comisión ostenta la autoridad de imponer la sanción correspondiente a la empresa proveedora.</p>
2				<p>A fecha 05 de junio 019 adquirió un equipo móvil en un módulo de Movistar y a fecha 09 de julio 2019 comenzó a</p>	<p>-Sancionar a la empresa proveedora con una amonestación por la infracción</p>	<p>En el presente caso, la entidad proveedora Telefónica, detalló en su escrito de apelación que su objeto principal como compañía, es</p>

	(RES. 063-2019/INDEC OPI - SAM)	TELEFONÍA DEL PERÚ S.A.A.	<p>-Deber de idoneidad. (Artículo 18/CPDC)</p>	<p>presentar fallas en la pantalla y en la cobertura, siendo ingresado en las instalaciones del equipo técnico de Movistar para ser reparado.</p> <p>Posteriormente, al momento del recojo del aparato, le indicaron al consumidor que debía un monto equivalente a S/. 691.04 soles, atribuyéndole los defectos presentados al mal uso producto de una caída.</p> <p>El consumidor solicitó la devolución del monto equivalente al costo del equipo, más el monto de 500 soles por reparación de daños ocasionados y el monto de 36 soles por concepto de tasa administrativa.</p>	<p>del artículo 19 del CPDC, en la medida que esta no cumplió con justificar y/o sustentar los resultados de la revisión técnica del equipo ingresado.</p> <p>- Ordenar al proveedor como medida correctiva que, en el plazo de 15 días hábiles contados a partir de notificada la presente resolución, entregue al consumidor un equipo con características similares y condiciones operativas idóneas.</p> <p>-Acreditar ante este órgano el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en un plazo máximo de 05 días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo anterior, bajo apercibimiento de imponerse una multa coercitiva de una a tres UIT por incumplimiento de mandato, conforme lo señalado en el artículo 117º del CPYDC.</p> <p>-Se efectuará el pago de costas y costos del proceso, el cual asciende a una suma de S/36.00 nuevos soles. En un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de notificada la resolución.</p> <p>-Una vez la resolución adquiriera carácter firme en sede administrativa conforme</p>	<p>brindar toda clase de servicio de telecomunicaciones, más no forma parte de este el brindar el servicio de reparación a los equipos celulares, función que debe desempeñar la entidad Brighatstart Perú S.R.L., explica también que esta es la compañía autorizada directamente por los fabricantes de los equipos (como Samsung) para validar la garantía de fábrica y brindar servicios de reparación, motivo por el cual intenta incorporar a la antes mencionada empresa y desligarse del procedimiento.</p> <p>Al mismo tiempo, señala que si bien el equipo vino con una garantía, esta tenía ciertas condiciones para hacerla efectiva y el hecho de que los técnicos especializados de Brighatstar detectaran el ingreso de líquido en el equipo celular, invalidarían esta, pues la humedad no es contemplada por los fabricantes como un evento fortuito, sino más bien como uno externo debido a la negligencia y falta de cuidado del consumidor. Finalmente, se señala que el consumidor fue amparado al obtener el sustento de la revisión técnica de su equipo en el momento oportuno.</p> <p>Tras esto, el Órgano Resolutivo sanciona a la empresa proveedora con una amonestación, y ordena que se entregue un equipo operativo en condiciones idénticas o similares, además del pago de costas y costos del procedimiento, ante lo cual, la empresa presenta recurso de apelación, fundamentando falta de motivación, al considerar que el Órgano Resolutivo no ha explicado porque no ha tenido consideración con el informe técnico elaborado con especialistas.</p>
--	--	----------------------------------	--	---	---	---

					<p>lo indicado en el artículo 199 del CPYDC, se dispondrá la inscripción del proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.</p>	<p>La Comisión, tras realizar una revisión del procedimiento anterior, llega a la conclusión de que el ORPS ha utilizado un sustento motivado acorde a la normativa vigente y ha brindado igualdad de condiciones tanto a la denunciante como a la denunciada para el sustento de sus posiciones, razón por la cual no ha existido vulneración del debido procedimiento. La comisión señala también, que no habría considerado el informe técnico porque este fue elaborado por el servicio autorizado de la marca que comercializa Telefónica, siendo este un medio probatorio de parte y encontrándose su veracidad relativizado, por ende, corresponde realizar de manera conjunta su valoración con otros medios de prueba para corroborar los hechos. Por esta razón, la sola presentación de un informe técnico o fotos, constituyen una prueba de parte poco congruente.</p> <p>Por lo antes expuesto, la comisión determinó que, efectivamente, habría existido una vulneración al deber de idoneidad en orden a que el equipo del consumidor presentó fallas, y la compañía proveedora no habría presentado las garantías explícitas al no reparar el quipo celular, además de no haber justificado y/o sustentado adecuadamente los detalles del informe técnico.</p>
--	--	--	--	--	---	---

	<p>3</p> <p>(RES. 101-2019/INDEC OPI – SAM)</p>	<p>AMERICAN MOVIL PERÚ S.A.C.</p>	<p>-Deber de idoneidad. (Artículo 18/CPDC)</p>	<p>Tras recoger el equipo móvil del centro de atención al cliente de American Móvil Perú, S.A.C., este funcionó con normalidad por unos días, pero volvió a presentar problemas de recalentamiento y la necesidad de conectar el cargador para su funcionamiento, razón por la cual volvió a internar el equipo, pero al recoger el producto le informaron que a este le había ingresado agua y por ende había perdido su garantía. El consumidor solicitó entonces el libro de reclamaciones, el cual le fue negado, aduciendo que solucionarían su problema, sin embargo, no volvieron a comunicarse con él. Finalmente, el consumidor manifestó que el equipo no se encuentra en el centro de atención y desconoce su estado.</p>	<p>-Archivar la denuncia en contra de América Móvil Perú S.A.C. por infracción al artículo 19 del CPDC; debido a que la no entrega del equipo fue una decisión del propio denunciante.</p> <p>-Sancionar a la empresa proveedora con una amonestación por la infracción del artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que esta no cumplió con justificar y/o sustentar los resultados de la revisión técnica del equipo ingresado.</p> <p>-En el plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la presente, se ordena al proveedor cambiar el equipo por uno nuevo con similares características a modo de medida correctiva.</p> <p>-Bajo apercibimiento de la imposición de una multa coercitiva de una a tres UIT por incumplimiento de mandato, conforme lo señalado en el artículo 117º del CPDC, se ordena la acreditación del cumplimiento de la medida ordenada en el acápite anterior, debiendo esta darse</p>	<p>En el presente caso, la empresa proveedora señala en su escrito de descargos que; toda información relacionada con las características y términos del producto, se encuentran contenidas en la garantía y esta era de perfecto conocimiento del denunciante, siendo así, este sabía que en caso de que el equipo evidenciara residuos líquidos, humedad, sólidos o sulfatación, el cliente era el encargado de asumir el costo de reparación. Al dejar en claro mediante informe técnico que, el desperfecto presentado en el equipo se veía ocasionado por presencia de líquido en el interior de este, la empresa proveedora señala que no existe razón para que el consumidor esperase que el equipo sea reparado o reemplazado dentro de la garantía ofrecida.</p> <p>Posteriormente, la empresa proveedora realizó una propuesta conciliatoria, más no se tuvo respuesta del denunciante.</p> <p>El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos realiza en sus fundamentos de análisis, una leve premisa sobre el modelo económico del país, señalando que en una economía social de mercado, si bien existe libertad privada, se espera que el Estado defienda los intereses de los consumidores y usuarios, tras esto, se explica el papel que cumple el deber de idoneidad ante las presuntas infracciones, siendo estas;</p> <p>la no entrega del equipo internado al denunciante y el sustento y/o justificación de observaciones de la orden de servicio técnico.</p>
--	--	--	--	--	--	---

					<p>en un plazo no mayor de cinco días.</p> <p>-Se efectuará el pago de costas y costos del proceso, el cual asciende a una suma de S/36.00 nuevos soles. En un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de notificada la resolución.</p> <p>-Una vez la resolución adquiera carácter firme en sede administrativa conforme lo indicado en el artículo 199 del CPYDC, se dispondrá la inscripción del proveedor en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.</p>	<p>Respecto al primer punto, la Comisión decidió archivar la denuncia en ese extremo debido a que la orden de Servicio Técnico dejó constancia de que el cliente se negó a recoger el equipo y por ende, este quedó en custodia de la tienda, la cual procedió a guardar el equipo. El hecho de la no entrega, fue generado por la propia decisión del consumidor, quien no aceptó recogerlo.</p> <p>Respecto al segundo punto por el contrario, se decidió sancionar con una amonestación y el cambio del producto por otro de idénticas o similares características. Las observaciones de reparación iban direccionadas hacia la pérdida de la garantía por ingreso de líquido, no obstante esto no habría generado convicción, pues no se habría demostrado de manera fehaciente porque el sustento documentario del diagnóstico no habría sido entregado con la orden de servicio técnico y el informe correspondiente, razón por la cual, se entiende que en ese momento, las observaciones planteadas no tuvieron sustento o justificación.</p>
4	(RES. 107-2019/INDEC OPI - SAM)	TELEFONÍA DEL PERÚ S.A.A.	<p>-Deber de idoneidad. (Artículo 18/CPDC)</p> <p>- Garantías. (Artículo 20/CPDC)</p>	<p>El 14 de marzo del 2019, al encontrarse realizando una llamada telefónica, el móvil empezó a recalentar y posterior a eso no logró visualizar las aplicaciones del equipo ni realizar o recibir llamadas. Ante lo ocurrido, el consumidor se apersonó a Telefónica, donde su equipo fue internado a fin de ser revisado por el servicio técnico de Lima. El 25 de marzo, tras entrevistarse con personal de telefónica, se le comunica que debido a</p>	<p>-Sancionar a la empresa proveedora con una amonestación por la infracción del artículo 19 del CPDC, en la medida que esta no cumplió con otorgar la garantía al equipo internado pese a presentar fallas en su funcionamiento.</p>	<p>En el siguiente procedimiento, el Órgano Resolutivo del Procedimiento Sumarísimo, realiza un análisis sobre la infracción al deber de idoneidad, trayendo a colación, además de los criterios, lo establecido en el artículo 171.2. del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en el cual se desarrolla la carga de la prueba, dividiéndola en: la acreditación del defecto, la cual corresponde al consumidor demostrar, y la imputación de este, que sucede una vez</p>

				<p>daños como quíñes y rayones en la pantalla, el aparato había perdido su garantía, motivo por el cual él debía pagar el monto de S/350.00 soles por concepto de reparación; sin embargo, el consumidor precisa que el móvil jamás fue golpeado por su persona y no presenta los desperfectos que señala el informe técnico.</p> <p>El consumidor a su vez, solicita el cambio de equipo por otro similar y el pago y las costas del procedimiento.</p>	<p>- En el plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la presente, se ordena al proveedor cambiar el quipo por uno nuevo con similares características a modo de medida correctiva.</p> <p>-Bajo apercibimiento de la imposición de una multa coercitiva de una a tres UIT por incumplimiento de mandato, conforme lo señalado en el artículo 117º del CPYDC, se ordena la acreditación del cumplimiento de la medida ordenada en el acápite anterior, debiendo esta darse en un plazo no mayor de cinco días.</p> <p>-Disponer que se cumpla en un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de notificada la resolución con el pago de costas y costos del proceso, monto que suma S/36.00 nuevos soles.</p> <p>-Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. Por ende procede ante esta recurso impugnativo de apelación. Dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina</p>	<p>dada la acreditación, pues el proveedor deberá demostrar que el defecto no le es imputable porque actuó cumpliendo con las normas debidas.</p> <p>Se detalla que, si bien existe un informe de servicio técnico que explica que el equipo se encuentra fuera del alcance de la garantía, la compañía proveedora no ha presentado documentación que sustente que se hayan realizado pruebas o exámenes técnicos que sustenten las fallas alegadas.</p> <p>El proveedor señala también, que las fallas en el equipo serían ocasionadas por descuido del consumidor, pues la pantalla del aparato habría estado rota, sin embargo, al momento del ingreso del móvil en el servicio técnico autorizado, esta observación no fue efectuada, dejándose únicamente constancia de que el equipo presentaba rayones en el exterior y en la mica.</p> <p>Debido a lo antes expuesto, la compañía proveedora no habría sido capaz de demostrar que no se encuentra ligada a la responsabilidad administrativa ante los hechos denunciados, determinándose que, efectivamente, esta no habría cumplido con otorgar la garantía del equipo pese a presentar fallas en su funcionamiento.</p>
--	--	--	--	--	---	--

					Regional del Indecopi de San Martín, en un plazo máximo de quince días hábiles a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida.	
5 (RES. 164-2019/INDEC OPI - SAM)	TELEFONÍA DEL PERÚ S.A.A.	<p>-Deber de idoneidad. (Artículo 18/CPDC)</p> <p>-Obligación de los proveedores. (Artículo 19/CPDC)</p> <p>- Garantías. (Artículo 20/CPYDC)</p>	<p>A fecha 05 de junio del 2019, el consumidor adquirió de un módulo de Movistar en la ciudad de Tarapoto, un equipo celular Huawei P30, el cual, a fecha 09 de Julio comenzó a presentar fallas en la pantalla y no presentaba cobertura alguna, impidiéndole realizar llamadas. Se apersonó entonces a las instalaciones del proveedor y el móvil fue ingresado al servicio técnico para su revisión; sin embargo, al apersonarse tras siete días, se le informó que adeudaba el monto de S/. 691.04 soles por concepto de reparación, debido a que el daño ocasionado había sido producto de una caída y por ende, el equipo había perdido su garantía.</p> <p>El consumidor solicita en su denuncia, un pago equivalente al equipo (S/1084.00), el monto de S/. 500.00 soles por concepto de reparación de daños ocasionados y el pago de S/. 36.00 soles por concepto de tasa administrativa de denuncia.</p>	<p>-Sancionar a la empresa proveedora con una amonestación por la infracción del artículo 19 del CPDC, en la medida que esta no cumplió con justificar y/o sustentar los resultados de la revisión técnica del equipo ingresado.</p> <p>-Ordenar al proveedor como medida correctiva que, en el plazo de 15 días hábiles contados a partir de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:</p> <p>-Entregar al consumidor un equipo nuevo de características similares en condiciones operativas idóneas.</p> <p>-Bajo apercibimiento de la imposición de una multa coercitiva de una a tres UIT por incumplimiento de mandato, conforme lo señalado en el artículo 117° del CPYDC, se ordena la acreditación del cumplimiento de la medida ordenada en el acápite anterior, debiendo esta darse</p>	<p>En el presente procedimiento, el ORPS, realiza un análisis sobre la infracción al deber de idoneidad, pues el proveedor habría vendido un equipo con fallas no atribuibles al consumidor, lo cual fue demostrado por la orden del servicio técnico al esta corroborar que tanto la pantalla como el equipo, presentaban desperfectos en su funcionamiento.</p> <p>Tras demostrarse el defecto en el producto, el proveedor debería demostrar que el defecto no le es imputable, por ende, la compañía presentó una orden de servicio técnico, mediante la cual se dejó constancia que el mal funcionamiento del equipo sería ocasionado por rayones y desgaste en la pantalla, sin embargo el ORPS considera que el servicio técnico, no precisa o informa que tipo de pruebas han sido efectuadas para llegar a esta conclusión, pues el daño leve del cual se deja constancia, no es equiparable al mal funcionamiento del aparato, llegando a la conclusión de que no se ha podido demostrar el mal uso del cliente, y por ende, la denunciada no puede desligarse de la responsabilidad administrativa atribuida al proveedor.</p>	

					<p>en un plazo no mayor de cinco días.</p> <p>-Se efectuará el pago de costas y costos del proceso, el cual asciende a una suma de S/36.00 nuevos soles. En un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de notificada la resolución.</p> <p>-Las partes deberán ser informadas acerca de la vigencia de la presente, pues esta es considerada desde el día de su notificación, y de que su carácter no agota la vía administrativa, por lo que se verían permitidos de presentar ante ella un recurso impugnativo de apelación; el cual deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, en un plazo máximo de quince días hábiles a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida.</p> <p>-Una vez la resolución adquiera carácter firme en sede administrativa conforme lo indicado en el artículo 199 del CPYDC, se dispondrá la inscripción del proveedor en el</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.	
6 (RES. 213-2019/INDEC OPI - SAM)	AMÉRICA MOVIL PERÚ S.A.C.	<p>-Deber de idoneidad. (Artículo 18/CPDC)</p> <p>-Obligación de los proveedores. (Artículo 19/CPDC)</p>	<p>A fecha 15 de agosto del 2019, el consumidor se apersonó al Centro de Atención al Cliente de Claro en la ciudad de Tarapoto, para indicar que la parte superior de su teléfono no funcionaba, lo que le impedía usar el móvil al 100%. Tras una revisión del equipo en la que se constató que este no contaba con daños como golpes, rajaduras, agua, etc., se le informó al consumidor que el equipo sería enviado a Lima. Posteriormente, se le comunicó que debía pagar un monto por el concepto de reparación, pues el equipo había sido dañado por contener agua en su interior, situación que no era incluida en la garantía, el consumidor afirma que aquello no era cierto, solicitando el cambio del equipo por otro de igual características o en su defecto, la cancelación sin costo de contrato de línea telefónica y el saldo de cuotas del equipo, asimismo, solicita el pago de las costas y costos del proceso.</p>	<p>-En consideración a que el proveedor sustentó y/o justificó las observaciones registradas en la orden del servicio técnico el OR ha decidió archivar el presente procedimiento administrativo sancionador.</p> <p>-Denegar la solicitud de medidas correctas y la condena al pago de costas y costos del procedimiento.</p> <p>-Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. Por ende procede ante esta recurso impugnativo de apelación. Dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de San Martín, en un plazo máximo de quince días hábiles a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida.</p>	<p>En el presente procedimiento, el ORPS efectúa una acotación sobre lo señalado en el CPDC acerca del deber de idoneidad, aplicándolo al caso en concreto determina que es el proveedor el responsable</p> <p>administrativo por la falta de idoneidad y, por ende, es este el encargado de demostrar la existencia de causa que lo desligue de la responsabilidad.</p> <p>Sin embargo, mediante la presentación de un informe que acredita la Orden de Servicio Técnico realizada, la empresa proveedora ha presentado evidencia fotográfica que demuestra que el mal funcionamiento se debe a daño por líquido o sensor de humedad activo, cuyas consecuencias serían las precisamente señaladas por el consumidor en su denuncia.</p> <p>En virtud a lo anteriormente expuesto, y debido a la evidencia presentada, el proveedor ha logrado demostrar que, efectivamente, no ha vulnerado el deber de idoneidad, en tanto que no puede atribuírsele la responsabilidad por el mal funcionamiento del equipo, razón que finalizó en el archivo del procedimiento.</p>	

--	--	--	--	--	--	--

Fuente: INDECOPI
Autora: La tesista

Objetivo específico 3: Identificar los criterios de aplicación del deber de Idoneidad en la Ley 29571 en el Perú a través de una guía de análisis documental.

Tabla 3: *Identificar los criterios de aplicación del deber de Idoneidad en la Ley 29571 en el Perú a través de una guía de análisis documental.*

DOCUMENTO	TEXTO	OBSERVACIÓN	INTERPRETACIÓN
Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ley 29571.	Título I: Derechos de los consumidores y relación consumidor – proveedor.		El análisis de la presente Ley ha sido efectuado con la finalidad de identificar los criterios bajo los cuales la autoridad competente, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aplica una de las exigencias más relevantes en el sistema de protección al consumidor: el deber de idoneidad. Como puede apreciarse según lo consignado en el artículo 18 que presenta la definición del deber de idoneidad, este señala que debe darse la existencia de una correspondencia entre lo que espera el consumidor y lo que finalmente recibe, y esta es
	Artículo II. Finalidad: El presente Código tiene como finalidad la protección de los derechos del consumidor y el acceso idóneo a productos y servicios por parte de estos. Faculta a su vez, mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa y corrigiendo, previniendo o eliminando conductas y prácticas que puedan afectar sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución; de acuerdo al presente código la protección es interpretada en el sentido más favorable al consumidor.	El artículo 58 de la Constitución Política del Perú, sitúa el marco del régimen económico del país en el de una economía social de mercado, situación que otorga libertad a la iniciativa privada; no obstante, bajo el artículo 65 de la Carta Magna, el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando su salud, seguridad y sobre todo el derecho a la información sobre bienes y servicios en el mercado.	
	Artículo III. Ámbito de aplicación: 1. Esta normativa ha sido diseñada con la finalidad de proteger al consumidor, que se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido tanto en una relación de consumo, como en una etapa preliminar a esta. 2. Los preceptos normativos serán aplicados siempre y cuando las relaciones de consumo	El CPDC, protege al consumidor, a quien anteriormente se consideraba como el destinatario final; no obstante, se decidió mediante jurisprudencia administrativa que el consumidor es “toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social inmediato, y que las personas naturales y jurídicas	

	<p>sean celebradas al interior del país o cuando sus efectos se produzcan en este.</p> <p>3. Incluye operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.</p>	<p>pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios son también sujetos afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo.</p> <p>El Código se aplica también cuando el consumidor se encuentra indirectamente expuesto o una etapa preliminar a la relación de consumo; por ejemplo: puede aplicarse en el caso en el que un proveedor oculte información que podría ser relevante para que el consumidor realice una compra.</p> <p>Por último, el Código también puede emplearse ante operaciones de título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo, refiriéndose a situaciones en las que no hubo contraprestación dineraria, como la entrega de muestras de un producto que tengan la finalidad de convencer al consumidor de adquirirlo.</p>	<p>determinada mediante ciertas consideraciones relevantes que servirán a la autoridad para determinar si es que las expectativas del consumidor deben ser realmente tuteladas.</p> <p>En este sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha determinado que, “el deber de idoneidad se muestra en que los productos y servicios que el proveedor pone en circulación en el mercado respondan a las expectativas de un consumidor razonable”. La sala ha desarrollado también que el concepto de protección al consumidor puede determinarse en función a la satisfacción de las expectativas del consumidor. Bajo las bases de las expectativas, se presume que un producto se califica como idóneo cuando puede emplearse para los fines y usos</p>
--	---	---	---

	<p>Artículo IV. Definiciones: Son definidos como consumidores los destinatarios finales, ya sea persona naturales o jurídica, que adquieran, utilicen o disfruten un producto o servicio material o inmaterial en beneficio propio o de su grupo familiar o social, ajeno a la esfera empresarial o profesional. También son considerados consumidores los microempresarios que presenten una situación de asimetría informativa con respecto al producto o servicio, siempre y cuando este no forme parte del giro propio de su negocio.</p>	<p>El artículo presenta las definiciones de los sujetos relacionados a la cadena de consumo, así mismo, describe de manera precisa quién es considerado consumidor y quien proveedor. Detalla a su vez, diferentes conceptos como distribuidores o comerciantes, productores o fabricantes, importadores, producto, servicio, relación de consumo, asociación de consumo, asimetría informativa, habitualidad. Sin embargo, he considerado en la guía el concepto más resaltante para su desarrollo, puesto que es el consumidor el personaje más importante en la relación de consumo.</p>	<p>previsible para los cuales ha sido puesto al mercado, considerando las condiciones en las que fue adquirido, a menos que existan condiciones o términos expresas (como el etiquetado o algún manual, por ejemplo) que señalen lo contrario.</p> <p>Por lo anteriormente señalado, Indecopi ha determinado que son únicamente tutelables las expectativas cuando: le pertenecen a un consumidor razonable y las que se sustentan bajo ciertas garantías.</p> <p>El primer criterio que debe tenerse en cuenta para la aplicación del deber de idoneidad ha sido establecido como la exigencia de razonabilidad en el consumidor. El sector doctrinario ha desarrollado</p>
--	--	---	--

	<p>Artículo V. Principios:</p> <p>2. Principio pro-consumidor: El Estado ejerce una tutela a los consumidores. Así, en caso de existir duda insalvable en cuanto a la normativa o en los alcances de un contrato por adhesión o uno celebrado en base a cláusulas generales de contratación, deberá siempre interpretarse en sentido más favorable al consumidor.</p> <p>4. Principio de corrección de la asimetría: Debido a la falta de usca corregir distorsiones o malas prácticas que puedan generarse a raíz de la desigualdad existente entre consumidores y proveedores, debido a la falta de información en el primero, ocasionada por la misma naturaleza en la cadena de consumo, la cual lo coloca en una posición de desventaja.</p> <p>6. Principio de la protección mínima: Si bien el Código describe las normas mínimas para la protección a los consumidores, aquello no impide que las normas sectoriales puedan brindar una mayor protección.</p>	<p>Los principios detallados en la normativa son en realidad ocho; el principio de soberanía del consumidor, principio pro-consumidor, principio de transparencia, principio de corrección de la asimetría, principio de buena fe, principio de protección mínima, principio pro asociativo y principio de la primacía de la realidad; y se ha observado como mediante estos, el Estado establece, de la manera más completa posible, un marco tuitivo en beneficio del resguardo del consumidor ante diferentes situaciones. Se ha optado por incluir los principios consignados en el presente instrumento, en base a su relevancia en relación al deber de idoneidad.</p>	<p>exhaustivas discusiones respecto al tema, alegando que debe protegerse en un sentido estricto al consumidor incluso de su propia diligencia. La Constitución Política del Perú, ha reconocido la vulnerabilidad del consumidor sin embargo el Código de Protección y Defensa del Consumidor, exige para hacer tutelable las expectativas, un mínimo de diligencia ante la adquisición de producto o servicio. El estándar de consumidor razonable se ha mantenido en nuestro país, debido a que, si los proveedores aseguraran bajo todos los medios la conducta del consumidor, esta podría perpetuar la constante falta de diligencia o descuido que podría incluso poner en riesgo su integridad personal. Este punto es señalado en el inciso e del artículo 29 del Código, Criterios aplicables a la</p>
	<p>Artículo 1: Derechos de los consumidores.</p> <p>b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, y veraz y de fácil acceso que sea relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo conforme a los intereses del consumidor y efectuar un</p>	<p>En once derechos, el artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece de manera tanto específica, como general, pues en la parte final se observó una aclaración que señala que la enumeración de derechos establecidos en el artículo no excluye otros derechos del</p>	

	<p>adecuado uso o consumo de productos o servicios.</p> <p>c. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada según las circunstancias.</p> <p>g. A ser atendidos por las autoridades competentes en caso de reclamos o denuncias. Se deberá proteger al consumidor mediante procedimientos eficaces, céleres, con formalidades mínimas y que no tengan costos altos.</p>	<p>Código, ni derechos que puedan ser reconocidos en leyes especiales, el Estado brinda protección al consumidor, evitando cualquier daño, tanto económico, social o personal, del que este pudiera ser víctima en una relación de consumo.</p>	<p>información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad, en el que señala que debe emplearse un lenguaje accesible y entendible para un consumidor que actúa con cierto grado de diligencia, no cualquier consumidor promedio.</p> <p>Otro artículo del mismo cuerpo normativo en el cual se puede presenciar el marco de razonabilidad bajo el cual las expectativas resultan tutelables, es el segundo párrafo del artículo 104º, el cual versa sobre la responsabilidad administrativa del proveedor, quien es liberado de su responsabilidad administrativa en distintas circunstancias, siendo una de ellas la imprudencia del propio consumidor afectado, lo que demuestra que, aun si la reglamentación en el país</p>
	<p>Artículo 2: Información relevante.</p> <p>2.1. El proveedor está obligado a proporcionar toda información relevante al consumidor para que este pueda tomar una decisión adecuada de consumo.</p> <p>2.2. Esta debe ser veraz, suficiente, fácil de comprender, apropiada, en momento oportuno, accesible y debe darse en idioma castellano.</p> <p>2.3. Se considera información relevante a toda aquella necesaria y decisiva para el consumidor, pues sin esta, no hubiese optado por adquirir un bien o servicio.</p> <p>2.4. Debe considerarse al momento de la evaluación de la información, si es que esta</p>	<p>Divido en cuatro incisos, el artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece la obligación del proveedor de brindar información real, comprensible, veraz y relevante al consumidor. Se observó que, la protección al consumidor nace de la situación originada por la asimetría informativa que deriva de la relación de consumo, razón por la cual es indispensable que el consumidor esté correctamente informado, pues de esta manera, ostentará la libertad suficiente para que su voluntad no sea viciada al momento de celebrar un contrato de consumo.</p>	

	<p>podría ocasionar confusión o abrumar al consumidor al ser considerada excesiva o compleja en relación al producto adquirido o al servicio contratado.</p>		<p>reconoce la vulnerabilidad del consumidor, tampoco premia con tutela el comportamiento negligente en este.</p>
	<p>Artículo 18. Idoneidad: Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.</p> <p>La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.</p> <p>Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.</p>	<p>La idoneidad es entendida como el deber por el cual el proveedor se ve obligado a entregar un producto o brindar un servicio en función a lo que esperaría obtener un consumidor razonable en base a la información que le había sido proporcionada.</p> <p>Se observó, sin embargo, gracias a la acotación de la doctrina, que el proveedor no tiene el deber de brindar un producto perfecto, sino uno en concordancia con las condiciones ofrecidas y según lo acordado.</p> <p>La idoneidad a su vez es evaluada tanto en función a la naturaleza del producto o servicio, como en la aptitud de este para satisfacer la necesidad por la cual se ha puesto al mercado.</p>	<p>Una vez se ha desarrollado con claridad el primer supuesto, se ha identificado el segundo, el cual es la construcción del modelo idóneo y las garantías. Comprendiendo que, el consumidor protegido es aquel que actúa razonablemente, debemos entender cómo se determina esta expectativa razonable en él.</p> <p>Sobre la base de las garantías establecidas en el artículo 20, dentro de las cuales se tiene a las garantías legales, que son aquellas proporcionadas por leyes y regulaciones y por ende, no pueden ser desplazadas por otras garantías; las garantías explícitas, conformadas por los términos y condiciones</p>
	<p>Artículo 19. Obligación de los proveedores: El proveedor es responsable ante la calidad e idoneidad de los productos que oferta, también lo es por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo</p>	<p>Se observó en el presente artículo, las principales responsabilidades de los proveedores para con los consumidores. La doctrina señala que el proveedor, incluso si el consumidor tiene noción de</p>	

	<p>que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.</p>	<p>ello, debe indicar el riesgo o peligro de un producto, puesto que estos son originados muchas veces por la naturaleza de este.</p>	<p>expresamente ofrecidos por el proveedor como por ejemplo el contrato, el contenido del etiquetado o la publicidad ofrecida, pudiendo únicamente estas ser desplazadas por las garantías legales; y las garantías implícitas, que se dan cuando al no existir regulación respecto a precisiones específicas, se debe actuar para salvaguardar el favorecimiento de fines y usos previsibles para un consumidor razonable, se realiza la construcción del denominado “Modelo de Referencia de Idoneidad”, que, en este caso, es el producto que, debido a la información proporcionada y a ciertas circunstancias, el consumidor espera recibir.</p>
	<p>Artículo 20. Garantías: Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta un producto o servicio. Para determinar la idoneidad, deben ser comparadas las garantías que brinda el proveedor y las que está obligado a brindar. Estas pueden ser legales, explícitas o implícitas.</p> <p>a. Garantía legal: Es aquella cuya existencia se entiende incluso si no está señalada expresamente, por ende no admite pacto en contrario. Sin el cumplimiento de esta garantía, no está permitida la comercialización de un producto o la prestación de un servicio.</p> <p>b. Garantía explícita: Es la que deriva de los términos y condiciones que han sido ofrecidos expresamente en el contrato de consumo, en el etiquetado de un producto, publicidad, comprobante de pago o cualquier otro medio que pueda ser probado. No puede ser desplazada por una garantía implícita.</p> <p>c. Garantía implícita: Ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos</p>	<p>Una garantía ofrece la función de asegurar y proteger contra un riesgo o necesidad. En este caso, es concretada posterior a la venta, asegurando el buen funcionamiento del producto durante un tiempo determinado. Se ha observado que, en caso de que el producto resulte defectuoso, la empresa proveedora está en la obligación de cubrir dicha garantía arreglando el defecto o cambiando el producto con uno de similar valor y características.</p>	<p>Posteriormente, se organiza lo ocurrido en la realidad, lo que el consumidor recibió en los hechos, y finalmente debe</p>

	<p>previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos los usos y costumbres del mercado.</p>		<p>realizarse una comparación entre el Modelo de Referencia de Idoneidad y lo que el consumidor recibió. De existir conformidad de acuerdo a lo real y el modelo de referencia, no existirá infracción al deber de idoneidad; de lo contrario, si es que existiera discrepancia y el consumidor razonable no hubiese recibido lo que esperaba, aquello acarreará las responsabilidades correspondientes en el proveedor.</p>
	<p>Artículo 24. Servicio de atención de reclamos:</p> <p>24.1. El proveedor está obligado a atender los reclamos del consumidor en el plazo de 30 días calendarios que pueden extenderse por 30 días más si es que la naturaleza del reclamo lo justifica; esto, sin perjuicio de las acciones que el consumidor pueda iniciar ante las autoridades competentes.</p> <p>24.2. El proveedor no puede obstaculizar el reclamo ante la empresa en caso cuente con una línea de atención destinada o medio electrónico destinado a atender este fin, debe asegurarse de brindar una atención oportuna.</p> <p>24.3. El reclamo no puede condicionarse a la previa realización del pago del producto o servicio.</p>	<p>Se observó en el presente artículo, que el proveedor debe proporcionar toda las facilidades posibles ante la decisión de realizar un reclamo del consumidor. Así pues, es dejado en claro que incluso si el consumidor toma acción ante la autoridad competente, el proveedor sigue estando obligado a atender sus reclamos en un plazo determinado. También evidenciamos que el proveedor no puede, de ningún modo, intentar obstaculizar el accionar del consumidor mediante los canales de reclamación digital, o exigiendo el pago del producto previo a la reclamación.</p>	

	<p>Artículo 29. Criterios aplicables a la información y advertencia sobre el riesgo y la peligrosidad.</p> <p>e. De acuerdo a las circunstancias, el lenguaje a emplearse con el consumidor debe ser entendible. En lugar de términos excesivamente científicos o técnicos, se emplearán aquellos que el consumidor pueda entender con claridad para identificar los riesgos y peligros que intentan advertirse.</p>	<p>Dividido en ocho incisos que especifican los criterios que deben aplicarse ante la información y advertencia de riesgos y peligros en ciertos productos y servicios, se observó que en el inciso e del Código, muestra la prevalencia de salvaguardar a un consumidor que actúa con cierto grado de diligencia, siendo este de vital importancia para el desarrollo del análisis pertinente a los criterios del deber de idoneidad.</p>	
<p>Título II: Contratos</p>			

	<p>Artículo 45. Contrato de consumo: El objetivo de este es crear una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica. En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.</p>	<p>Se observó en la doctrina que, si bien un contrato de consumo tiene diferencias con el contrato civil, ambas partes deben manifestar su voluntad en el sentido de que tanto proveedor como consumidor deben consentir el acuerdo de llevar a cabo el contrato de consumo.</p>	
<p>Título V: Responsabilidades y sanciones</p>			
	<p>Artículo 104. Responsabilidad administrativa del proveedor: El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.</p> <p>El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.</p>	<p>Se observó que, el segundo párrafo del artículo 104º, resulta de importancia para el análisis de los criterios de idoneidad, puesto que al señalar que el proveedor es liberado de su responsabilidad administrativa ante la imprudencia del consumidor, esto demostraría que la legislación ampara a un consumidor siempre y cuando este actúe bajo un marco de razonabilidad.</p>	

--	--	--	--

Fuente: INDECOPI.
Autora: La tesista

DISCUSIÓN

En la presente investigación, para resolver el objetivo general que consiste en analizar de qué manera el deber de idoneidad afecta a los derechos fundamentales del consumidor en los procedimientos de Indecopi, Tarapoto – 2019, han sido planteado tres objetivos específicos. El primero de ellos orientado a identificar la cantidad de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto durante el periodo 2019 mediante una guía de observación. El segundo objetivo consiste por su parte, en analizar las resoluciones emitidas por Indecopi en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a la compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor en la ciudad de Tarapoto durante el año 2019 mediante una guía de análisis documental y el tercer objetivo de la investigación, se centra en identificar los criterios establecidos para la aplicación del deber de idoneidad en la Ley N° 29571 a través de una guía de análisis documental, objetivos que serán desarrollados a continuación.

De acuerdo a la información proporcionada por el portal web de Indecopi, la Comisión de Protección al Consumidor es el órgano administrativo especializado al cual competen; el tratamiento de los procedimientos por las infracciones que vulneren el CPDC, y la imposición tanto de sanciones administrativas como de medidas correctivas; sin embargo, y debido a la carga procesal, el 24 de abril del año 2017 mediante la Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N°075-2017-INDECOPI/COD, se aprobó la Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor, a efectos de establecer un procedimiento especial destinado a ofrecer celeridad en cuanto a la protección del consumidor por materia o cuantía.

Aclarado el contexto, el trabajo en cuestión ha optado por la formulación del primer objetivo específico con la finalidad de mostrar un panorama realista de cuantos reclamos son formulados ante la compra de un equipo celular en la ciudad de Tarapoto; resultando este en un total de ciento tres reclamos.

Sin embargo, al iniciar con el desarrollo del análisis de las resoluciones a fin de dilucidar el segundo objetivo específico, podemos notar que del total resultante de

ciento tres reclamos ante la oficina del Departamento de San Martín por la compra de teléfonos celulares, solo siete llegaron a materializarse como procedimientos administrativos sancionadores.

En el segundo objetivo específico, han sido analizadas las resoluciones emitidas dentro del marco del procedimiento sumarísimo debido a la cuantía del bien, estos fueron emitidos tanto en primera instancia por la autoridad encargada: Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimo; como en segunda instancia por la Comisión de Protección al Consumidor, descubriendo similitudes en las decisiones administrativas de la entidad.

Si bien Indecopi ha mostrado imparcialidad en sus decisiones, podemos constatar que existe un fuerte sentido tutelable hacia la parte más vulnerable en un contrato de consumo. Siempre y cuando el consumidor cuente con los medios probatorios para demostrar la falla del producto o el desinterés en el proveedor por brindar la atención requerida para solucionar el desperfecto del producto, así mismo, si el proveedor se ve impedido de demostrar que efectivamente el fallo del producto ha sido ocasionado por una situación de caso fortuito o fuerza mayor, la instancia fallará a favor del consumidor.

Tras la acreditación del defecto, Indecopi presenta incluso un criterio de análisis de imputación del defecto mediante el cual la presentación de una orden de servicio técnica con únicamente la descripción de las fallas es insuficiente para que el proveedor desligue su responsabilidad, siendo necesaria la presentación de un informe realizado por un especialista que no esté involucrado con la empresa proveedora, tal y como ha podido verificarse en la Resolución Final N° 107-2019/PS0- INDECOPI-SAM tras que el ORSP resolviera: “que, si bien existe un informe de servicio técnico que explica que el equipo se encuentra fuera del alcance de la garantía, la compañía proveedora no ha presentado documentación que sustente que se hayan realizado pruebas o exámenes técnicos que sustenten las fallas alegadas”; razón por la cual, dentro las resoluciones examinadas ha optado por tomarse una que fue archivada porque el proveedor había logrado demostrar de manera fehaciente, que la garantía quedaba invalidada, pues no podía atribuírsele la responsabilidad por el desperfecto del teléfono móvil.

Se ha visto formuladas también en las Resoluciones 107-2019/PS0-INDECOPI-SAM, 101-2019/PS0-INDECOPI-SAM y 164-2019/PS0-INDECOPI-SAM, la duda planteada en el descargo de los proveedores ante la denuncia de los consumidores, alegando ante los desperfectos de los productos, que estos no podrían garantizar un producto perfecto. Ante esto, es pertinente traer a colación la teoría de Análisis Económico del Derecho, la cual fue recogida en el marco teórico de este trabajo.

La pregunta de si es que deben acaso los proveedores brindar productos perfectos es respondida con claridad el autor Bullard (2011), señalando que al hablar de perfeccionamiento de un producto se parte de la premisa de la verificación de que no haya existido defecto alguno durante ninguna de las etapas de elaboración del producto, por ende, el proveedor se vería obligado a garantizar la perfección durante la etapa de fabricación, elaboración, estructuración, pruebas de calidad. Situación irreal que de ser posible, el autor afirma perjudicaría incluso aún más al consumidor, pues estándares de calidad muy exigibles, elevarían el precio del bien a niveles exorbitantes, teniendo como resultado la imposibilidad en su adquisición.

Siendo así, es preciso aclarar que nos mostramos en una disyuntiva parcial al momento de aceptar las conclusiones obtenidas por los autores González y León (2019) en su tesis; porque sí, la asimetría de la información es una de las fallas del mercado entre consumidores y empresarios, pero no, no creemos que esta puede ser remediada. Debido a naturaleza misma del intercambio de productos, en muchas situaciones es incluso imposible para el proveedor garantizar el adecuado funcionamiento de un bien, pretender que la intervención del Estado remediaría esta falla al intentar “proteger a los consumidores de sus propios errores”, podría desencadenar lo señalado por Bullard en múltiples publicaciones: un actuar completamente negligente y despreocupado por parte del consumidor, poniendo incluso en riesgo su propia integridad.

Es la dirección que tomó en 2012 la Sala Especializada de Protección al Consumidor en la Resolución 2221-2012/SC2-INDECOPI al realizar una interpretación normativa acerca del deber de idoneidad, concluyendo que este no

implica la búsqueda de perfección de un producto, pues no se basa en imponer al proveedor la ausencia de fallas o deficiencias; sino más bien está orientado en alentar el deber que tiene el proveedor de actuar brindando soluciones razonables, como lo serían la reparación o sustitución del producto o la devolución de lo pagado, soluciones que puedan resolver el problema del consumidor en el momento oportuno.

Debemos tener en cuenta que a pesar de no encontrarse la idoneidad como derecho fundamental expresamente definido en nuestra Carta Magna, esta sí defiende la tutela de los intereses tanto de consumidores como de usuarios por medio del artículo 65^o, en el cual se desarrolla la protección de los consumidores al garantizar el derecho de información sobre los bienes y servicios que puedan encontrarse a disposición del consumidor en el mercado, así como también, vela por la salud y seguridad de la población.

A su vez, nos mostramos de acuerdo con las conclusiones obtenida por Castillo (2017) en su tesis, en la cual ha determinado que los reclamos presentados ante OPSITEL, se deben a la falta de una inadecuada regulación normativa y a la falta de especialistas en la materia, situación que perjudica a los consumidores, pues a ello se debe parte de su desconocimiento. El autor propone remediar aquello con cursos de especialización, diplomados, capacitaciones, para que se encuentren aptos de poder informar a la población; debido a que una de las funciones principales de INDECOPI es vigilar la iniciativa privada y proteger a los consumidores, quizá la entidad debería realizar fiscalizaciones para verificar que los proveedores sean correctamente informados acerca de las características de un producto y las garantías; no con la finalidad de presentar productos perfectos, sino intentando mejorar el flujo de información para que el consumidor pueda obtener información óptima y oportuna al tomar una decisión.

En caso de que el producto presentara algún desperfecto al poco tiempo de ser adquirido, las garantías establecidas con la adquisición de este deberían ser más que suficientes para remediar la situación, en tanto esto no ocurra, el consumidor tiene el derecho a la reparación o reposición del producto, siempre y cuando pueda acreditarse el nexo causal que atribuya responsabilidad al proveedor.

Respecto al objetivo específico número tres, el cual tuvo como finalidad identificar los criterios de aplicación del deber de Idoneidad en la Ley N° 29571 en el Perú a través de una guía de análisis documental. Con la primera lectura, podemos observar que, si bien el CPDC es en realidad un documento de fácil acceso que todo consumidor razonable podría comprender y además, ayudaría a estar más informado acerca de sus derechos, los criterios para la aplicación del cuando las expectativas del consumidor pueden ser tuteladas por la esfera del deber de idoneidad no resultan tan precisas.

No obstante, Indecopi ha establecido dos criterios para la aplicación del deber de idoneidad, siendo el primero de estos: la exigencia de razonabilidad en el consumidor o lo que nosotros llamaríamos: el consumidor razonable. El espectro del término es reconocido en el artículo 29 del CPDC, en el cual se explica que para las advertencias de riesgos y peligros el lenguaje será accesible y entendible para un consumidor que actúe con diligencia y en el segundo párrafo del artículo 104 en el cual se libera al proveedor de responsabilidad ante la ruptura del nexo causal ocasionada por el hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

Existen distintas perspectivas a nivel doctrinario en cuanto al análisis de a quién debería tutelar el Estado en un país como el Perú. Rodríguez (2009) señala que algunos aseguran que debido a la realidad en nuestro país, una gran cantidad de consumidores no se encuentran en aptitud de realizar este análisis, y como consecuencia, no debería exigirse un juicio razonable al consumidor, incluyendo en el ámbito de protección al consumidor promedio.

Autores como Bardales (2009) señalan que el concepto de razonabilidad del consumidor es inaplicable en nuestro contexto o realidad, pues esto implicaría que el consumidor deberá asumir la responsabilidad de un proceso que le resultaría inentendible. Gutiérrez (2000) por su parte afirma que, en un país con una alta tasa de analfabetismo y deficiencia cultural como el nuestro, la figura del consumidor razonable resulta ilusoria. Durand (2008) sostiene que el término del consumidor razonable no es más que una copia de importación del derecho anglosajón, algo que no podría existir en nuestro país. En suma, el discurso de

diversos autores desencadena en una sola premisa; el consumidor peruano no es capaz de actuar razonablemente. No obstante, para Gutiérrez (2000) este tipo de argumentos fracasarían porque al tutelar al consumidor razonable, el Estado buscaría incentivar una actuación o conducta con un mínimo de diligencia en sus consumidores.

Si bien el Estado busca con la razonabilidad en el consumidor fomentar una mejor cultura en torno al consumo, este también ha contemplado el hecho de que un menor estándar, como lo es el de consumidor promedio, generaría costos excesivos que solo perjudicarían a la totalidad del sector de consumo. Bullard (2010) lo expresa de la siguiente manera; pretender que se proteja a los consumidores aun a pesar de su propia negligencia, sería como obligar a los proveedores a brindarles un seguro que los ampare de su propia irresponsabilidad. Debido a los gastos que generaría mantener seguro a absolutamente todos los consumidores, los costos de los productos se elevarían de manera alarmante, impidiendo a su vez que tanto consumidores negligentes como diligentes, adquirieran productos para cubrir sus necesidades. (p.20)

Desarrollado el primer criterio, podemos ver que Indecopi protege los intereses de consumidores razonables, sin embargo, para que estos intereses se conviertan en derechos tutelables, debemos entender cómo se construye una expectativa razonable en el consumidor.

Cuando hablamos de garantías, nos referimos a las características, condiciones o términos con las que cuenta un producto o servicio al momento de la adquisición del consumidor. El artículo 20 del CPDC explica que para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado a brindar. Es desarrollado también el concepto de garantía legal, aquellas proporcionadas por leyes y regulaciones y por ende, no pueden ser desplazadas por otras garantías y no puede realizarse pacto en contrario; garantía explícita, conformadas por los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor como por ejemplo el contrato, el contenido del etiquetado o la publicidad ofrecida, pudiendo únicamente estas ser desplazadas por las garantías legales y garantía implícita,

que se dan cuando al no existir regulación respecto a precisiones específicas, se debe actuar para salvaguardar el favorecimiento de fines y usos previsibles para un consumidor razonable. Este marco conceptual es denominado Modelo de Referencia de idoneidad, tratándose del producto que debido a la información proporcionada y ciertas circunstancias, un consumidor esperaría recibir.

Indecopi, por lo observado en ambos instrumentos, organiza los hechos ocurridos en la realidad, el producto que le fue entregado al consumidor y realiza una comparación entre esto y el Modelo de Referencia de Idoneidad, de existir conformidad entre ambos, no existirá infracción al deber de idoneidad, de lo contrario, si en caso el consumidor razonable no hubiese recibido lo que esperaba de acuerdo a expectativas realistas construidas por el proveedor, aquello acarrearía la responsabilidad que a este corresponde. Criterios a nuestro parecer acertados para reconocer en qué casos se estaría vulnerando el deber de idoneidad; sin embargo, consideramos que sería oportuno señalarlo de manera expresa en el cuerpo normativo.

V. CONCLUSIONES

La presente investigación, concluye de la identificación del número de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto durante el año 2019, que 103 personas presentaron reclamos ante los distintos proveedores de los cuales realizaron la adquisición de un teléfono celular.

Realizando una comparación entre la guía de observación en la cual se han enumerado los reclamos recibidos y la guía de análisis documental efectuada para el análisis de las resoluciones emitidas por Indecopi en los procedimientos en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor en el año 2019, podemos percatarnos de que la cantidad de reclamos que llegan a convertirse en denuncias propiamente dichas es mínimo considerando el número de reclamos anual durante el 2019, cuya cantidad fue de ciento tres en comparación con el número de procedimientos vistos por ambos órganos, un total de seis, en cinco de los cuales, Indecopi falló en favor del consumidor detectando la vulneración al deber de idoneidad. Se ha evidenciado también, gracias a la guía de observación destinada a identificar la cantidad de reclamos recibidos por Indecopi, que las formas de conclusión de reclamo más comunes en la ciudad de Tarapoto ante la compra de celulares durante el año 2019, fueron el desistimiento del reclamante e inasistencia del reclamado.

De acuerdo al análisis realizado a las resoluciones emitidas por Indecopi en dos instancias en los procedimientos de materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares, ha sido evidenciado en la ciudad de Tarapoto que si bien el número de estos es bajo, se desarrollan con la celeridad requerida por la misma naturaleza tuitiva de la norma; sin embargo, la institución de la idoneidad a nuestro parecer, a pesar de ser muy relevante, no tiene el suficiente desarrollo en la normativa peruana.

Al realizar el análisis normativo del CPDC, se puede concluir que los criterios con los cuales Indecopi decide si las expectativas de un consumidor pueden convertirse en derechos tutelables, no son realmente claros al no manifestarse de manera expresa en un articulado; sin embargo, existe un tenue espectro en los

artículos seleccionados para el desarrollo del análisis de los cuales podemos asumir que el Estado, tutela el estándar de consumidor razonable, siendo a nuestro parecer, el correcto para incentivar una conducta que sea mucho más diligente en cuanto a las compras que realizamos. El aceptar que el estándar es menor, podría equipararse a la obligación de los proveedores a vender productos perfectos, lo que desencadenaría en un incremento excesivo en los costos y acabaría perjudicando no solo al consumidor negligente, sino a la colectividad.

VI. RECOMENDACIONES

Debido a la alta cantidad de reclamos realizados por los consumidores ante la compra de celulares, se recomienda a las casas proveedoras de este producto, brindar la información pertinente y adecuada antes de que el consumidor, realice la adquisición del equipo móvil.

Se recomienda a la entidad INDECOPI de la Oficina Regional de San Martín, el desarrollo de charlas informativas, conferencias o una mejora en su portal web, en el que puedan informar de manera concreta y sencilla de qué manera debe proceder un consumidor al momento de hacer un reclamo y qué pruebas podría necesitar para iniciar un procedimiento administrativo.

Se recomienda a la entidad INDECOPI de la Oficina Regional de San Martín, la realización de fiscalizaciones para verificar si es que las casas proveedoras de equipos celulares tienen un libro de reclamaciones, y de ser el caso, este deberá estar en un lugar visible y de fácil acceso para el consumidor.

Se recomienda la creación de una propuesta legislativa que modifique e implemente expresamente los criterios bajo los cuales es aplicado el deber de idoneidad en la Ley 29571.

REFERENCIAS

- Acciarri, H., & Tolosa, P. (2020). *La ley de defensa del consumidor y el análisis económico del derecho*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/43438958_La_Ley_de_Defensa_del_Consumidor_y_el_Analisis_Economico_del_Derecho
- Aldana, E. (2015). *La responsabilidad del proveedor por la falta de idoneidad en bienes producidos en masa y su contraposición con el sistema de garantías contemplado en las normas de protección al consumidor*. Lima, Perú. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14953/15487>
- Alpa, G., (2004). *Derecho del consumidor*. Lima, Perú. Editorial Gaceta Jurídica
- Andréu, J. (2002). *Las técnicas de análisis de contenido: Una revisión actualizada*. Recuperado de: <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>
- Bardales, E. (2009). *El concepto de consumidor razonable en el Perú*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/enriquebardales/2009/04/30/el-concepto-de-consumidor-razonable-en-el-peru/#:~:text=El%20consumidor%20razonable%2C%20aquel%20que,hac e%E2%80%9D%2C%20es%20definido%20en%20nuestro>
- Becher, S. (2008). *Asymmetric information in Consumer Contracts: The challenge that is yet to be met*. Recuperado de: <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=172086089029007067124116098000069000059080034086059056072085071074119105074093105027060049049026019123051111000106065117015065111025007016051081123010080082010123032081012103067005115020080114031099098019085088068088067117109102110073066064006115064&EXT=pdf&INDEX=TRUE>

- Bullard, A. (1993). *¡Firme primero, lea después!, La contratación masiva y la defensa del consumidor. Derecho Civil Peruano: Perspectivas y problemas actuales*. Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Bullard, A. (2018). *Análisis económico del derecho*. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170692/35%20An%C3%A1lisis%20econ%C3%B3mico%20del%20derecho%20con%20sello.pdf?fbclid=IwAR3ia6VTiSeTy3zKW1VbblGByh-wuYktZdPa3vwLsiKGQD_UsZLz3erg0dE
- Bullard, A. (2010). *¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario*. Recuperado de: <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>
- Cabrera, K. (2011). *El derecho de consumo desde la teoría clásica del contrato hasta los nuevos contratos*. (35), Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/dere/n35/n35a04.pdf>
- Campos, G. & Lule, N. (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. Xihmai, 7 (13), pp. 45 – 60. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972#:~:text=La%20observaci%C3%B3n%20por%20s%C3%AD%20misma,alg%C3%BAn%20hecho%2C%20objeto%20o%20fen%C3%B3meno>
- Carbonell, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú. Editorial Jurista Editores E.I.R.L.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Castillo, O., (2017). *La Idoneidad en la Calidad de Servicios en los Contratos de Consumo Sector Telecomunicaciones en la Región Lambayeque 2014*. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3170/OTINIANO%20CASTILLO%20ENZO%20GIOVANNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chanamé, O. (2011). *La Constitución de todos los peruanos*. Editorial Cultura Peruana, Lima, Perú.

Clauso, A. (1993). *Análisis documental: el análisis formal*. Editorial Complutense, Madrid, 3(1). Recuperado de: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/12586-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12666-1-10-20110601.PDF>

Consumers International – ONU (2015). *Consumer Protection: ¿Why is it important for you?*. Recuperado de: <https://es.consumersinternational.org/media/2051/un-consumer-protection-guidelines-spanish.pdf>

Dávila, L., (2016). *Afectación al Deber de Idoneidad de Servicios en los casos de Retrasos de Vuelos Aéreos de los Consumidores de Acuerdo a las Denuncias Tramitadas ante Indecopi de la Oficina Regional de San Martín, periodo 2015*. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22377/davila_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Deutch, S. (1994). *Are Consumer Rights Human Rights?*.3(32). OsGoode Hall Law School. York University. UK, pp. 539 – 540. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/232616684.pdf>

Del Pozo, E. (2014). *La teoría pura del derecho: El ensayo más notable por crear una ciencia jurídica neutral*. 6(12). Revista de derechos humanos y estudios sociales. San Luis de Potosí, México, pp. 57 – 70. Recuperado de: <http://www.derecho.uaslp.mx/Documents/Revista%20REDHES/N%C3%BAmero%2012/Redhes12-03.pdf>

- Doménech, G., (2014). *¿Por qué y cómo hacer análisis económico del derecho?* Madrid. Recuperado de: <https://www.uv.es/gadopas/2013.Analisis.Economico.Derecho.pdf>
- Durand, J. (2008). *Nuevos criterios resolutivos de la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del Indecopi, una nueva mirada de la dimensión real del mercado y los consumidores en el Perú*. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12779/13336>
- Durand, J. (2008). *El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma*. (Tesis posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5382/DURAND_CARRION_JULIO_DERECHO_CONSUMIDOR.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Gonzales, M., & León, D., (2019). *La información en las relaciones de consumo*. (Tesis posgrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43925/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, W. (2000). *Contrato y mercado*. Lima, Perú. Recuperado de: [file:///3610-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13605-1-10-20190311%20\(1\).pdf](file:///3610-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13605-1-10-20190311%20(1).pdf)
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) México D.F., México: McGraw-Hill.
- Herrera, B. (2011). *El consumidor frente al contrato*. Editorial Jurídicas, pp. 209 – 224. Recuperado de: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/424-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1354-1-10-20150127.pdf>
- Kelsen, H., (1993). *Teoría pura del Derecho*. Ciudad de México, México. Editorial Porrúa.

- Leal, C. (2019). *La necesidad de establecer una protección al consumidor, desde la perspectiva de la comunidad andina de naciones*. (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/45565/Documento.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ley 29571. *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Diario oficial El Peruano, Lima, Perú, 02 de Setiembre 2010.
- Martínez, M. (2006) *La investigación cualitativa* (síntesis conceptual). 9 (1), pp. 123 – 146. Lima, Perú. Recuperado de: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Mata, N. (2017). *El Deber de Idoneidad de los Proveedores de los Servicios Públicos y la Importancia de la Creación de los Organismos Reguladores*. (Tesis pregrado). Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8622/MATA_NATHALY_proveedores%20servicios%20publicos_organismos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñiz, M. (2012). *Estudios de caso de la investigación cualitativa*. Nuevo León, México. Recuperado de: https://psico.edu.uy/sites/default/files/cursos/1_estudios-de-caso-en-la-investigacion-cualitativa.pdf
- Plaza, J., Uriguen, P., & Bejarano, H. (2017). *Validez y confiabilidad de la investigación cualitativa*. Recuperado de: <http://arje.bc.uc.edu.ve/arj21/art24.pdf>
- Resolución N° 085 – 96 –Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual– INDECOPI.
- Resolución 2221-2012/SC2- Sala Especializada de Protección al Consumidor - INDECOPI

Resolución N° 008-2019/INDECOPI – SAM – INDECOPI, SAN MARTÍN.

Resolución N° 063-2019/INDECOPI – SAM – INDECOPI, SAN MARTÍN.

Resolución N° 101-2019/INDECOPI – SAM – INDECOPI, SAN MARTÍN.

Resolución N° 107- 2019/INDECOPI – SAM – INDECOPI, SAN MARTÍN.

Resolución N° 164- 2019/INDECOPI – SAM – INDECOPI, SAN MARTÍN.

Resolución N° 213-2019/INDECOPI – SAM – INDECOPI, SAN MARTÍN.

Rodríguez, G. (2014). *El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. The rise and fall of the duty suitability in the Peruvian consumer protection law*. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876/11381>

Roldan, N. (2021). *Selección adversa*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/seleccion-adversa.html>

Sarmiento, R. (2005). *Teoría de los contratos un enfoque económico*. Bogotá, Colombia, 1 (1), pp. 11 - 24. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634371004.pdf>

Schmill, U. (2010). *Aportaciones teóricas de la teoría pura del derecho*. (33). Doxa, Cuadernos de Filosofía del Derecho. Ciudad de México, México, pp. 17 – 36. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/32590/1/Doxa_33_01.pdf

Villota, M. (2006). *Contrato de consumo, protección mínima del contrato de consumo y cláusulas abusivas*. Recuperado de: http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/EL_CONTRATO_DE_CONSUMO.pdf

Anexos

Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Deber de idoneidad	Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (Ley N° 29571, 2010)	La presente variable se medirá a través de un análisis realizado a la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	Constitución Política del Perú	Libertad económica.	Nominal
				Protección del consumidor.	
			Ley N°29571	Ámbito de aplicación. Criterios de aplicación.	
			Doctrina	Desarrollo del análisis de los criterios de aplicación del deber de idoneidad en nuestro país.	
Derechos fundamentales del consumidor	Los derechos fundamentales de los consumidores son aquellos derechos mínimos que el Estado, mediante la presente Ley, se ha encargado de brindar a los consumidores con la finalidad de proteger a estos de los proveedores y cuidar tanto su integridad, como los intereses tutelables que puedan existir por su parte en la relación de consumo. (Carbonell, E. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor)	La presente variable se medirá a través de un Análisis a las resoluciones del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín Tarapoto – 2019, en materia de idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales en la compra de celulares.	Jurisprudencia.	Derechos del consumidor conexos a la idoneidad.	Nominal
			Ley N° 29571	Análisis de resoluciones.	

Anexo 4. Matriz de categorización apriorística o Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos		Técnica e Instrumentos			
<p>Problema general: ¿Cómo el deber de idoneidad en la compra de celulares afecta los derechos fundamentales del consumidor en los procesos de Indecopi, Tarapoto – 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el número de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto, 2019?</p> <p>¿De qué manera Indecopi brinda protección al consumidor en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a la compra de celulares, Tarapoto 2019?</p> <p>¿Cuáles son los criterios establecidos para la aplicación del deber de idoneidad en la Ley 29571?</p>	<p>Objetivo general Analizar de qué manera el deber de idoneidad afecta los derechos fundamentales del consumidor en los procesos de Indecopi, Tarapoto 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la cantidad de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto – 2019, mediante una guía de observación.</p> <p>Analizar las resoluciones emitidas por Indecopi en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto – 2019, mediante una guía de análisis documental.</p> <p>Identificar los criterios establecidos para la aplicación del deber de Idoneidad en la Ley 29571 en el Perú a través de una guía de análisis documental.</p>		<p>Técnica -Análisis Documental.</p> <p>-Revisión documental.</p> <p>Instrumentos</p> <p>-Guía de observación.</p> <p>-Guía de análisis documental.</p>			
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>		<p>Variables y dimensiones</p>			
<p>Teoría de estudio de caso. Enfoque: cualitativo Alcance: Básico</p>	<p>Escenario: Resoluciones emitidas por INDECOPI – San Martín en materia de idoneidad.</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1406 962 1778 994">Fenómeno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1406 994 1778 1082">El deber de idoneidad.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 1082 1778 1184">Derechos fundamentales del consumidor.</td> </tr> </tbody> </table>	Fenómeno	El deber de idoneidad.	Derechos fundamentales del consumidor.
Fenómeno						
El deber de idoneidad.						
Derechos fundamentales del consumidor.						

Anexo 5. Solicitud de acceso a la información.



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Tarapoto, 13 de Marzo de 2021

OFICIO N° -2020-ESC-DER/UCV-T

ENTIDAD: INDECOPI

ASUNTO: SOLICITO INFORMACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente, y a la vez solicitar a la Oficina Regional de INDECOPI – San Martín, se sirva autorizar la entrega de información para el desarrollo del Informe de investigación titulado “**El deber de idoneidad en la compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019**”, para hacer posible la realización del desarrollo de tres objetivos específicos que constan de: **Identificar la cantidad reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto – 2019, mediante una guía de observación, analizar las resoluciones emitidas por Indecopi en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019 mediante una guía de análisis documental e identificar los criterios en las resoluciones emitidas por Indecopi en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019, mediante una guía de análisis documental;** razón por la cual solicito copia escaneada de:

1. Solicito la data con el número de las Resoluciones Finales emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos sumarísimos durante el año 2019, en la región de San Martín, distrito de Tarapoto que versen resolviendo sobre fallas en equipos móviles celulares. Incluir en el cuadro de Excel la siguiente información: número de reclamo, lugar de presentación, fecha de presentación, reclamante, reclamado, fecha de conclusión y modo de conclusión.
2. Resoluciones finales emitidas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos durante el año 2019 en la región de San Martín, distrito de Tarapoto que versen resolviendo fallos en equipos móviles celulares.
3. Debido a la situación actual que atraviesa el país por el COVID-19, se solicita por favor que la presente información, sea enviada al siguiente correo electrónico: WitnyN23@outlook.es

Agradeciendo por la atención brindada, quedo atenta a su respuesta.

Atentamente.





¡Hola Withney Nicole!

Hemos recibido tu documento con cargo número: **2021-V01-062089**, el día 30/03/2021 a las 11:24:12h.

1. REMITENTE

Documento	LE/DNI - 76649385	Correo	WITNYN23@OUTLOOK.ES
Nombres y Apellidos	WITHNEY NICOLE SANCHEZ APUMAYTA		
Teléfono	930872415	Es representante	NO
Representado	--		

2. DEPENDENCIA DESTINO

Sede o Local
SEDE SAN MARTIN

Dependencia
INDECOPI SAN MARTIN

3. DOCUMENTOS ENVIADOS

Nº	Archivo
01.	Documento tesis.pdf

Cordialmente,



Nota: Mensaje Automático, por favor no responder.

Anexo 7. Validación de Instrumentos.



CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

Tarapoto 20 de Marzo de 2021

Mas Guivin, Juan Carlos
Apellidos y nombres del experto


Asunto: Evaluación de cuestionario.

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: **“El deber de idoneidad en la compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019”**, a fin de optar el grado de: Abogada.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de tres instrumentos denominados: **“Guía de observación para enumeración de reclamos sobre compras de celulares, guía de análisis documental de las resoluciones emitidas por INDECOPI en materia de Idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales en cuanto a compra de celulares y guía de análisis documental de identificación de criterios del deber de Idoneidad en la Ley 29571”**, por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto, a fin de cubrir como requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,


Juan Carlos Mas Guivin
MTRO.
Mas Guivin, Juan Carlos
DNI N° 43525796

Adjunto:

- Título de la investigación.
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivo general y objetivos específicos, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables.
- Instrumento.

Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Deber de idoneidad	Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (Ley N° 29571, 2010)	La presente variable se medirá a través de un análisis realizado a la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	Constitución Política del Perú	Libertad económica.	Nominal
				Protección del consumidor.	
			Ley N°29571	Ámbito de aplicación. Criterios de aplicación.	
			Doctrina	Desarrollo del análisis de los criterios de aplicación del deber de idoneidad en nuestro país.	
Derechos fundamentales del consumidor	Los derechos fundamentales de los consumidores son aquellos derechos mínimos que el Estado, mediante la presente Ley, se ha encargado de brindar a los consumidores con la finalidad de proteger a estos de los proveedores y cuidar tanto su integridad, como los intereses tutelables que puedan existir por su parte en la relación de consumo. (Carbonell, E. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor)	La presente variable se medirá a través de un Análisis a las resoluciones del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín Tarapoto – 2019, en materia de idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales en la compra de celulares	Jurisprudencia.	Derechos del consumidor conexos a la idoneidad.	Nominal
			Ley N° 29571	Análisis de resoluciones.	


 Juan Carlos Mas Guivin
 MTRO.
 CALL 8224

Anexo 4. Matriz de categorización apriorística o Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos		Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Cómo el deber de idoneidad en la compra de celulares afecta los derechos fundamentales del consumidor en los procesos de Indecopi, Tarapoto – 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el número de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto, 2019?</p> <p>¿De qué manera Indecopi brinda protección al consumidor en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a la compra de celulares, Tarapoto 2019?</p> <p>¿Cuáles son los criterios establecidos para la aplicación del deber de idoneidad en la Ley 29571?</p>	<p>Objetivo general Analizar de qué manera el deber de idoneidad afecta lo derechos fundamentales del consumidor en los procesos de Indecopi, Tarapoto 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Enumerar la cantidad de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto – 2019, mediante una guía de observación.</p> <p>Analizar las resoluciones emitidas por Indecopi en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto – 2019, mediante una guía de análisis documental.</p> <p>Identificar los criterios establecidos para la aplicación del deber de idoneidad en la Ley 29571 en el Perú a través de una guía de análisis documental.</p>		<p>Técnica -Análisis Documental.</p> <p>-Revisión documental.</p> <p>Instrumentos -Guía de observación. -Guía de análisis documental.</p>
Diseño de investigación	Población y muestra		Variables y dimensiones
<p>Teoría de estudio de caso. Enfoque: cualitativo Alcance: Básico</p>	<p>Escenario: Resoluciones emitidas por INDECOPI – San Martín en materia de idoneidad.</p>		<p>Fenómeno</p> <p>El deber de idoneidad. Derechos fundamentales del consumidor.</p>

Juan Carlos Mas Guivin
MTRO.
CALL 8224

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Mas Guivín, Juan Carlos
 Institución donde labora : Estudio Jurídico Ágora
 Especialidad : Magister en Derecho Penal
 Instrumento de evaluación : Guía de observación/ Guías de análisis documental.
 Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

PUNTAJE TOTAL

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

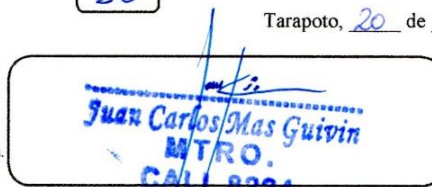
I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

_____ BUEN RAZO _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 20 de Marzo de 2021

Sello personal y firma.



INFORME DE OPINÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Mas Guivin Juan Carlos
 Institución donde labora : Estado Judicial Ahora
 Especialidad : Magister en Derecho Penal
 Instrumento de evaluación : **Guía de análisis documental de las resoluciones emitidas por INDECOPI en materia de Idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales en cuanto a compra de celulares.**
 Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.


INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

"Análisis de las resoluciones en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto – 2019"				
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín				
PROVEEDOR	DERECHOS AFECTADOS	SUCESOS QUE ORIGINARON LA DENUNCIA	DECISIÓN	ANÁLISIS

Autora: Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 20 de Marzo de 2021


 Juan Carlos/Mas Guivin
 MTRO.
 CALL 8224

INFORME DE OPINÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Mas Guivin, Juan Carlos
Institución donde labora : Estudio Jurídico Agora
Especialidad : Magister en Derecho General
Instrumento de evaluación : **Guía de análisis documental de identificación de criterios del deber de Idoneidad en la Ley 29571**
Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUÍA DE OBSERVACIÓN

DOCUMENTO	TEXTO	OBSERVACIÓN	INTERPRETACIÓN

Autora: Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 19 de Marzo de 2021


Juan Carlos Mas Guivin
INTRO.
CALLE 8224

INFORME DE OPINÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Más Guivín, Juan Carlos
 Institución donde labora : Estudio Jurídico Agora
 Especialidad : Magister en Derecho Penal
 Instrumento de evaluación : **Guía de observación para enumeración de reclamos sobre compras de celulares.**
 Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUÍA DE OBSERVACIÓN

RECLAMOS REALIZADOS SOBRE COMPRAS DE EQUIPOS CELULARES EN LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN - TARAPOTO 2019										
Nº	NRO. DE RECLAMO	FECHA DE CONCLUSIÓN	FORMA DE CONCLUSIÓN							
			INASISTENCIA DEL RECLAMANTE	INASISTENCIA DEL RECLAMADO	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES	CONCILIADO	NO CONCILIADO	ABANDONO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE	MEDIACIÓN

Autora: Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80

Juan Carlos Más Guivín
 M.T.R.O.
 CALL 8224

Tarapoto, 19 de Marzo de 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

Tarapoto 20 de Marzo de 2021...

Morey Riva, Luis Felipe
Apellidos y nombres del experto

Asunto: Evaluación de cuestionario.

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: **“El deber de idoneidad en la compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019”**, a fin de optar el grado de: Abogada.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de tres instrumentos denominados: **“Guía de observación para enumeración de reclamos sobre compras de celulares, guía de análisis documental de las resoluciones emitidas por INDECOPI en materia de Idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales en cuanto a compra de celulares y guía de análisis documental de identificación de criterios del deber de Idoneidad en la Ley 29571”**, por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto, a fin de cubrir como requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,




Morey Riva, Luis Felipe
DNI N° 461977894

Adjunto:

- Título de la investigación.
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivo general y objetivos específicos, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables.
- Instrumento.


Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Deber de idoneidad	Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (Ley N° 29571, 2010)	La presente variable se medirá a través de un análisis realizado a la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	Constitución Política del Perú	Libertad económica.	Nominal
				Protección del consumidor.	
			Ley N°29571	Ámbito de aplicación. Criterios de aplicación.	
			Doctrina	Desarrollo del análisis de los criterios de aplicación del deber de idoneidad en nuestro país.	
Derechos fundamentales del consumidor	Los derechos fundamentales de los consumidores son aquellos derechos mínimos que el Estado, mediante la presente Ley, se ha encargado de brindar a los consumidores con la finalidad de proteger a estos de los proveedores y cuidar tanto su integridad, como los intereses tutelables que puedan existir por su parte en la relación de consumo. (Carbonell, E. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor)	La presente variable se medirá a través de un Análisis a las resoluciones del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOP de San Martín Tarapoto – 2019, en materia de idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales en la compra de celulares	Jurisprudencia.	Derechos del consumidor conexos a la idoneidad.	Nominal
			Ley N° 29571	Análisis de resoluciones.	


MORA RIVERA
 Abogados & Asociados E.I.R.L.
 Mg. Luis Felipe Morey Rivera
 ABOGADO
 C.A.S.M. 592

Anexo 4. Matriz de categorización apriorística o Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos		Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Cómo el deber de idoneidad en la compra de celulares afecta los derechos fundamentales del consumidor en los procesos de Indecopi, Tarapoto – 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el número de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto, 2019?</p> <p>¿De qué manera Indecopi brinda protección al consumidor en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a la compra de celulares, Tarapoto 2019?</p> <p>¿Cuáles son los criterios establecidos para la aplicación del deber de idoneidad en la Ley 29571?</p>	<p>Objetivo general Analizar de qué manera el deber de idoneidad afecta lo derechos fundamentales del consumidor en los procesos de Indecopi, Tarapoto 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Enumerar la cantidad de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto – 2019, mediante una guía de observación.</p> <p>Analizar las resoluciones emitidas por Indecopi en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto – 2019, mediante una guía de análisis documental.</p> <p>Identificar los criterios establecidos para la aplicación del deber de Idoneidad en la Ley 29571 en el Perú a través de una guía de análisis documental.</p>		<p>Técnica -Análisis Documental.</p> <p>-Revisión documental.</p> <p>Instrumentos -Guía de observación. -Guía de análisis documental.</p>
<p>Diseño de investigación</p> <p>Teoría de estudio de caso. Enfoque: cualitativo Alcance: Básico</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Escenario: Resoluciones emitidas por INDECOPÍ – San Martín en materia de idoneidad.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <p>Fenómeno</p> <p>El deber de idoneidad. Derechos fundamentales del consumidor.</p>	



Mg. Luis Felipe Mote Riva
 Abogado & Asociados S.A.S.
 Mg. Luis Felipe Mote Riva
 ABOGADO
 C.A.S.M. 542

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Morey Riva, Luis Felipe
 Institución donde labora : Morey Riva, Abogados y Asociados
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Guía de observación/ Guías de análisis documental.
 Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

PUNTAJE TOTAL

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

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

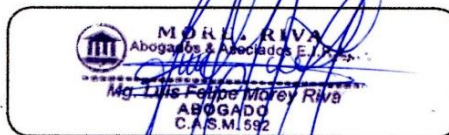
Bun desarrollo conceptual

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 20 de Marzo de 2021

Sello personal y firma.



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Morey Riva, Luis Felipe
 Institución donde labora : Morey Riva Abogados y Asociados
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : **Guía de análisis documental de las resoluciones emitidas por INDECOPI en materia de Idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales en cuanto a compra de celulares.**
 Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

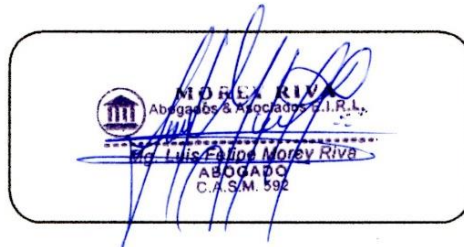
INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

"Análisis de las resoluciones en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto – 2019"				
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín				
PROVEEDOR	DERECHOS AFECTADOS	SUCESOS QUE ORIGINARON LA DENUNCIA	DECISIÓN	ANÁLISIS

Autora: Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 20 de Marzo de 2021



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Morey Riva, Luis Felipe
Institución donde labora : Morey Riva, Abogados y Asociados
Especialidad : Magister en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : **Guía de análisis documental de identificación de criterios del deber de Idoneidad en la Ley 29571**
Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUÍA DE OBSERVACIÓN

DOCUMENTO	TEXTO	OBSERVACIÓN	INTERPRETACIÓN

Autora: Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 20 de Marzo de 2021


MOREY RIVA
Abogados & Asociados S.A.S.


Mg. Luis Felipe Morey Riva
ABOGADO
C.A.S.N. 992

INFORME DE OPINÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

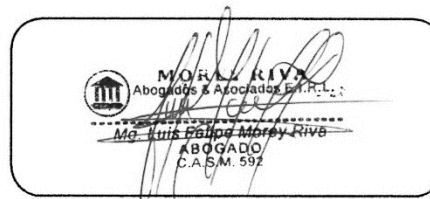
Apellidos y nombre del informante : Morey Rivo, Luis Felipe
 Institución donde labora : Morey Rivo, Abogados y Asociados
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : **Guía de observación para enumeración de reclamos sobre compras de celulares.**
 Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUÍA DE OBSERVACIÓN

RECLAMOS REALIZADOS SOBRE COMPRAS DE EQUIPOS CELULARES EN LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN - TARAPOTO 2019										
Nº	NRO. DE RECLAMO	FECHA DE CONCLUSIÓN	FORMA DE CONCLUSIÓN							
			INASISTENCIA DEL RECLAMANTE	INASISTENCIA DEL RECLAMADO	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES	CONCILIADO	NO CONCILIADO	ABANDONO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE	MEDIACIÓN

Autora: Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50



Tarapoto, 20 de Marzo de 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

Tarapoto 20 de Marzo de 2021

Angulo Farge, Linda
Apellidos y nombres del experto

Asunto: Evaluación de cuestionario.

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: **“El deber de idoneidad en la compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto 2019”**, a fin de optar el grado de: Abogada.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de tres instrumentos denominados: **“Guía de observación para enumeración de reclamos sobre compras de celulares, guía de análisis documental de las resoluciones emitidas por INDECOPI en materia de Idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales en cuanto a compra de celulares y guía de análisis documental de identificación de criterios del deber de Idoneidad en la Ley 29571”**, por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto, a fin de cubrir como requisito de “Juicio de expertos”.

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,


Angulo Farge, Linda
DNI N° 47149127

Adjunto:

- Título de la investigación.
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivo general y objetivos específicos, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables.
- Instrumento.

Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Deber de idoneidad	Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. (Ley N° 29571, 2010)	La presente variable se medirá a través de un análisis realizado a la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.	Constitución Política del Perú	Libertad económica.	Nominal
				Protección del consumidor.	
			Ley N°29571	Ámbito de aplicación. Criterios de aplicación.	
			Doctrina	Desarrollo del análisis de los criterios de aplicación del deber de idoneidad en nuestro país.	
Derechos fundamentales del consumidor	Los derechos fundamentales de los consumidores son aquellos derechos mínimos que el Estado, mediante la presente Ley, se ha encargado de brindar a los consumidores con la finalidad de proteger a estos de los proveedores y cuidar tanto su integridad, como los intereses tutelables que puedan existir por su parte en la relación de consumo. (Carbonell, E. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor)	La presente variable se medirá a través de un Análisis a las resoluciones del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín Tarapoto – 2019, en materia de idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales en la compra de celulares	Jurisprudencia.	Derechos del consumidor conexos a la idoneidad.	Nominal
			Ley N° 29571	Análisis de resoluciones.	


 Mg. Linda Angulo Farge
 ABOGADO
 C.A.S.M.N°714

Anexo 4. Matriz de categorización apriorística o Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos		Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Cómo el deber de idoneidad en la compra de celulares afecta los derechos fundamentales del consumidor en los procesos de Indecopi, Tarapoto – 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el número de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto, 2019?</p> <p>¿De qué manera Indecopi brinda protección al consumidor en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a la compra de celulares, Tarapoto 2019?</p> <p>¿Cuáles son los criterios establecidos para la aplicación del deber de idoneidad en la Ley 29571?</p>	<p>Objetivo general Analizar de qué manera el deber de idoneidad afecta lo derechos fundamentales del consumidor en los procesos de Indecopi, Tarapoto 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Enumerar la cantidad de reclamos recibidos por Indecopi en cuanto a la compra de celulares en la ciudad de Tarapoto – 2019, mediante una guía de observación.</p> <p>Analizar las resoluciones emitidas por Indecopi en los procesos en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto – 2019, mediante una guía de análisis documental.</p> <p>Identificar los criterios establecidos para la aplicación del deber de Idoneidad en la Ley 29571 en el Perú a través de una guía de análisis documental.</p>		<p>Técnica -Análisis Documental.</p> <p>-Revisión documental.</p> <p>Instrumentos -Guía de observación. -Guía de análisis documental.</p>
<p>Diseño de investigación</p> <p>Teoría de estudio de caso. Enfoque: cualitativo Alcance: Básico</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Escenario: Resoluciones emitidas por INDECOPÍ – San Martín en materia de idoneidad.</p>	<p>VARIABLES Y DIMENSIONES</p> <p>Fenómeno</p> <p>El deber de idoneidad. Derechos fundamentales del consumidor.</p>	


 Mg. Linda Angulo Farge
 ABOGADO
 C.A.S.M. N° 714

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Angulo Farge, Linda
 Institución donde labora : Estudio Jurídico Angulo & Santisolekam A.C
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Guía de observación/ Guías de análisis documental.
 Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

PUNTAJE TOTAL

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

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Excelente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 20 de Marzo de 2021



Mg. Linda Angulo Farge
 C.A.S.M.N. 114

Sello personal y firma.

INFORME DE OPINÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Angulo Farge, Linda
 Institución donde labora : Estudio Jurídico Angulo y Santesteban A.C
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : **Guía de análisis documental de las resoluciones emitidas por INDECOPI en materia de Idoneidad y su afectación a los derechos fundamentales en cuanto a compra de celulares.**
 Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

"Análisis de las resoluciones en materia de idoneidad en cuanto a compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor, Tarapoto – 2019"				
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín				
PROVEEDOR	DERECHOS AFECTADOS	SUCESOS QUE ORIGINARON LA DENUNCIA	DECISIÓN	ANÁLISIS

Autora: Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 20 de Marzo de 2021



Mg. Linda Angulo Farge
 ABOGADO
 C.A.S.M. N°714

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Angulo Farge, Linda
Institución donde labora : Estudio Jurídico Angulo y Santisteban A. C
Especialidad : Magister en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : **Guía de análisis documental de identificación de criterios del deber de Idoneidad en la Ley 29571**
Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUÍA DE OBSERVACIÓN

DOCUMENTO	TEXTO	OBSERVACIÓN	INTERPRETACIÓN

Autora: Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 20 de Marzo de 2021



Mg. Linda Angulo Farge
ABOGADO
C.A.S.M. N°714

INFORME DE OPINÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del informante : Angulo Fange, Linda
 Institución donde labora : Estudio Jurídico Angulo y Santisteban A.C
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : **Guía de observación para enumeración de reclamos sobre compras de celulares.**
 Autor del instrumento : Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

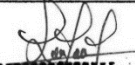
INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: GUÍA DE OBSERVACIÓN

RECLAMOS REALIZADOS SOBRE COMPRAS DE EQUIPOS CELULARES EN LA OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN - TARAPOTO 2019										
Nº	NRO. DE RECLAMO	FECHA DE CONCLUSIÓN	FORMA DE CONCLUSIÓN							
			INASISTENCIA DEL RECLAMANTE	INASISTENCIA DEL RECLAMADO	INASISTENCIA DE AMBAS PARTES	CONCILIADO	NO CONCILIADO	ABANDONO	DESISTIMIENTO DEL RECLAMANTE	MEDIACIÓN

Autora: Sánchez Apumayta, Withney Nicole.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50


 Mg. Linda Angulo
 ABOGADO
 C.A.S.M.N. 714

Tarapoto, 20 de Marzo de 2021

