



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Fundamentos Jurídicos Para Reconocer El Delito De Destrucción,  
Modificación O Cambio Del Libro De Reclamaciones En El Código  
Penal Peruano**

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

**Abogada**

**AUTORA:**

**Br. Zelaya Polo, Yovana Maritza (ORCID: 0000-0001-7379-521X)**

**ASESOR:**

**Mg. Espinoza Valerio, Lenin Alejandro (ORCID: 0000-0003-0385-0556)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Derecho Penal**

**HUARAZ – PERU**

**2021**

## **Dedicatoria**

En memoria de mi amado padre Eduardo, que me dejó sus enseñanzas de fortaleza luchadora y el optimismo de seguir adelante a pesar de las dificultades que encontramos cada día en la vida. Cesarina, mi madre, con profundo amor y agradecimiento por haber vencido todos los obstáculos para apoyarme en la consolidación de mi carrera para servir a la sociedad y a mis hermanos(as), sobrinos(as) y primos por su constante apoyo, con mucho cariño y gratitud.

## **Agradecimiento**

Mi profunda gratitud y agradecimiento a mi propio esfuerzo y dedicación constante de estudio de día a día en lograr cumplir mi objetivo de ejercer la abogacía en bien de la sociedad y también a Isidro por su constante compañerismo en mi vida.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Resumen .....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización .....	19
3.3. Escenario de estudio.....	21
3.4. Participantes.....	21
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.6. Procedimiento.....	22
3.7. Rigor científico.....	22
3.8. Método de análisis de datos.....	22
3.9. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

## Resumen

El objetivo de la presente investigación, es determinar la tipificación del delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal. Ley N°29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor” que menciona en sus artículos 150 al 152. Nuestra constitución política del Perú en su artículo 65 y la entidad sancionadora es Indecopi; el consumidor tiene efectivamente la carta madre y la ley que le respalda, pero solo menciona el pago y no el castigo que debe tener el proveedor. La metodología que se va a emplear será cualitativa, porque describiremos un problema de la realidad social peruana, para darle una solución legal. Los resultados de la presente investigación, se encontró muchas quejas o reclamos sin resolver por parte de la entidad competente que vendría hacer Indecopi. Pues los proveedores solo pagan su multa impuesta y los clientes quedan con ese mal estar de la atención brindada. ya que el consumidor no recibirá ninguna ayuda que puede ser psicológica o indemnización en su debido momento.

**Palabras Clave:** Tipificación, destrucción, modificación, pena, libro de reclamaciones.

## **Abstract**

*The objective of the present investigation is to determine the classification of the crime of destruction, modification or change of the claims book in the penal code. Law N ° 29571 "Code of Protection and Defense of the Consumer" that mentions in its articles 150 to 152. Our political constitution of Peru in its article 65 and the sanctioning entity is Indecopi; the consumer effectively has the mother letter and the law that supports him, but only mentions the payment and not the punishment that the provider must have. The methodology that is going to be used will be qualitative, because we will describe a problem of the Peruvian social reality, to give it a legal solution. The results of the present investigation, found many unresolved complaints or claims by the competent entity that Indecopi would come to do. Well, the providers only pay their imposed fine and the clients are left with that bad state of the care provided. since the consumer will not receive any help that can be psychological or compensation in due course.*

**Keywords:** *Classification, destruction, modification, penalty, claims book.*

## I. INTRODUCCIÓN

Desde que se publicó la normativa DS. 042-2011 PCM, se tiene que la presidencia del Consejo de Ministros, anuncia el día ocho de enero de 2000, establece "las obligaciones de las entidades del Sector Público de llevar el Libro de Cuentas por Cobrar". Se pone a disposición de las personas naturales o jurídicas para que presenten sus quejas o reclamos respecto al servicio o producto recibido, y sus reclamos se harían física o virtualmente para hacer valer sus derechos como consumidor de acuerdo con la Ley Núm. 29571 "Consumidor Código de Protección y Defensa "establecido en sus artículos del 150 al 152 y sus disposiciones. Decreto Supremo No. 011-2011-PCM" Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Defensa y Protección al Consumidor ". Nuestra constitución política de 1993 en la sección 65 y nuestra constitución de 1979 en la sección 110 ya mencionaban los derechos del consumidor.

Dentro de la carta magna española de 1978, su precepto 51 menciona la protección del consumidor. Tanto la Unión Europea como Estados Unidos con la Ley No. 26 de 24 de julio de 1984, donde nos informan muy bien en su primer capítulo del alcance y derechos del consumidor, y en sus dos artículos únicos mencionan los derechos de los consumidores, consumidores y usuarios.

En el Perú, ha habido muchos cambios en los derechos del consumidor a través de leyes, decretos supremos y decretos legislativos como: Ds N ° 036-83-Jus, DI. No. 716-7-11-1991, Ley No. 27311-17 de julio de 2000, Ds. 039-2000-incl., DL No 1045-2008, Ds. N° 006-2009-Pcm, D. N° 1045-2009, Ds. 011-2011-Pcm, Ds. 029-2011-Pcm, Ds. N° 030-2011pcm, Ds. 046-2011-Pcm, Ley núm. 1308-2016, Ds. 049-2016-piezas Y Rm. 061-2017-piezas.

Con tantas recetas. Constantemente escuchamos sobre violaciones a los derechos del consumidor por excesos y abusos de proveedores en nuestra sociedad, lo que genera la necesidad de buscar instrumentos legales adecuados que ayuden a equilibrar la desigualdad existente entre consumidores y proveedores, por lo que la investigación a realizar está

destinada a ser de utilidad para todos los consumidores cuya salud, integridad física, integridad mental (mental o moral), su economía se ve afectada por una mala conducta o por culpa grave del proveedor. Ante tal escenario, es necesario implementar de manera urgente cambios legislativos que aseguren la protección de los consumidores, la afirmación efectiva de sus derechos, y al mismo tiempo constituyan un delito cometido por el proveedor.

Pero la desigualdad existente entre consumidores y proveedores, por lo que la investigación a realizar está destinada a ser de utilidad para todos los consumidores cuya salud, integridad física, integridad mental (mental o moral), su economía se ve afectada por una mala conducta o por culpa grave del proveedor. Ante tal escenario, es necesario implementar de manera urgente cambios legislativos que aseguren la protección de los consumidores, la afirmación efectiva de sus derechos, y al mismo tiempo constituyan un delito cometido por el proveedor.

Pero, en ninguna de estas normativas hace prevalecer el derecho del consumidor. Ya que el proveedor ofrece sus productos o servicios de la siguiente manera: productos en mal estado, productos vencidos, comidas antigénicos y el sobre precio de los artefactos y muchos casos más que se presentan de día a día en una compra o servicio.

En muchas ocasiones el consumidor no tiene una idea clara de la importancia del libro de reclamaciones o para que fue creado (“como un letrado nada más” y no recibir ninguna llamada de atención o sanción por parte de INDECOPI) al momento de que este recibe un servicio o producto y que se quede con una interrogante de donde poder reclamar el servido que le brindaron; ya sea por consumo o compra de un producto. Por lo que el consumidor tiende a utilizar la discusión o irse directamente a la autoridad o lo peor de los casos solo se queda con ese malestar y no volver nunca más a consumir o comprar. Por lo que, se debe es que casi nadie le está dando la debida importancia del uso del libro de reclamaciones o por falta de información adecuada por los medios de comunicación masiva al consumidor y también al proveedor.



Analizando estas situaciones que se vive a diario. Si cuando alguien pide el texto de reclamaciones para realizar su reclamo o queja; ya sea por físico o virtual. tiene que realizar el llenado correspondiente y el consumidor no tiene la forma de como empezar a llenar el formulario y en lo cual, lo deja y ahí quedo el reclamo en nada. Algunos si realizan el llenado y luego esperar la respuesta por 30 días calendarios o en otras ocasiones unos días de acuerdo a qué tipo de queja o reclamo corresponde. y si se tiene una respuesta favorable para el consumidor solamente vera la sanción de una multa que le van aplicar al proveedor y el cambio del producto. y saber si esté cumplirá con el pago correspondiente de la multa impuesta. Y es por eso que muchas Proveedores que prestan un servicio o ventas de productos; evaden el pago de la multa impuesta por INDECOPI y ahí quedo todo. Y es por eso, que el libro de reclamaciones de ser parte del código penal (con una pena no mayor de un año de pena privativa de libertad y 120 días de servicio a la comunidad), para que no quede impune ningún reclamo o queja impuesta por el consumidor y de esta forma se estaría respetando los derechos del consumidor; para que se mejore el sistema de atención al público y no solo quedaría en un pago; sino también en una pena impuesta al proveedor.

En ese sentido, tenemos el siguiente planteamiento del Problema General: ¿Cuáles son los fundamentos jurídicos y doctrinarios para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal?

En cuanto a su justificación práctica, se tiene que, ante tantos reclamos o quejas que los consumidores realizan en el libro de reclamaciones, sea por el mal servicio o producto brindado por el acreedor, el cual Indecopi lo verifica y solo queda en una multa impuesta al vendedor. Los más afectados son los consumidores porque primero pierden su inversión que realizan al comprar un producto o pagar un servicio y como quedan psicológicamente. De esta forma hace que el consumidor siempre desconfié cuando va hacer una compra como, por ejemplo: verifica la fecha de vencimiento, lleva a personas conocedores de un producto, pide opiniones o sugerencias

ajenas, etc. Cuando realiza una queja o reclamo ya sea por escrito o digital la espera es de 30 días calendarios, para saber si su queja ha sido atendida oportunamente por la entidad competente (Indecopi). Aqueja desde un punto sociológico, económico, psicológico y jurídico, que esta está vulnerando el derecho del consumidor y para lo cual se ha determinado aplicar una pena por destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal y de esta forma el proveedor reciba una pena privativa de libertad.

Al culminar esta investigación, será de mucha utilidad para crear conciencia en los proveedores y se busca fomentar que se respete el derecho del consumidor y/o se incremente mejoras en la atención a los consumidores, mejorando este problema que aqueja a muchos consumidores que hasta el momento no sabe lo vital de utilizar el libro de reclamaciones.

De lo dicho anteriormente, se plantea el siguiente Objetivo General: Establecer los fundamentos jurídicos y doctrinarios para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal. Del mismo modo, se plantea los siguientes Objetivos Específicos: a) Analizar las sanciones administrativas impuestas al proveedor por Indecopi por el delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal. b) Determinar los beneficios de los fundamentos jurídicos al reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal; y c) Conocer la utilidad del tipo penal de delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal.

## II. MARCO TEÓRICO

Se tiene en primer lugar, la revisión de los antecedentes de las tesis, respecto al tema de investigación, en el ámbito internacional, los cuales son:

Álvarez (2017), donde revela lo siguiente: que el Defensor del Pueblo debe tener la facultad de sancionar e imponer medidas coercitivas a los delincuentes; porque su trabajo es solo una mediación que poco o nada ayuda en la defensa de los derechos de los consumidores, y por otro lado hay muchos consumidores que no están familiarizados con la ley, las instituciones y los mecanismos de aplicación y pueden ser compensados por un mal servicio prestado por el proveedor. Sucede, por tanto, que la falta de divulgación veraz y efectiva, y finalmente la falta de una regulación plena y adecuada de los derechos del consumidor, contribuye a la solución de este problema. (págs. 76-77)

Cobos (2017) postula que no deben existir tribunales especializados en una tutela hacia el consumidor, siendo necesario regular e introducir en su totalidad normas procesales aplicables al derecho del consumidor, y no recurrir a la ayuda del derecho penal. En los casos analizados, la defensa de las personas y la corrección de los derechos de los consumidores, en contra de la obligación procesal, se han convertido en un obstáculo para el libre acceso a la justicia.

Desde el punto de vista de Coronel (2020), según el autor Gherzi, habla de un pilar muy importante de protección al consumidor, pero nuestro ordenamiento jurídico carece de contenido efectivo. De la misma forma, las reformas de mayo de 2019 de la LODC provocaron una gran confusión en el poder judicial, abogados y consumidores ya que se anularon los procesos judiciales y en consecuencia los procedimientos de infracción quedaron inválidos. Una interpretación engañosa que obstaculizó la coherencia de la jurisprudencia de las autoridades judiciales. Esto refleja las dificultades que enfrentan los abogados, como se evidencia en el momento del inicio del procedimiento o a través de administrativo o judicial. Sobre esta base, algunos jueces se negaron a conocer estos casos por ser “incompetentes”,

en otros fueron inadmisibles porque el acto procesal original no especificaba el procedimiento a seguir. (págs. 124 y 125)

Algunos estudios realizados anteriormente a nivel regional y nacional han sido investigados y revisados de la misma manera.

Brito (2019) fue revisado de la misma forma, lo que demuestra que se pueden encontrar aquellos consumidores que saben que sus derechos quieren ser respetados y que, utilizando autoridades competentes como INDECOPI, la conciliación es costosa y complicada para ellos. los mecanismos y el poder judicial, debido a los costos que todo ello implica, en última instancia, quedarán despojados de la protección. Los factores legales y económicos que explican la falta de protección al consumidor en la ciudad de Huaraz son la asimetría legal, las violaciones a las regulaciones, la dinámica de la estructura del mercado y los costos de aplicación. (págs.190-193)

Como segundo antecedente, tenemos un estudio de López (2017), el cual concluyó que la regulación del libro de denuncias fue ineficaz, por lo que no obliga al prestador del servicio a informar periódicamente al INDECOPI sobre las denuncias y / o denuncias que fueron reportadas en su libro de quejas. Tiene dos inconvenientes principales: 1) No existe obligación regulatoria para los proveedores de informar periódicamente al INDECOPI. 2) Regulaciones defectuosas, que son solo una recomendación para el proveedor y no requieren respuesta. El factor decisivo para la aplicación efectiva de las disposiciones es el hecho de que los consumidores tengan un conocimiento adecuado del texto de reclamaciones, y como mecanismo de defensa y auto para proteger sus derechos. (página 84)

Los autores más recientes considerados a nivel nacional son Layche y Vásquez (2018). Al finalizar este estudio, nos mencionan los autores, se constató que el 56,64% de los reclamos presentados a través del libro de reclamos físicos de establecimientos comerciales abiertos al público del Distrito de Iquitos que no fueron considerados reflejan una violación del Art. 6 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, modificado por el Decreto

Supremo No. 006-2014-PCM. Nos informan que si bien el Código de Defensa y Protección al Consumidor prevé la obligación de los establecimientos comerciales (proveedores) de contar con un libro de denuncias, esta obligación no va acompañada de un mecanismo de control efectivo por parte de la autoridad competente, ya que se elaboran de forma periódica y aleatoria, lo que finalmente nos dice que se ha establecido que las disposiciones que rigen el libro de quejas son herramientas útiles para que los consumidores hagan valer sus derechos frente a los proveedores; por lo tanto, este procedimiento de tramitación de quejas se vuelve ineficaz. (páginas: 136 y 137).

En cuanto a la base teórica, contamos con las siguientes teorías para sustentar nuestra investigación. Hoja de quejas: la hoja de quejas, el libro de quejas o el libro de quejas se denomina documento mediante el cual el consumidor puede registrar una queja con respecto a los bienes o servicios adquiridos. Más específicamente, el formulario de denuncia oficial es un formulario aprobado por la administración pública en un formato específico que impone a las entidades públicas la obligación de poseerlas y tramitarlas.

En la queja, el consumidor puede presentar su queja, enumerando claramente una queja específica (por ejemplo, un reembolso del precio de los bienes) o simplemente indicar lo que considera una infracción. En tal caso, la reclamación presentada a la administración sería una denuncia.

El Libro de Reclamaciones tiene por objeto garantizar los derechos de los consumidores en las relaciones con los consumidores, que mantienen con sus proveedores, mediante un proceso administrativo de reclamación estandarizado, en cuya razón se encuentra relacionada con la probabilidad de presentar una reclamación o reclamación por parte del consumidor, obtener una oportuna contestación del proveedor, siendo ello una regulación que encuentra ya establecida en las normas de carácter proteccionista del consumidor. (Laca & Paz, Congreso Internacional CLAD de Reforma del Estado y Administración Pública, 2015).

(Zavala: 2011) explicó que el Libro de Quejas debería facilitar la autorregulación en las relaciones con los consumidores al exigir a los proveedores que traten directamente las quejas de los consumidores.

Navarro y Pozo (2015) mencionan que el Libro de Denuncias no es una herramienta exclusiva para nuestro país, pues en otros países existen cifras similares, a saber: legislación española, legislación brasileña. Legislación dominicana, legislación portuguesa, legislación argentina, legislación guatemalteca, legislación hondureña.

La palabra consumidor proviene de la palabra latina "consumēre" que significa "gastar" o "destruir". Por tanto, el significado etimológico sería "el que da el bien". Por su parte, la Real Academia de la Lengua Española define este concepto de forma bastante sencilla y se aplica a todas las "personas que compran productos de consumo". (Código de Defensa y Protección al Consumidor, p. 6)

Lorenzetti (2009) señala que en muchos ordenamientos jurídicos el consumidor es una persona física individual; De ahí que se creara un sistema de protección, que luego se amplió, aunque para muchos consumidores la protección debe quedar siempre dentro del alcance del individuo (p. 95)

Existen diversas definiciones, tales como: Personas físicas o jurídicas que compran, utilizan o disfrutan de productos o servicios tangibles e intangibles como usuarios finales, en beneficio de ellos mismos o de su familia o grupo social, y por lo tanto operan en un campo ajeno a su negocio. o profesión. No se le considera un consumidor a los efectos de este Código para que compra, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado a los fines de sus actividades de proveedor. (Código de Protección y Defensa del Consumidor, p. 30)

También De La Puente y Lavalle (1995) consideran que el consumidor debe ser considerado, y por tanto protegido por las reglas de la materia, únicamente el usuario de los productos y servicios que los adquiere como destinatario final.

Según la clasificación de Alfredo Bullard en el artículo "El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor común" y Julio Baltazar Durand Carrión en el artículo "Consumidor razonable o consciente, los consumidores se clasifican en: consumidor razonable y consumidor medio". (Bullard y Durand: 2012)

por otro lado (Fosada, 2011) indica que un Proveedor es una persona o empresa que aporta algo a otra empresa o comunidad. El término proviene del verbo entregar, que se refiere a entregar lo necesario para un propósito específico. Los proveedores son aquellos que proporcionan o entregan, es decir, que entregan bienes o servicios a otros.

Nuestro Código de Defensa y Protección al Consumidor establece en la Subsección 2 del Artículo IV que estos son proveedores. Asimismo, dice: "Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que habitualmente fabrican, desarrollan, procesan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, venden, entregan productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. Por ejemplo, y sin limitación, se consideran proveedores los siguientes: • Distribuidores o concesionarios. • Productores y productores. • Importadores. • Proveedores.

En cuanto al tema de los derechos del consumidor, tenemos, como acertadamente afirma Vilela (2015): "La protección especial de que gozan determinadas entidades debidamente calificadas como consumidores o usuarios tiene su fuente original en el texto constitucional. Por ello, el Estado, consciente de que debe existir un marco de protección especial, consideró conveniente establecer la defensa de los intereses de los consumidores como un imperativo constitucional".

Según Carbonell (2015), nos dice: "Las fuentes de protección al consumidor se remontan al derecho romano, donde el comprador de los bienes adquiridos estaba protegido contra vicios ocultos".

Por su parte, Savanna (2007) coincide al señalar que el derecho romano es la fuente de mecanismos para proteger al comprador de defectos en el artículo que se vende, fundamentalmente en las actividades de construcción

que fueron la base de las medidas de canje y precio. reducción contenida en códigos modernos.

Para Vileli (2015): “El derecho del consumidor es una rama del derecho del reciente boom, que surgió como consecuencia de la vulneración de los derechos del consumidor y como una forma de protegerlo frente a la asimetría de información en la que hay otra entidad económica participando en el mercado: el proveedor. Por ello, es imperativo que el consumidor cuente con un procedimiento administrativo eficaz ante el cual pueda denunciar la vulneración de sus derechos, para que la autoridad -mediante una serie de medidas correctoras o reparadoras- satisfaga su reclamación”.

Por su parte, Durand (2010) define la ley del consumidor como un conjunto de medidas legales adoptadas por el Estado para defender el poder adquisitivo de la población, proteger su salud y seguridad física frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la idoneidad o idoneidad de la población. la capacidad de utilizar bienes o servicios adquiridos con el fin de satisfacer sus necesidades.

Conforme enseña Stiglitz (1990), la función propia de esta ley es defender los intereses económicos del consumidor o usuario, ya que la frustración relacionada con la terminación del contrato o daño a las águilas extiende sus efectos entre los bienes del consumidor, principalmente sobre su patrimonio”.

Como afirma Vilela (2015), el concepto de consumidor difiere en los distintos ordenamientos jurídicos; Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la mayoría de los países protegen al Consumidor Legal, es decir, al consumidor que compra los bienes o servicios. El consumidor material, que es un consumidor que utiliza bienes o servicios adquiridos, está igualmente protegido.

En la misma línea, Durand (2010) indica que el objeto de la Ley del Consumidor es proteger ciertos derechos fundamentales del consumidor que compra bienes o servicios como parte de una relación de consumidor.



Dicho consumidor celebra contratos para el uso o uso de los bienes adquiridos, lo que lo distingue de todos los demás operadores del mercado.

Sobre este punto, Viguria (2012) también señala que: 'Considerando los derechos conferidos a un consumidor a través de un concepto abstracto, se considera que la única forma de ejercer estos derechos de manera individual es emitir normas legales específicas de protección al consumidor. Para determinar el alcance de aplicación de estas normas, un análisis de las denominadas Un concepto específico que permite ceder derechos a un participante en determinados actos de consumo”.

El concepto de derecho del consumidor es un derecho autónomo con características propias, como la previsión y la integración, y esencialmente busca la reparación del daño causado al consumidor. Sin embargo, lo que distingue a esta ley será una forma diferente de observar las situaciones de conflicto y la aplicación actual de las disposiciones. Si la ley decimonónica retuvo como criterio dominante individualista y muy raramente solidario, entonces el derecho del consumidor ya implica la consolidación del criterio colectivo y solidario, entonces el derecho del consumidor cobra sentido en la medida en que se lo trata como parte de la construcción de ciudadanía. , en la medida en que se tiene en cuenta la protección, la persona en su conjunto (Malpartida, 2003).

El derecho del consumidor debe entenderse como un derecho subjetivo y personal que, una vez vulnerado, debe ser subsanado, ya que esta vulneración equivale a la vulneración de uno de los derechos de una persona y debe ser tratado legalmente de forma similar a una vulneración de la libertad de privacidad o cualquier otro atributo de personalidad. (Durand, 1995).

Los derechos del consumidor pertenecen a una nueva clase de derechos distintos de los derechos personales y deben ser defendidos como grupo. El hecho de que la ley del consumidor sea una disciplina relativamente nueva no significa que la ley no haya tratado con los consumidores antes (Durand, 2008).

La ley del consumidor se convierte en un conjunto de reglas destinadas a controlar todo lo relacionado con las acciones legales que realiza el consumidor para satisfacer sus necesidades (Durand, 1995).

También son entidades afectadas por desigualdades de información en la relación de consumo (Espinoza, 2012).

(Espinoza, 2012), señala, estoy parcialmente de acuerdo con esta doctrina de que la relación con el consumidor debe abarcar todas las situaciones en las que el consumidor debe ser protegido. Esto significa: "antes, durante y después del empleo; cuando se dañe como resultado de un agravio ilegal o cuando sea objeto de prácticas de mercado; cuando actúa individualmente o cuando actúa colectivamente. Relación con el consumidor, que es el elemento que decide el ámbito de aplicación de la ley del consumidor; Necesita comprender todas las situaciones posibles.

Según Lorenzetti (2003), esto indica que la relación de consumo no determina única y exclusivamente el ámbito de aplicación de la Ley del Consumidor; porque, como ya he mostrado, más allá de la relación con el consumidor, hay supuestos que merecen el amparo de esta disciplina y no es necesario ampliar innecesariamente el concepto de relación con el consumidor. Sin embargo, comparto la opinión en el sentido de que la relación de consumo se produce "durante y después del empleo, no antes".

El artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley No 29571, establece que: "Se entiende por idoneidad la correspondencia entre las expectativas del consumidor y lo que realmente recibe, en función de lo ofrecido, la publicidad y la información brindada, las condiciones y circunstancias de la transacción., las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otras cosas, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

La idoneidad se evalúa sobre la base de la naturaleza del producto o servicio y su enfoque para el propósito para el que se comercializó.

La autorización de las autoridades gubernamentales para fabricar un producto o prestar un servicio, si es necesario, no eximirá al proveedor de su responsabilidad frente al consumidor».

Para Durand (2016): “Los derechos del consumidor son parte de una nueva clase de derechos no personales y deben ser defendidos en grupos. El hecho de que la ley del consumidor sea una disciplina relativamente nueva no significa que la ley no se ocupara antes de los consumidores”.

En cuanto a las obligaciones del proveedor, tenemos que (Northcote, 2013) indica que la obligación de cumplimiento corresponde a la etapa de implementación de la relación de consumo, ya sea en la comercialización del producto o en la prestación de servicios. De esta forma, podemos establecer que la obligación de idoneidad es la obligación general de cada proveedor de cumplir con las ofertas realizadas al consumidor y sus expectativas en cuanto a calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los productos o del servicio contratado. Debe quedar claro que la idoneidad no significa que los proveedores deban proporcionar al consumidor todo lo que esperan de un producto o servicio, independientemente de los términos ofertados e incluidos en el contrato, sino que los límites de la obligación del proveedor están precisamente alineados con lo que se ofrece, se negocia y se contrata.

El artículo 02 del Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N ° 29571, establece que: “2.1 El proveedor está obligado a ofrecer al consumidor toda la información relevante para que tome una decisión o una adecuada elección en materia de consumo y realice la debida uso o consumo de productos o servicios. 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, relevante, actualizada y de fácil acceso, y debe estar en español. 2.3 Sin perjuicio de los requisitos específicos de la legislación sectorial pertinente, para analizar la información relevante, se tiene en cuenta toda la información sin la cual la decisión del consumidor no se habría tomado o se habría tomado en condiciones sustancialmente diferentes. A tal fin, debe examinarse si la información omitida desnaturaliza las condiciones en las que se realizó la oferta al consumidor. 2.4 Al evaluar

la información, se debe tener en cuenta cualquier problema de confusión que una información excesiva o muy compleja pueda causar al consumidor, teniendo en cuenta la naturaleza del producto o servicio adquirido.

(Espinoza, 2012) señala algunos criterios que surgen de la interpretación de estas situaciones legales, a saber: La obligación de información y la idoneidad del proveedor surgen de mecanismos de protección al consumidor orientados a compensar sus situaciones de asimetría. b) El proveedor está obligado a facilitar los datos imprescindibles para tomar la decisión y elección de consumo acertadas. C. La obligación de cumplimiento se materializa en el hecho de que los productos y servicios que el proveedor coloca en el mercado cumplen con las expectativas de un consumidor razonable. D. Una forma de cumplir con estas expectativas es a través de una garantía, que no es otra que asumir la responsabilidad del proveedor ante el consumidor en caso de que los productos o servicios no cumplan con las expectativas anteriores. y. A menos que esta garantía esté expresamente limitada, existe la presunción de una garantía implícita que se configurará en cada caso individual de acuerdo con el uso comercial.

En cuanto a la institución del Indecopi y las sanciones que impone, mencionamos que la institución es un Órgano Técnico Especializado bajo la Presidencia del Consejo de Ministros, con personalidad jurídica de derecho público interno. En consecuencia, goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestaria y administrativa (Decreto Legislativo N ° 1033).

Un consumidor en Perú tiene una serie de herramientas a su disposición para resolver los problemas que surgen de las relaciones con el consumidor, que incluyen acuerdos voluntarios entre el consumidor y el proveedor; procedimientos administrativos (que pueden resultar en sanciones contra el proveedor y acciones correctivas para los consumidores) y arbitraje del consumidor (en el que se pueden otorgar daños y perjuicios al consumidor para reparar el daño causado por la empresa). Así, ante un problema en la relación con el consumidor, el consumidor tendría, como alternativa (INDECOPI, Estado de Protección al Consumidor en Perú - Informe Anual, 2015): Encontrar una solución directa con el proveedor presentando una

denuncia oral ante la misma empresa y / o haciendo referencia al Libro de Reclamaciones. b) Acudir a la autoridad competente según el caso. INDECOPI, OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, SUSALUD y SBS cuentan con procedimientos adecuados de denuncia y denuncia. Por tanto, dispondremos de diferentes mecanismos para la resolución de disputas de consumidores en función del sector económico del que procedan.

El consumidor en el Perú cuenta con una amplia gama de herramientas para resolver los problemas que surgen de las relaciones con el consumidor, que incluyen acuerdos voluntarios entre el consumidor y el proveedor; procedimientos administrativos (que pueden resultar en sanciones contra el proveedor y acciones correctivas en beneficio de los consumidores) y arbitraje de consumidores (en el que se puede obtener una compensación en beneficio del consumidor para reparar el daño causado por la empresa).

El consumidor puede optar por acudir al Indecopi, entidad que cuenta con dos mecanismos de resolución de disputas: i) Reclamación ante el Servicio de Atención al Ciudadano (en adelante SAC). Los consumidores pueden presentar una queja a la NSA de forma gratuita (por teléfono, en persona, por carta, a través de Internet, una aplicación móvil). En este caso, la NSA promoverá la celebración de un acuerdo de conciliación entre el proveedor y el consumidor. Las gestiones se realizan en un plazo breve (en 2019, el promedio de días hábiles para considerar las reclamaciones fue de 14.1) y en caso de incumplimiento de este acuerdo, el proveedor puede ser sancionado en caso de iniciar un procedimiento administrativo. Cabe destacar que el consumidor también podrá acceder a la plataforma virtual "Easy Concilia" a través de la cual podrá comunicarse en tiempo real, desde cualquier lugar, con el proveedor a través de un teléfono móvil o tableta con el fin de encontrar una solución a su reclamo. ii) Una denuncia administrativa ante los órganos de decisión del Indecopi, cuya finalidad es determinar si el proveedor ha cometido una infracción y por tanto puede ser sancionado (con amonestación o multa) y sujeto a las medidas correctivas a favor del consumidor, así como reconocer los honorarios y honorarios de abogados

en los que el consumidor pueda haber incurrido en relación con el procedimiento, si corresponde.

Asimismo, puede presentar una solicitud de arbitraje a la Junta de Arbitraje del Consumidor por correo electrónico (arbitrajedeconsumo@indecopi.gob.pe) o en cualquier ubicación u oficina del Indecopi. El arbitraje de consumidores es un mecanismo alternativo de resolución de disputas entre consumidores y proveedores que es voluntario y vinculante para ambas partes. El arbitraje del consumidor es gratuito y se lleva a cabo en un plazo máximo de 45 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de arbitraje. Este mecanismo prevé la concesión de una indemnización al consumidor, siempre que se demuestre que el proveedor causó un daño en el contexto de la relación con el consumidor.

Sobre el tema de la teoría forense, la teoría forense y el delito de compensación, tenemos lo siguiente. Hay varios conceptos que Muñoz (1999) nos dice que “luego de un análisis cuidadoso del derecho penal positivo, la ciencia del derecho penal ha llegado a la conclusión de que el concepto de delito. Es una respuesta a una doble perspectiva que, simplificando un poco, se presenta como un juicio de inutilidad que recae sobre un hecho o acto humano, y como un juicio de inutilidad que se expone al autor de ese hecho. El primer juicio de inutilidad se llama injusto o ilícito, el segundo se llama culpa. La ilicitud injusta es, por tanto, una desaprobación de un acto: la culpa es atribuir el acto a su autor, pero sin que haya existido intencionalidad de por medio”. (pág. 12)

El maestro argentino Zaffaroni (2006) afirma lo siguiente. “El esquema general de casi todas las teorías delictivas es estratificado, es decir, va desde el género (comportamiento, acción o acto) a personajes específicos (tipicidad, ilegalidad y culpabilidad), con prioridad lógica y sentido práctico”. (pág. 321)

Hurtado (1987) menciona que la nueva definición de delito, denominada neoclásica o teológica, se fundamenta en tres "descubrimientos" fundamentales: primero, en el ámbito de la tipicidad, es decir, la identificación

de los elementos normativos del tipo jurídico. En segundo lugar, la constatación de que la ilegalidad es tanto material (infracción de derechos) como formal (infracción de normas). En tercer lugar, el reconocimiento del carácter normativo de la culpa, que consiste en lanzar una objeción contra quien actúa voluntariamente, contra el orden jurídico.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

El enfoque es cualitativo, según Ruiz, J. (2012) donde señala que, el análisis cualitativo se originó al aplicar una metodología específica inclinada en captar el inicio, el proceso y la naturaleza de estos conceptos que nacen de la interacción simbólica entre personas.

Según Tamayo, M. (2003), nos dice que la investigación es sistematizada por ende genera procedimientos, generando resultados y obteniendo conclusiones, de esta forma la investigación tiene su justificación en los procedimientos y resultados que se obtengan del mismo.

Con respecto a los tipos de investigación Tamayo, M (2003) indica que, son de tres tipos: Histórica; describe lo sucedido. Descriptiva; explica lo que es; con respecto a la investigación descriptiva dice que es la descripción, registros, análisis e interpretación de la índole y la estructura los fenómenos a estudiar. Esta investigación actúa sobre realidades de hechos teniendo como propiedad principal presentar una interpretación correcta.

Por otra parte, el diseño de investigación se conceptualiza como el plan general que intenta brindar una forma más amplia y precisa a las preguntas establecidas en la investigación, sostiene Suarez, Sáenz y Mero (2016).

Siendo así que la investigación realizada será de diseño no experimental, Gómez, M. (2006). Indica que es una investigación que no necesita alteración de sus variables donde solo estaríamos limitados a observar el comportamiento natural que tienen y que posteriormente se estaría analizando, del mismo lado siendo una investigación transversal, donde se recoge información en un solo y único momento, teniendo como objetivo principal explicar y observar las categorías y sub categorías a investigar.



Mientras que el enfoque es cualitativo. según Monje. (2011), nos dice que este tipo de información no se maneja la estadística, siendo su estructura básicamente los resultados.

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

#### **Problema de Investigación:**

¿Cuáles son los fundamentos jurídicos y doctrinarios para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal?

#### **Objetivo General:**

Establecer los fundamentos jurídicos y doctrinarios para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal.

#### **Objetivos Específicos:**

- a) Analizar las sanciones administrativas impuestas al proveedor por Indecopi por el delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal.
- b) Determinar los beneficios de los fundamentos jurídicos al reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal.
- c) Conocer la utilidad del tipo penal de delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal.

#### **Categoría 1: Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.**

##### **Sub Categorías:**

Destrucción del libro de Reclamaciones.

Modificación del Libro de Reclamaciones.

Cambio del libro de Reclamaciones.

#### **Categoría 2: Pertinencia, Necesidad y Utilidad del Tipo Penal.**

Pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.

Necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.

Utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.

### **3.3. Escenario de estudio:**

El escenario de investigación de este tema fue a nivel nacional durante el año 2020.

### **3.4. Participantes:**

Los participantes que fueron seleccionados para la elaboración del presente informe final, fueron profesionales expertos en temas de Derecho del Consumidor, Derecho Civil y Derecho Administrativo, y catedráticos universitarios, donde estas personas nos brindaron información de acuerdo a lo sucedido en el tema tratado, con la finalidad de ejecutar los instrumentos y alcanzar la información adecuada para responder los objetivos desarrollados en el presente trabajo de investigación.

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

Hernández, Fernández y Baptista (2006), menciona que, es la recopilación de datos por intermedio de los investigadores, basados en el hecho detallado. Los instrumentos que debe tener presente el investigador son la observación y la ejecución de la entrevista, esto que a su vez para ampliar de manera meticulosa las respuestas para el posterior análisis.

Tal es así que el bloque de interrogantes llamado entrevista, el cual es un camino para la recopilación de ideas y pensamientos que corroboren con la investigación, en la cual se aplica problemas que se genera para la investigación observando el nivel de dificultad, donde el investigador crea un clima amigable con el entrevistado que a su vez va absolviendo sus dudas expresándose claro y sencillo. Existen tipos de entrevista entre

ellos: perfil o semblanza, de opinión, periodística, de cuestionario, de investigación o indagación, interpretativa, apreciativa. En nuestro caso se usará la entrevista de investigación puesto que lo utilizaremos para obtener información y constatar la misma.

### **3.6. Procedimiento:**

Se realizará en tres etapas: iniciando con la elaboración de las preguntas que se utilizará en la encuesta las cuales fueron 5, en la que participamos profesionales idóneos y conocedores de la materia. Cada entrevista tuvo un tiempo de duración de 20 a 30 minutos, posteriormente se realizó la validación de instrumentos con tres expertos en el tema y prosiguiendo con la información recabada en la entrevista y validación fue plasmada en la presente tesis. Así mismo se realizó los resultados para la obtención de conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Rigor científico:**

La presente investigación fue realizada respetando los estándares de la guía de elaboración de trabajos de investigación de la UCV, la misma que procedió conforme a cada paso según el esquema de la misma, y se ha cumplido con todos los parámetros de una investigación científica idónea, con datos objetivos y fiables,

### **3.8. Método de análisis de datos:**

Durante la investigación se recolectó datos los mismos que se utilizaron en la guía de entrevista, para determinar y establecer las conclusiones, y posteriormente, las recomendaciones.

### **3.9. Aspectos éticos:**

Cabe señalar que este informe de investigación tiene originalidad, puesto que fue sometido al programa turnitin donde se obtuvo menos del 25% de similitud, también se utilizó las citas bibliográficas de acuerdo a las normas APA, evidenciando así los derechos de autor que se utilizó en este trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

En cuanto al Objetivo General: Establecer los fundamentos jurídicos y doctrinarios para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal.

El primer entrevistado respondió: ¿cuál sería el fundamento jurídico del delito de Destrucción del libro de Reclamaciones? Se atenta contra el Bien Jurídico “transparencia”, también se atenta contra el patrimonio de la entidad (archivo). ¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Modificación del Libro de Reclamaciones? Se atenta contra el bien jurídico “transparencia”. ¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Cambio del libro de Reclamaciones? Se atenta contra la eficiencia de la entidad pública. ¿Conforme a su opinión, cuál es la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano? Se tendría un tipo penal específico para el hecho que atenta contra el principio de transparencia y el fortalecimiento de las instituciones. ¿Conforme a su opinión, cuál es la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano? No hay un tipo penal específico en este tipo de delito que se cometen al interior de las entidades públicas. ¿Conforme a su opinión, cuál es la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal? Habría un tipo penal concreto para sancionar a servidores y/o funcionarios públicos que cometen este delito dentro de las entidades públicas.

En segundo entrevistado manifestó lo siguiente: ¿cuál sería el fundamento jurídico del delito de Destrucción del libro de Reclamaciones? El fundamento jurídico es que primero para que un hecho configure un delito cumpla con la concurrencia de los tres elementos estructurales del delito: culpabilidad, tipicidad y antijuricidad. ¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Modificación del Libro de Reclamaciones? En el

presente caso de la modificación del libro de reclamaciones, no configura delito dado que no cumple con la concurrencia de los elementos estructurales del delito. ¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Cambio del libro de Reclamaciones? No se puede advertir un fundamento jurídico, sino administrativo el mismo que se podría sancionar con alguna falta administrativa, mas no como una pena privativa de libertad. ¿Conforme a su opinión, cuál es la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano? No existe ninguna pertinencia, más bien sería impertinente penalizar más hechos, o la sola incorporación al código penal es importante. ¿Conforme a su opinión, cuál es la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano? No existe ninguna necesidad, dado que este hecho no configura delito sino más bien una falta. ¿Conforme a su opinión, cuál es la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal? No existe ninguna utilidad convertir este hecho en delito o pensar del que suscribe, se debe tratar como una falta administrativa mas no como un delito.

En cuanto al primer Objetivo Específico: Analizar las sanciones administrativas impuestas al proveedor por Indecopi por el delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal.

El tercer entrevistado aclaró lo siguiente: ¿cuál sería el fundamento jurídico del delito de Destrucción del libro de Reclamaciones? Como bien se sabe el art. 150 de la ley 29571 código de protección y defensa al consumidor. Estaríamos en un encubrimiento, no hay culpabilidad del delito. ¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Modificación del Libro de Reclamaciones? Ya estaríamos en un delito contra la administración pública y en un encubrimiento. La pena no está normada. ¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Cambio del libro de Reclamaciones? Brindaría la información necesaria y el buen desarrollo en la administración de justicia. ¿Conforme a su opinión, cuál es la pertinencia

del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano? Debidamente de información y es impertinente a la incorporación del código penal. ¿Conforme a su opinión, cuál es la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano? Debe ser una falta y no un delito. ¿Conforme a su opinión, cuál es la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal? Lograr proteger, rehabilitar al individuo que comete deli to.

En cuanto al segundo Objetivo Específico: Determinar los beneficios de los fundamentos jurídicos al reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal.

El cuarto entrevistado, precisó lo siguiente: ¿cuál sería el fundamento jurídico del delito de Destrucción del libro de Reclamaciones? Se atenta contra el Bien Jurídico “transparencia”, también se atenta contra el patrimonio de la entidad (archivo). ¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Modificación del Libro de Reclamaciones? Se atenta contra el bien jurídico “transparencia”. Y la administración pública. ¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Cambio del libro de Reclamaciones? Se atenta contra la eficiencia de la entidad pública. ¿Conforme a su opinión, cuál es la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano? Se tendría un tipo penal específico para el hecho que atenta contra el principio de transparencia y el fortalecimiento de las instituciones. ¿Conforme a su opinión, cuál es la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano? No hay un tipo penal específico en este tipo de delito que se cometen al interior de las entidades públicas. ¿Conforme a su opinión, cuál es la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal? Habría un tipo penal concreto para sancionar a servidores y/o funcionarios públicos que cometen este delito dentro de las entidades públicas.

En cuanto al tercer Objetivo Específico: Conocer la utilidad del tipo penal de delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal.

El quinto entrevistado explicó lo siguiente: ¿cuál sería el fundamento jurídico del delito de Destrucción del libro de Reclamaciones? Los proveedores que desarrollan actividades económicas, quedan prohibidos destruir los libros de reclamaciones, porque puede haber una posible pena, privar de libertad, no menor de un año y más de 6 meses de prestación de servicio comunitario. ¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Modificación del Libro de Reclamaciones? Los proveedores que desarrollan actividades económicas, quedan prohibidos de modificar los libros de reclamaciones que sea de posible sanción penal. ¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Cambio del libro de Reclamaciones? Las entidades que prestan sus servicios quedan prohibidas hacer cambio el libro de reclamaciones, por lo que tendrán una sanción penal. ¿Conforme a su opinión, cuál es la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano? Las entidades que prestan sus servicios quedan prohibidas hacer destrucción, modificación o cambio el libro de reclamaciones, por lo que tendrán una sanción penal. según el caso. ¿Conforme a su opinión, cuál es la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano? En este caso, el proveedor no haya previsto o provocado intencionalmente la destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones. ¿Conforme a su opinión, cuál es la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal? Este caso, se tendría que hacer un análisis sobre el delito o infracción para mejorar la interpretación de la norma.

## 4.2. DISCUSIÓN

Los fundamentos jurídicos y doctrinarios para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal, se centran en que se atenta contra el bien jurídico “transparencia”, también se atenta contra el patrimonio de la entidad. Es por ello que, de manera específica, el fundamento jurídico sería que, se atenta contra la eficiencia de la entidad pública. En otro caso, el fundamento jurídico es que primero para que un hecho configure un delito cumpla con la concurrencia de los tres elementos estructurales del delito: culpabilidad, tipicidad y antijuricidad. Existe otra apreciación respecto a la penalización del delito materia sub examine, como bien se sabe el art. 150 de la ley 29571 código de protección y defensa al consumidor, en todo caso, se estaría ante un encubrimiento, no hay culpabilidad del delito.

La pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano, se basa en que se tendría un tipo penal específico para el hecho que atenta contra el principio de transparencia y el fortalecimiento de las instituciones.

La necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano, se fundamenta en que no hay un tipo penal específico en este tipo de delito que se cometen al interior de las entidades públicas.

La utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal, se sustenta en que habría un tipo penal concreto para sancionar a servidores y/o funcionarios públicos que cometen este delito dentro de las entidades públicas.

Las sanciones administrativas impuestas al proveedor por Indecopi por el delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal, sólo implican represión de carácter administrativo, y ello no tiene capacidad disuasiva ante este tipo de hechos, que perjudica un bien jurídico, y que la doctrina extranjera referida al derecho del consumidor, reafirma que muchas conductas que van en contra de los consumidores, podría considerarse como de carácter o de relevancia penal.



Los beneficios de los fundamentos jurídicos al reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del libro de reclamaciones en el código penal, se constituye por el hecho de respetar la propiedad ajena, y sobre todo, aquella documentación que no sólo es de carácter privado, sino también público, por cuanto es el Estado quien vigila y supervisa su cumplimiento, y además, se atenta contra la eficiencia de la entidad pública.

## V. CONCLUSIONES

**Primero.-** Se verifica que, los fundamentos jurídicos y doctrinarios para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal, se basa en el atentado contra el bien jurídico “transparencia”, también se atenta contra el patrimonio de la entidad; además, que se atenta contra la eficiencia de la entidad pública.

**Segundo.-** Se corrobora que la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano, radica en que se tendría un tipo penal específico para el hecho que atenta contra el principio de transparencia y el fortalecimiento de las instituciones.

**Tercero.-** Se acredita que, la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano, se basa en que no hay un tipo penal específico en este tipo de delito que se cometen al interior de las entidades públicas.

**Cuarto.-** Se reconoce que, la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal, se basa en que habría un tipo penal concreto para sancionar a servidores y/o funcionarios públicos que cometen este delito dentro de las entidades públicas.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primero.-** Ampliar estudios jurídicos y dogmáticos respecto a los fundamentos jurídicos y doctrinarios del delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal.

**Segundo.-** Inculcar en la comunidad jurídica, la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano.

**Tercero.-** Infundir a la comunidad jurídica, la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano.

**Cuarto.-** Impulsar en la comunidad jurídica, la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código sustantivo.

## REFERENCIAS:

- Alpa, G. (2004) Derecho del Consumidor. Lima: Editorial Gaceta Jurídica.
- Bullard, A., et al. (2019) Tratado de Protección y Defensa del Consumidor. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Bullard, A.; Durand, J. (2012) Derecho del Consumidor. Lima.
- Bunge, M. (2004) La investigación científica, siglo XXI editores S.A, Buenos Aires, Argentina.
- Carbonell, E. (2015) Análisis al Código De Protección y Defensa del Consumidor. Lima: Jurista Editores.
- Chanamé, R. (2016) Diccionario jurídico moderno. Editorial Lex & Iuris, Lima – Perú.
- De La Puente y Lavalle, M. (1995) Derecho del Consumidor. Lima.
- Durand, J. (2010) Derecho del Consumidor. Lima.
- Durand, J. (1995) Tutela Jurídica del Consumidor y de la Competencia, Lima.
- Espinoza, J. (2012) Derecho de los Consumidores. Lima: Editorial Rodhas.
- Gálvez, T., Delgado, W., y Rojas, R. (2017) Derecho Penal Parte Especial, Tomo II. Lima, Perú: Jurista Editores S.A.C.
- Gómez, C. (2006) La investigación científica en preguntas y respuestas. Sistema modular. Corporación uniandes. Ecuador.
- Gómez, E. (1939) Tratado de Derecho Penal. Buenos Aires: Compañía Argentina.
- Gómez, M. (2006) Introducción a la metodología de la investigación científica, 1ª edición. Córdoba: Editorial.
- Hans, J. (1978) Tratado del Derecho Penal. Barcelona: Bosch.

- Hernández, R.; Fernández, C, y Baptista, P. (2006) Metodología de la investigación. 4ta ed. México. Editorial: McGraw- Hill interamericana.
- INDECOPI (2015) Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú - Informe Anual.
- Juárez, F. (2011) Derecho del Consumidor. Perú.
- Laca; Paz. (2015) Congreso Internacional del CLAD Sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Lorenzetti, R. (2009) “Consumidores”, en: Rubinzal –Culzoni Editores. Segunda Edición. Santa Fe – Argentina.
- Malpartida, V. (2003) Derecho del Consumidor. Lima.
- Medina, O. (2019) Protección y Defensa del consumidor (Jurisprudencia especializada) + Código QR. Lima: Editorial Grijley.
- Mezzasoma, L. (2013) Derecho del Consumidor. El consumidor adquirente de inmuebles por construir. Lima: Ediciones Legales.
- Monje, C. (2011) Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica.
- Moreira, M.; y Rosa, P. (2009) Métodos cualitativos y cuantitativos. Porto Alegre – Brasil.
- Muñoz, F. (1999) Derecho Penal Parte General. Valencia: Editorial
- Navarro, D.; Pozo, M. (2015) Derecho del Consumidor. Lima.
- Peña, A. (2008) Derecho Penal Parte Especial, Tomo I. Lima, Perú: Editorial Moreno S.A.
- Popper, K. (1980) La lógica de la investigación científica. Editorial Tecnos, S.A.
- Quiroz, W. (1998) La Investigación Jurídica. Lima: Imsergraf.
- Ruiz, J. (2012) Metodología de la investigación cualitativa, 5ª. Ed., Universidad de Deusto, Bilbao, España.

- Salinas, R. (2018) Derecho Penal Parte Especial, Volumen I. Lima, Perú: Jurista Editores S.A.C.
- Sampieri, R. (2019) Metodología de la Investigación. 3era ed. México Editorial: McGraw-Hill Interamericana.
- Sandoval, N. (2013) Derecho del Consumidor. Lima.
- Savanna, L. (2007) Derecho de los consumidores. Lima.
- Stiglitz, G. (1990) Derecho de los Consumidores. Lima.
- Suarez, N., Sáenz, J. y Mero, J. (2016) Elementos Esenciales del diseño de la investigación, sus características. Revista científica dominio de las ciencias.
- Tamayo, M. (2003) El proceso de la investigación científica, México: Limusa S.A.
- Tirado, J. (2021) Protección del Consumidor (Colección lo esencial del derecho 53). Lima: Fondo editorial PUCP.
- Vilela, J. (2015) El derecho del consumidor. Lima.
- Witker, J. (1991) Como elaborar una tesis en derecho. Madrid: Editorial Civitas, S.A.
- Zaffaroni, E. (2006) Derecho Penal Parte General. Buenos Aires: Editorial Ediar.

## **ANEXOS**

**ANEXO: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN**

OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍAS	/ PREGUNTA ORIENTADORA	FUENTES	TÉCNICAS
<p>Establecer los fundamentos jurídicos y doctrinarios para reconocer el delito de destrucción, modificación o cambio del Libro de Reclamaciones en el Código Penal.</p>	<p>Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones</p>	<p>Destrucción del libro de Reclamaciones.</p>	<p>¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Destrucción del libro de Reclamaciones?</p>	<p>Entrevistas a docentes y profesionales especializados en materia del Derecho del Consumidor y Derecho Penal</p>	<p>Entrevista</p>
		<p>Modificación del Libro de Reclamaciones.</p>	<p>¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Modificación del Libro de Reclamaciones?</p>		
		<p>Cambio del libro de Reclamaciones.</p>	<p>¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Cambio del libro de Reclamaciones?</p>		
	<p>Pertinencia, Necesidad y Utilidad del Tipo Penal</p>	<p>Pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.</p>	<p>¿Conforme a su opinión, cuál es la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano?</p>	<p>Se tuvo como fuente documental, la revisión de la doctrina</p>	<p>Análisis documental</p>
		<p>Necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.</p>	<p>¿Conforme a su opinión, cuál es la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano?</p>		



		Utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.	¿Conforme a su opinión, cuál es la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal?		
--	--	---	--	--	--

## **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **Guía de Entrevista**

En primer lugar, muchas gracias por haber aceptado responder nuestra entrevista. En segundo lugar, para informar que, la presente guía tiene como objetivo conocer su opinión sobre el tema: “Fundamentos Jurídicos Para Reconocer El Delito De Destrucción, Modificación O Cambio Del Libro De Reclamaciones En El Código Penal Peruano”; para ello se propone una serie de interrogantes, las cuales responderá conforme a su criterio, para poder lograr los fines pertinentes.

#### **TITULO DE LA TESIS:**

“Fundamentos Jurídicos Para Reconocer El Delito De Destrucción, Modificación O Cambio Del Libro De Reclamaciones En El Código Penal Peruano”.

#### **ENTREVISTADO:**

-----

#### **CARGO:**

-----

¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Destrucción del libro de Reclamaciones?

¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Modificación del Libro de Reclamaciones?

¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Cambio del libro de Reclamaciones?

¿Conforme a su opinión, cuál es la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano?

¿Conforme a su opinión, cuál es la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano?

¿Conforme a su opinión, cuál es la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal?

---

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ENTREVISTADO

D.N.I.

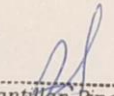


Utilidad del Tipo Penal	Libro de Reclamaciones.	Necesidad	¿Conforme a su opinión, cuál es la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano?					X	X	X			X	
	Necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.													
Utilidad del Tipo Penal	Utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.	Utilidad	¿Conforme a su opinión, cuál es la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal?					X	X	X			X	
	Utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.													

Apellidos y Nombres del Evaluador: KATIA DOLORES SANTILLAN PINEDO

Grado Académico: MAESTR

DNI. 31683056

  
 -----  
 Katia Santillan Pinedo  
 ABOGADA  
 C.A.V. N° 1806  
 Firma del Validador  
 DNI



**ANEXO: VALIDEZ DE EXPERTO N°2**



Fuente: Elaboración propia.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TITULO DE LA TESIS: "Fundamentos Jurídicos Para Reconocer El Delito De Destrucción, Modificación O Cambio Del Libro De Reclamaciones En El Código Penal Peruano"**

CATEGORIA	SUB CATEGORIA	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES		
				OPCIÓN DE RESPUESTA			RELACION ENTRE LA CATEGORÍA Y SUB CATEGORÍA		RELACION ENTRE SUB CATEGORÍA Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				Siempre	Algunas veces	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI
Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones	Destrucción del libro de Reclamaciones	Daños	¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Destrucción del libro de Reclamaciones?				X		X		X			
	Modificación del Libro de Reclamaciones.	Perjuicio	¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Modificación del Libro de Reclamaciones?				X		X		X			
	Cambio del libro de Reclamaciones.	Menoscabo	¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Cambio del libro de Reclamaciones?											
Pertinencia, Necesidad y	Pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del	Pertinencia	¿Conforme a su opinión, cuál es la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano?				X		X		X			



Utilidad del Tipo Penal	Libro de Reclamaciones.																		
	Necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.	Necesidad	¿Conforme a su opinión, cuál es la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano?					X		X			X			X			
	Utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones	Utilidad	¿Conforme a su opinión, cuál es la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal?					X		X			X			X			

Apellidos y Nombres del Evaluador: *Rosario Roldán Raúl Alfredo*

Grado Académico: *Maestro*

DNI. *31664964*

*[Signature]*  
 31664964  
 DNI

**A. Rosario Roldán**  
**ABOGADO**  
**CAA. Reg. N°1451**



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Guía de Entrevista"

**OBJETIVO:** Validar la información recabada

**DIRIGIDO A:** Abogado experto

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

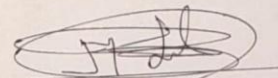
**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Rosario Roldán Raúl Alfredo

**GRADO ACADÉMICO:**

Maestro

09 de agosto de 2021.



31664864

DNI  
**Raúl A. Rosario Roldán**  
ABOGADO  
CAA. Reg. N°145

### ANEXO: VALIDEZ DE EXPERTON°3



Fuente: Elaboración propia.

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: “Fundamentos Jurídicos Para Reconocer El Delito De Destrucción, Modificación O Cambio Del Libro De Reclamaciones En El Código Penal Peruano”

CATEGORIA	SUB CATEGORIA	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				OPCIÓN DE RESPUESTA			RELACION ENTRE LA CATEGORIA Y SUB CATEGORIA		RELACION ENTRE SUB CATEGORIA Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				Siempre	Algunas veces	Nunca	SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones	Destrucción del libro de Reclamaciones	Daños	¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Destrucción del libro de Reclamaciones?	X			X		X		X		X		-
	Modificación del Libro de Reclamaciones.	Perjuicio	¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Modificación del Libro de Reclamaciones?	X			X		X		X		X		-
	Cambio del libro de Reclamaciones.	Menoscabo	¿Conforme a su opinión, cuál sería el fundamento jurídico del delito de Cambio del libro de Reclamaciones?	X			X		X		X		X		-
Pertinencia, Necesidad y Utilidad	Pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del	Pertinencia	¿Conforme a su opinión, cuál es la pertinencia del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano?	X			X		X		X		X		-

del Tipo Penal	Libro de Reclamaciones.																	
	Necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones.	Necesidad	¿Conforme a su opinión, cual es la necesidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal peruano?	X			X	X	X	X	X							-
	Utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones	Utilidad	¿Conforme a su opinión, cual es la utilidad del Delito de Destrucción, Modificación o Cambio del Libro de Reclamaciones, en el Código Penal?	X			X	X	X	X	X							-

Apellidos y Nombres del Evaluador: SUÁREZ LA ROSA SÁNCHEZ, EDUARDO RÓMULO

Grado Académico: ...MAGÍSTER CON MENCIÓN EN CIENCIAS PENALES... DNI. 42048868

Firma del Validador  
DNI 42048868

EDUARDO RÓMULO SUÁREZ LA ROSA SÁNCHEZ  
FISCAL ADJUNTO SUPERIOR PROVISIONAL  
3ª FISCALÍA SUPERIOR PENAL DE ANCASH  
DISTRITO FISCAL DE ANCASH



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Guía de Entrevista"

**OBJETIVO:** Validar la información recabada

**DIRIGIDO A:** Abogado experto

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** SUAREZ LA ROSA SANCHEZ, EDUARDO ROMULO

**GRADO ACADÉMICO:** MAGISTER CON MENCIÓN EN CIENCIAS PENALES

09 de julio de 2021.

Firma del Validador

DNI 42048868

EDUARDO ROMULO SUAREZ LA ROSA SANCHEZ  
FISCAL ADJUNTO SUPERIOR PROVISIONAL  
3° FISCALÍA SUPERIOR PENAL DE ANCASH  
DISTRITO FISCAL DE ANCASH

## OFICIOS DE PRESENTACIÓN:



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huaraz, 07 de junio de 2021.

**OFICIO N° 100-2021-UCV-ED-C-Hz**

Señor (a):  
Leonardo Mercedes KAQUI FLORES,  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Acopampa.  
Presente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACOPAMPA	
Ex. N° 1095	Rev. 3:00
Fecha: 07-06-21	N° Folio: 01
Libro: 51	Firma: [Firma]

**ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO METODOLÓGICO.**

Es grato dirigirme a su digna persona, para saludarlo cordialmente y, asimismo, en virtud del compromiso y apoyo institucional a la investigación científica, la estudiante de la Escuela Profesional de Derecho de nuestra Institución, viene ejecutando una investigación científica denominada: "Fundamentos Jurídicos Para Reconocer El Delito De Destrucción, Modificación O Cambio Del Libro De Reclamaciones En El Código Penal Peruano"; razón por el cual, respetuosamente **SOLICITO** autorización para que aplique aquellos instrumentos metodológicos pertinentes a su tema de investigación (entrevista personal y revisión de documentos), en el área bajo su cargo; los que serán de mucha utilidad y ayuda para poder viabilizar y validar la referida investigación.

La estudiante encargada de recopilar la información es:

- **Zelaya Polo, Yovana Maritza** - DNI 42888704  
Cel. 956683870 - Correo Electrónico: yovaisidro12@gmail.com

Sin otro particular, me despido de usted, agradeciendo de antemano su gentil colaboración y contribución a la investigación universitaria.

Atentamente,



[Firma manuscrita]

Dra. Úrsula Aniceto Morabuena  
Coordinadora de la Escuela de  
Derecho UCV-Huaraz



## FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO:

### DECLARATORIA DE USO DE FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: ZELAYA POLO Yovana Maritza, con documento nacional de identidad N° 42888704; estudiante del Segundo Grupo del Curso Taller de Titulación de la Escuela de Derecho, de la Universidad César Vallejo – Filial Huaraz.

#### Declaramos Bajo Juramento que:

Para la realización de las entrevistas a profundidad a cada uno de nuestros participantes, conformados por: 1 Procuradora De La Municipalidad Provincial De Huaylas, 2 Asistentes Administrativos-Sistema Fiscal De La Provincia De Huaylas, 1 Secretario Judicial Civil-Ancash, 1 Abogado Especialista en Derecho Penal del Ilustre Colegio de Abogados de Ancash, aplicamos el FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO que anexamos a la presente, la misma que fue desarrollada de manera verbal, y otros de manera virtual, vía plataforma Zoom, en la entrevista que nos proporcionaron, así mismo, declaramos que, todo los datos e información que nos brindaron para el presente Informe de Investigación, titulado "Fundamentos Jurídicos Para Reconocer El Delito De Destrucción, Modificación O Cambio Del Libro De Reclamaciones En El Código Penal Peruano", no han sido alterados ni tergiversados, toda vez que, han sido transcritos según las perspectivas expuestas por cada entrevistado.

Afirmamos y ratificamos lo expresado, en señal de la cual, firmamos e imprimimos nuestra huella digital en el presente documento, en la ciudad de Huaraz, a los 21 días del mes de mayo del año 2021.



Zelaya Polo Yovana Maritza  
D.N.I. N°42888704

**CERTIFICACIÓN A LA VUELTA**

*[Handwritten signature]*

**CERTIFICO:**

Que, don(ña) YOVANA HARITZA ZELAYA POLO  
con DNI N° 42888704 ha firmado el documento  
que antecede; en consecuencia legalizo dicha  
firma.  
Caraz, 07 SET. 2021

Y de conformidad con lo dispuesto por el art.  
108° del D. Leg. N° 1049, dejo constancia, que  
no asumo responsabilidad sobre el contenido  
del documento; de lo que doy fé.

Caraz, 07 SET. 2021

**VICTOR R. VILLANUEVA RIVERA**  
ABOGADO - NOTARIO  
JR. MELGAR N° 119 CARAZ



*[Handwritten signature]*  
**Victor R. Villanueva Rivera**  
ABOGADO - NOTARIO PUBLICO  
REG. N° 38  
PROV. HUAYLAS - CARAZ

*[Faint mirrored text from reverse side]*  
Zelaya Polo Yovana Haritza  
DNI N° 42888704

*[Faint mirrored text from reverse side]*  
CERTIFICACION A LA VUELTA

## FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con la presente entrevista se identificó la percepción de los entrevistados respecto al informe de investigación titulado: "Fundamentos Jurídicos Para Reconocer El Delito De Destrucción, Modificación O Cambio Del Libro De Reclamaciones En El Código Penal Peruano".

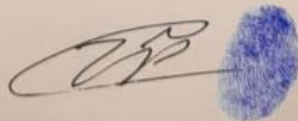
En ese sentido, los participantes, conformados por: 1 Procuradora De La Municipalidad Provincial De Huaylas, 2 Asistentes Administrativos-Sistema Fiscal De La Provincia De Huaylas, 1 Secretario Judicial Civil-Ancash, 1 Abogado Especialista en Derecho Penal del Ilustre Colegio de Abogados de Ancash, permitieron ahondar más en el tema que se investigó.

Asimismo, toda la información fue analizada por el investigador y estuvo sujeta al mantenimiento del secreto profesional; la información fue utilizada exclusivamente para fines académicos e investigativos.

Y, finalmente, se brindó un espacio de tiempo a cada entrevistado para adicionar algún comentario respecto al tema.

Luego, de la anterior información manifestaron que:

- Se explicó satisfactoriamente el propósito del informe de investigación.
- Se realizó las aclaraciones relacionadas con su participación en dicha investigación.
- Aceptó participar de manera voluntaria en el proyecto, aportando la información necesaria para el estudio; y
- Se indicó el derecho a terminar su participación en cualquier momento y esto no generó limitaciones en su servicio.



**CERTIFICACIÓN A LA VUELTA**



**CERTIFICADO**

Que, don(ña) YOVANA MARITZA ZELAYA P.V.O.  
con DNI N° 48888304 ha firmado el documento  
que antecede; en consecuencia legalizo dicha  
firma.

Caraz, 07 SET. 2021

Y de conformidad con lo dispuesto por el art.  
108° del D. Leg. N° 1049 (exp. instancia, que  
no asumo responsabilidad sobre el contenido  
del documento; de lo que doy fé.

Caraz, 07 SET. 2021

**VICTOR R. VILLANUEVA RIVERA**  
ABOGADO - NOTARIO  
JR. MELGAR N° 119 CARAZ



*Victor R. Villanueva Rivera*  
**ABOGADO - NOTARIO PÚBLICO**  
REG. N° 18  
CARAZ

CERTIFICACION A LA VUELTA

**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS:**

