



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Obligatoriedad del proveedor de informar constantemente el libro de reclamaciones para fortalecer la función de supervisión de INDECOPI

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTOR:

Nilupu Rios Juan Gerardo (ORCID: 0000-0001-6508-7213)

ASESOR:

Dr. Jurado Fernández Cristian Augusto (ORCID: 0000-0001-9464-8999)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho consumidor

PIURA- PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A Dios por ser guía y apoyo en mi vida; así mismo dedico esta investigación a mis padres, a mis tíos y a mis abuelos por su amor incondicional, por ser mi ejemplo de perseverancia, y por su apoyo para lograr mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios, a mis padres, a mi tía, y a mis abuelos, que siempre estuvieron presentes durante todo este proceso universitario, apoyándome en cada momento.

El Autor

## INDICE

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCION	8
II. METODO	22
2.1. Tipo y diseño de la investigación	22
2.2. Operacionalizacion de las variables	22
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de la información	25
2.7. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSION	37
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## RESUMEN

En la presente Investigación, tiene como objetivo principal verificar si es necesario que INDECOPI, exija al proveedor el reporte mensual de los reclamos interpuestos en el libro de reclamaciones con la finalidad de fortalecer la función de supervisión y proteger los derechos de los consumidores, analizando las contribuciones teóricas planteadas, las cuales que resultaran relevantes para el presente estudio, como lo es; la del proveedor, consumidor, libro de reclamaciones y la función que realiza INDECOPI. Por otro lado se tiene que se ha utilizado el método no experimental, de tipo descriptivo, ya que se investigan hechos actuales, que serán corroborados e interpretados a través de instrumentos (entrevista), que será aplicada a abogados particulares y abogados de la entidad de INDECOPI o abogados especialistas en el tema de derecho al consumidor.

Siendo de tal forma que para llegar a una conclusión adecuada, será necesario hacer uso de los instrumentos antes en mención, y verificar si exigirle al proveedor el reporte mensual sobre los reclamos interpuestos en el libro de reclamaciones, autorregularía la conducta de este, y además si fortalece la función de supervisión de INDECOPI, protegiendo de tal manera los derechos de los consumidores.

**Palabras claves:** Consumidores, Proveedores, INDECOPI – Instituto Nacional De Defensa De La Competencia y Protección De La Propiedad Intelectual, SIREC- Sistema de Reporte de Reclamaciones, Libro de Reclamaciones.

## **ABSTRACT**

In the present investigation, its main objective is to verify if it is necessary for INDECOPI to demand from the supplier the monthly report of the claims filed in the book of claims in order to strengthen the supervisory function and protect the rights of consumers, analyzing the theoretical contributions raised, which would be relevant for the present study, as it is; that of the supplier, consumer, claims book and the function performed by INDECOPI. On the other hand, the non-experimental, descriptive method has been used, since current facts are investigated, which will be corroborated and interpreted through instruments (interview), which will be applied to private attorneys and lawyers of the entity INDECOPI or lawyers specialized in the topic of consumer rights.

Being in such a way that to reach an adequate conclusion, it will be necessary to make use of the aforementioned instruments, and verify whether to demand from the provider the monthly report on the claims filed in the claim book, self-regulate the conduct of this, and in addition if it strengthens the supervisory function of INDECOPI, protecting in such a way the rights of the consumers.

Keywords: Consumers, Suppliers, INDECOPI - National Institute for the Defense of Competition and Protection of Intellectual Property, SIREC - Claims Reporting System, Book of Claims.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la protección al consumidor ha tomado mucha importancia, por eso, cabe hacer mención de las funciones que le son encargadas a INDECOPI, ya que en la actualidad es la entidad que protege al consumidor.

En tal sentido, podemos verificar como a lo largo de estos últimos años ha existido una modificación respecto a las funciones que tiene que realizar INDECOPI; siendo que en el “*Decreto Ley 25868*”, se pudo verificar que dicha entidad no tenía como función aun la de supervisión y fiscalización, solamente era un órgano encargado de que apliquen correctamente las normas destinadas a defender a los consumidores, es por ende que dicho Decreto ley, fue modificado por “*el Decreto Legislativo 1033*”, en donde establece las funciones de INDECOPI, en concordancia con el “*Decreto Supremo. 107-2012-PCM*”, regulan las facultades de esta entidad, en tal sentido se tiene como una de sus funciones principales de vigilar que la información dada al consumidor sea correcta, y que asegure la idoneidad de los servicios y productos, por tales motivo esta entidad se encargaría de supervisar y fiscalizar toda actividad que se realice en el mercado.

Ahora partiendo de este punto, es necesario precisar si es que INDECOPI ha venido verificando si los establecimientos cuentan con libro de reclamaciones, ya que este es un medio por el cual el consumidor realizará una queja o reclamo por su insatisfacción con el bien o servicio ofrecido por el proveedor.

Por ende para centrarnos un poco más en el tema, me acerque a las instalaciones de INDECOPI en la región Piura, para solicitar una información detallada del registro estadístico de los procesos que se han aperturado por medio de la supervisión que realiza dicha entidad, obteniendo como respuesta que INDECOPI realiza su función de supervisión o fiscalización mayormente cuando exista alguna queja o reclamo, por parte del usuario consumidor ante la misma entidad, dando a notar que no se daría abasto para supervisar a establecimiento por establecimiento, generándose una incertidumbre si es que todos los reclamos o quejas interpuestos en el libro de reclamaciones resultan ser resueltos.

Entonces después de todo lo mencionado anteriormente, genera dudas si es que INDECOPI, está realizando de manera correcta la supervisión y fiscalización de acuerdo a sus funciones, porque si bien es cierto, dicha entidad no verificaría si todos los

establecimientos cumplen con tener libro de reclamaciones y asimismo si los proveedores resolverían todos reclamos interpuestos por consumidores en este.

Ahora también cabe mencionar que a través del “*Decreto Supremo N° 006-2014-PCM*”, establece en su artículo 16°, que resultara obligatorio el reporte del libro de reclamaciones para los establecimientos “*cuyo ingreso sea igual o mayor a 3000 UIT*”, advirtiéndose que no existe un control correcto de tramitación en cuanto a las quejas y reclamos que son presentados por los clientes en las pequeñas empresas, ya que no superarían las UIT establecidas, quedando exentos de toda obligatoriedad, asimismo se restringiría la función supervisión de INDECOPI.

En primer lugar en un plano internacional; Según Armijos (2016), plantea como propuesta de su presente investigación que se debería crear una agencia de defensa al consumidor, ya que resulta ser bastante útil para todos los ciudadanos presente una queja o denuncia y exista un órgano de control que los respalde. (p. 75).

Para Dinamarca (2015), analizó que resulta necesario que SERNAC el órgano encargado de verificar los reclamos, se le atribuya el hecho de poder imponer sanciones y asimismo controlar el sistema financiero. (p.64).

Asimismo Molina (2008) detalla que una medida alternativa que podría funcionar en Ecuador, es que el Estado le delegue “*funciones a la Defensoría del Pueblo*” con la finalidad que en el momento que exista alguna queja este pueda iniciar su respectiva fiscalización y además se le otorguen las facultades de sancionar. (p.96).

Por otro lado es necesario precisar los antecedentes a nivel Nacional, siendo que en primer lugar Lopez (2017) plantea lo siguiente; que al no existir un informe periódico parte del proveedor ante la entidad competente, generaría un perjuicio para el consumidor que no es diligente con sus reclamos. (p.84).

Zumaeta (2018), se basa en que las quejas o los reclamos interpuestos por los consumidores, en muchas ocasiones no son resueltos por los proveedores, es decir hacen omisión al llamado del consumidor por alguna insatisfacción, ya que al no existir un control de INDECOPI, los proveedores continuaran realizando irregularidades. (p. 63).



Por otro lado Guerrero y Trujillo (2014) se basan en que las incomodidades por parte del clientes no se solucionan de forma efectiva, teniendo como proveedor a la empresa Cineplanet Chiclayo, siendo la causa que INDECOPI, no realiza su función de supervisar y fiscalizar correctamente, ya que si lo realizaría dichos reclamos ya hubiesen sido resueltos, generándose de tal manera una verdadera desprotección a los intereses del consumidor. (p.136).

Respecto del consumidor, se puede definir como lo hace el autor Durand (2010), planea lo siguiente al respecto de los consumidores, es aquella persona, que aprovecha la utilidad de una cosa o el servicio de alguien, con la finalidad de satisfacer sus necesidades propias. (p. 1). Además según Sinkey (Jr, 1992) manifiesta que el consumidor tiene la oportunidad de elegir el producto o servicio, que tenga un costo mayor o menor, generándole el beneficio de elección, no habiendo por ningún motivo el coacciona miento por parte del proveedor.

En efecto, para Georges Lasserre (1963) plantea que el consumidor tiene por finalidad satisfacer sus necesidades humanas, adquiriendo un bien o servicio, el cual debería cumplir los máximos estándares de calidad, para mayor disfrute de lo adquirido por el consumidor. (p. 23), además para Schiffman y León (1996) especifica que el consumidor puede solicitar la información necesaria acerca de lo adquirido, y el proveedor debe otorgársela. (p. 221).

Asimismo cabe mencionar lo que establece, Ramos (2014), en su análisis a los artículos de la constitución, para este en mención detalla: que según la constitución, el Estado protege a los consumidores y asimismo el estado les otorga derechos, como el derecho a exigir la información de lo que pretende adquirir, con la finalidad de defender los intereses de los consumidores, siendo estos derechos irrenunciables (p. 90).

Con respecto a los tipos de consumidores, que existe, es preciso conocer lo establecido por Águila (2016) detalla una clasificación en la cual los consumidores finales, son aquellos, que después de la relación que tienen con el proveedor, adquieren un producto o servicio, el cual tendrá como objetivo satisfacer sus necesidades propias individuales. Por otro lado cuando hablamos de un consumidor colectivo, se trata de que puede ser una persona que utilice el producto o servicio para un fin común. Y por los consumidores Mixtos, son aquellos que buscan adquirir un producto o servicio, para sí mismo o en este caso para satisfacer las necesidades de su entorno social, como familiar. (Gaceta laboral, 2016).

Actualmente existe una clasificación de consumidores; siendo de tal manera que Bullard (2018), plantea que los razonables, el cual sería aquella persona, que tiene conocimiento pleno del producto o servicio que va adquirir, verificando detalladamente (p. 9).

Asimismo es necesario especificar las demás clases y para esto el autor Durand (2008), plantea la siguiente clasificación: En primer lugar un consumidor razonable según el autor Espinoza (2006) es aquel que adquiere productos o servicios a conciencia, es decir, se toma el tiempo de verificar todo el contenido que tiene si es que hablamos de un producto, la etiqueta y en caso sea servicio, alguna vez por la publicidad del servicio presentado.

Por otro lado para el autor Durand (2008) el consumidor compulsivo o comprador compulsivo es una persona irresponsable es decir, que no está en sus planes realizar compras, esto quiere decir que no es un consumidor diligente y solamente enfocándose en que se realice la compra del producto. El consumidor medio: se señala que es aquella que se diferencia del consumista, este si planifica las compras, pero mayormente las adquiere en ofertas. Y por último el Consumidor Consumerista, que es un consumidor responsable, compra solo algunas veces y pensando en el interés de su familia, siempre estando dispuesto a reclamar en caso se encontrasen violados sus derechos o los de otro consumidor. (Revista Derecho & Sociedad, 2008).

Con respecto a los consumidores finales, cabe hacer mención, según el autor Medina (2014), plantea que son personas naturales y por excepción a las microempresas, que adquieren bienes y contratan servicios, asimismo estos evalúan si el producto o servicio se encuentra en la mayor calidad posible para adquirirlo. (p. 165).

Por otro lado la noción de los proveedores según Vilela (2008), especifica que los proveedores son aquellas personas que realizan ventas de productos o prestan servicios a personas de forma frecuente (p. 26). Asimismo Baca (2013), plantea como elemento esencial para otorgar la condición como proveedor es que se trate de una persona, que realice una conducta de forma frecuente como “*fabricar, elaborar, manipular, acondicionar, mezclar, envasar, almacenar, preparar, expender, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza*” (p. 34)

Según Rosasco (1994) plantea que es necesario que ofrezca un buen producto al consumidor, con la finalidad de que posteriormente no existan reclamos. (p.160). Además cabría hacer mención lo dicho por el autor Brusick (2004), plantea apropiadamente dos efectos, siendo lo primero que el producto ofrecido cumpla las normas de salubridad, y en segundo lugar, su efecto se basa sobre todo en el valor que le da el consumidor por las políticas creadas a protección de este. (p.21).

Asimismo Durand (2011) señala que la ley tiene un límite, que es que solo *los “establecimientos abiertos al público”*, tengan libro de reclamaciones, pero sin embargo no debería ser así, ya que existen proveedores que también ofrecen su producto o servicio de otras maneras (p. 10).

Al respecto el autor Molina y Puell (2009) expresa que el proveedor no es aquel que vendió el producto, sino más bien sería cada uno de los que intervienen, hasta que lo adquiere el último cliente para hacer uso de este (p. 45).

Ahora partiendo del concepto, es necesario precisar cuáles son las clases de proveedores, según *“el código de protección y defensa del consumidor – de su título preliminar”* (2010), plantea clases de proveedores, con respecto a la primera clase los Distribuidores o comerciantes, son aquellos proveedores que ofrecen su producto al por mayor o menor, de igual forma con los servicios, Conforme a la segunda clase *“los Productores o fabricantes”*, son aquellas personas, que tienen por finalidad fabricar, es decir realizan todo el procedimiento para que se realice, cuando hablamos de la Tercera clase en este caso los Importados, son aquellas personas que se encargan de importar los productos, para su venta en diferentes lugares de su territorio nacional, es decir importa un producto, y este lo vende en dicho espacio territorial. Y por último los Prestadores, son aquellas personas, que ofrecen servicios a sus consumidores, con la finalidad de satisfacer alguna necesidad que el consumidor puede tener (Indecopi, 2010).

Dentro de las obligaciones que el proveedor tiene el *“código de protección y defensa del consumidor”* (2010), en su *“Artículo 2”*, plantea que una de las obligaciones exigidas por el código, es que el proveedor tiene el deber de ofrecer toda la información necesaria de lo que será ofrecido al cliente, con la finalidad de que este, tenga certeza total de lo que va adquirir. (Indecopi, 2010).

Por otro lado según la CE (2011), la responsabilidad de las Empresas por su impacto social, deberían cumplir con las responsabilidades, más allá de las obligaciones jurídicas que tengan. Asimismo la CE (2011) esta percepción indica que la integración voluntaria por parte de las empresas es muy significativa, por lo que se genera una mayor preocupación social lo que implica que tenga el consumidor una mayor confianza al momento de adquirir algún producto o servicio. Cabe precisar según Knopf J y otros (2011) que la Unión Europea no preveía que la responsabilidad social de las empresas se limitara tan solo en los bienes adquiridos, si no lo que se busca es que se extienda a los servicios, incluidos los públicos, generándose de esta manera una mayor satisfacción para el consumidor.

Es necesario mencionar el libro de reclamaciones, según el autor Carbonell (2015) plantea la importancia de que exista un libro de reclamaciones, siendo de esta manera que resulta sumamente necesario que cada establecimiento cuente con uno, porque le permitirá al consumidor mostrar su insatisfacción del producto o servicio que le brinda el proveedor (p. 580).

Es necesario hacer mención al “*Decreto Supremo N° 011-2011-PCM*” (2011), siendo que a través de un interpretación a la norma, se pudo verificar que en el artículo 3, se plantea que al existir un libro de reclamaciones en cada establecimiento comercial abierto al público, los clientes podrán exigirlo, sin que exista negativa por parte del proveedor. (Indecopi, 2011).

Según Laca y Paz (2015) especifica que el Libro de Reclamaciones, está destinado a contener todas las insatisfacciones que tengan los consumidores respecto al producto o servicio ofrecido por su proveedor, es decir que se encuentre en una relación de consumo con este último (p. 5).

Pues bien, después de haber tratado detalladamente, lo que es un libro de reclamaciones, cabría hacer mención de lo que es una Queja o Reclamo: Respecto a la queja, según Tejada (2011), deja en claro lo que es la queja, siendo de tal forma que es una disconformidad por parte del Consumidor, al momento de adquirir algún producto o servicio, esto es por ejemplo cuando se produce una mala atención por parte proveedor. Y por el otro lado el reclamo que sería la inconformidad por parte del consumidor de adquirir algún producto o servicio, por ejemplo si el producto viniera dañado (p. 26).

Conforme al aviso del libro de reclamaciones, que debe encontrarse siempre en el establecimiento abierto al público cabe precisar lo establecido por el “*Decreto Supremo N° 011-2011-PCM*” (2011), en su “*artículo 3.5*”, se basa en que todos los establecimientos, tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, esto es, con la finalidad de que el cliente puede anotar cualquier insatisfacción, para con posterioridad el proveedor, le ofrezca una solución razonable al consumidor (Indecopi, 2011).

Cuando hablamos de un establecimiento comercial abierto al público, es necesario mencionar, lo regulado por la norma y según el “*Decreto Supremo N° 011-2011-PCM*” (2011) en su “*artículo 4*”, describe específicamente, a que hace referencia con “*establecimiento comercial abierto al público*”, siendo así, que este sería un lugar determinado en donde el proveedor ejecuta sus actividades económicas de venta de sus productos, o para ofrecer sus servicios. Asimismo dicho establecimiento debe contar con su propio libro de reclamaciones (Indecopi, 2011).

Las características de la hoja del libro de reclamaciones, según el “*Decreto Supremo N° 011-2011-PCM*” (2011), *prescribe en su artículo 5*”; que el proveedor deberá verificar que su hoja de reclamaciones de naturaleza física conste con al menos 3 hojas autocopiativas con la finalidad de que al momento que el consumidor deje en constancia el reclamo establecido, este podrá exigir que el proveedor le dé una copia del reclamo o queja realizado con la finalidad de que este tenga una constancia de este, y pues la segunda copia, se le entregara a INDECOPI, siempre y cuando este lo solicite (Indecopi, 2011).

Con respecto a la responsabilidad del proveedor: se tiene que según el “*Decreto Supremo N° 011-2011-PCM*” (2011), *prescribe en su artículo 6*”, se tiene lo siguiente: con respecto al libro de reclamaciones, el proveedor tiene la responsabilidad de solucionar todos en un plazo 30 días calendario, asimismo se puede ampliar por un plazo de 30 días más con la finalidad de que proveedor, busque la solución correspondiente para el consumidor (Indecopi, 2010).

Con respecto a la “*función de supervisión y fiscalización de INDECOPI*”; es necesario en primer lugar tratar lo que es la función de supervisión y fiscalización de INDECOPI, primero es necesario tener un conocimiento pleno de lo que significa en estos dos puntos, aunque resulten similares al momento de ponerlos en práctica , en primer lugar la supervisión: según Bermejo (1998) para el presente autor la supervisión, es una actividad

que realiza la administración, de constatar que se cumpla la norma, y que se maneje un orden adecuado de las personas, actividades, u productos. Por ende lo segundo es la facultad de poder iniciar un procedimiento Sancionador, ya que se podrá investigar la posible infracción a las normas.

Además según Zegarra (2018), plantea que la supervisión, es una actividad netamente de la administración, que limita y ordena la conducta de los administrados, verificando que día a día se cumpla con la norma (p. 125). Asimismo Magide (2000) define a la supervisión como una actividad que realiza la administración, con la finalidad de limitar la libertad de sus administrados (p. 324).

Tiene por finalidad: Según Zegarra (2018), en el cual, plantea la finalidad de prevención, es decir de investigar los hechos que deben dar origen a una investigación o inspección, que muchas veces termina en una sanción para el administrado, aunque regularmente la supervisión termina siendo un llamado de atención para este (p. 125).

La función de supervisión de INDECOPI, presenta como características: Para Zegarra (2018), las características se adecuando mucho a concepto la supervisión, la cual tiene como origen normativo, ya que dicha función se encuentra plasmada en la ley, asimismo que es de potestad publica, esto es que el Estado, otorga los poderes necesarios a una entidad pública para que este realice la función de supervisión, por otro lado todos los particulares, están sometidos a soportar dicha supervisión, sin poner ninguna objeción (p. 125 – 126).

La función de supervisión, se ejerce con la finalidad de prevenir toda falta que puede llegar a cometer el proveedor, para el “*editorial Definición Mx*” (2014), plantea lo siguiente: se denomina fiscalización, a un mecanismo que es utilizado por el estado, con la finalidad de que no se cometan comportamientos contrarios a la ley, que perjudiquen a terceros, es decir, que el estado al realizar la labor de fiscalización, evita irregularidades (Definición Mx, 2014).

Por otro lado La función de fiscalización de INDECOPI, presenta las siguientes características: Según Tinedo (2011) plantea como características: en primer lugar, se plantea que es una potestad del estado, ya que se trata de un poder que le es entregado la administración pública, asimismo en segundo lugar, especifica que se trata de inspección, la

cual no requiere la voluntad del proveedor, fiscaliza sin previo aviso para verificar el cumplimiento de la norma (p. 254).

Según el “*Decreto legislativo N° 1033*” (2008), “*Artículo 2, inciso 2.2.-Funciones del INDECOPI*”, especifica que INDECOPI tiene como función de verificar que se cumpla lo establecido en la norma, cumple con la finalidad de prevenir que los proveedores infrinjan alguna norma, o para hacerles de conocimiento que su accionar puede acarrear consigo una infracción, y cuando hablamos de fiscalización, son funciones que buscan inspeccionar, las conductas que no cumplan con lo establecido por ley generándose así que se opte por tomar medidas correctivas, dictar mandatos y resolver en su caso algunas controversias (Indecopi, 2008).

Según lo previsto “*en la ley 29571*” (2010), siendo que “*en su artículo 151*”, especifica que el libro de reclamaciones debe ser exhibido para todo el público, con la finalidad de que el consumidor pueda plasmar su queja o reclamo. Por otro lado una vez establecido el reclamo, el proveedor tiene el plazo de 30 días calendario para solucionarlo, de no ser así puede presentar su denuncia ante la “*Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI*”, adjuntando su copia de la Hoja de Reclamación, a fin de que se inicie un procedimiento sancionador contra el establecimiento responsable (Indecopi, 2010, p. 57).

Según lo previsto “*ley 29571*” (2010), siendo que “*en su artículo 152*”, cabe precisar que Indecopi solo podrá exigir el libro de reclamaciones cuando exista algún reclamo planteado en la misma entidad por parte del consumidor, o por medio de su función de supervisión y fiscalización, El proveedor debe remitir la información solicitada en tres días hábiles. Cuando la información sea requerida como parte de una inspección, esto es supervisión, el proveedor debe entregarla inmediatamente a los funcionarios del Indecopi y si fuera el caso y no cuentas con tu Libro de Reclamaciones o no das respuesta a la insatisfacciones registradas, la entidad encargada puede imponer una amonestación, hasta una multa, por un máximo de 450 UIT, de acuerdo a la gravedad de la infracción (Indecopi, 2010).

Asimismo en la actualidad según Trentman (F, 2016) sigue vigente el respaldo estatal en distintas formas, las cuales examinan los mecanismo y formas de que exista una mayor persecución por parte del consumidor al interponer un reclamo, ya que hasta en muchas legislaciones, se otorgan incentivos económicos como indemnizaciones, despertando un

mayor interés por parte del consumidor. Por otro lado según (Muller M. Van Ginnekern M, 2008) Manifiestan que el problema especialmente en otras legislaciones es que los consumidores carecen del recurso o el tiempo para llevar a cabo o encargar investigaciones que le permitan a este comprobar la insatisfacción ocasionada por el proveedor, por ende se crean grupos o asociaciones de consumidores, que se unen con la finalidad de hacer respetar sus derechos.

Conforme a la actividad específica de supervisión y fiscalización que efectúa INDECOPI “*en el literal c) del artículo 72-C del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobado por Decreto Supremo 09-2009-PCM y modificado por Decreto Supremo. 107-2012-PCM*” (2012), plantea que la encargada de proponer, normar, con la finalidad de prevenir a través de la función de supervisión el cumplimiento de las obligaciones del proveedor es la Gerencia de supervisión y fiscalización, asimismo esta por encargo de los “*Órganos Resolutivos y secretarías técnicas de INDECOPI*”, va a prestar apoyo técnico y legal, para la ejecución en el ejercicio de las facultadas que tiene (Indecopi, 2012).

Es necesario precisar cuáles son las modalidades y acciones de supervisión de INDECOPI, pues bien para Zumaeta (2018) plantea las modalidades que emplea INDECOPI, para realizar su supervisión son; partiendo de un primer punto que es la modalidad como autoridad y el modo incognito, para verificar si el proveedor este realizando las cosas conforme a ley, sin perjudicar al consumidor.

Ahora al Respecto del programa virtual SIREC, el “*Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM*”, regula el sistema virtual, en donde los proveedores reportan la insatisfacciones (los reclamos y las quejas), pero existe un límite ya que solo se encontraran obligados aquellos proveedores que registre en la SUNAT un ingreso anual, igual o mayor a tres mil (3000) UIT, asimismo el valor de esta, será el correspondiente al año en que se efectuó la declaración (Indecopi, 2014).

Además el programa SIREC de INDECOPI Tiene por finalidad para Llontop (2014) controlar los reclamos y quejas interpuestos por los clientes (consumidores), por alguna



insatisfacción, teniendo de esta forma como objetivo brindar un formulario en línea y de libre acceso, que permita el registro de los reclamos (Derecho & Empresa, 2014).

Tabla 1. Informe estadístico de las Fiscalizaciones sobre el libro de reclamaciones, realizadas desde el año 2018, hasta la actualidad:

N° de establecimientos	Iniciado	Año	Hecho Investigado	Estado
30 Establecimientos abiertos al público.	Indecopi	2018	Supervisión de Libro de Reclamaciones	Concluidos

FUENTE: Elaboración propia.

Según la Carta N° 1007-2019/INDECOPI-PIU, resulta necesario precisar que a través de este informe que ha sido entregado por la misma Institución, se verifico, que es muy bajo el nivel de realización de sus funciones, ya que solo son 30 las empresas que han podido ser supervisadas, en casi todo el año 2018, quedando muchas empresas aun por fiscalizar.

Informe estadístico de las denuncias de parte, por parte de los consumidores, sobre el libro de reclamaciones, realizadas desde el año 2018, hasta la actualidad, según la Carta N°1235-2019/INDECOPI-PIU:

Tabla 2. Informe estadístico.

N° de establecimientos:	Iniciado	Año	Hecho Investigado	Estado
46 Establecimientos abiertos al público que han sido denunciados ante INDECOPI.	Por los consumidores	2018 – hasta la actualidad	Supervisión de Libro de Reclamaciones	Concluidos

FUENTE: Elaboración propia.

Siendo de tal forma que resulta notorio que es necesario, que los proveedores, no solo de estas empresas, si no de todas, reporten constantemente, todos los reclamos planteados por el consumidor en el libro de reclamaciones, ya que ayudara favorablemente a la labor de supervisión de INDECOPI, ya que tendrá en conocimiento los reclamos de los consumidores y regulara la conducta del proveedor.

Asimismo se analizó los puntos más trascendentales de las legislaciones de Perú, Chile y Ecuador, respecto al “*sistema de reclamo de los consumidores*”, y el plan de supervisión

y fiscalización que emplean, pues bien como primer punto, la “*ley que protege al consumidor en Perú, es Código de protección y defensa al consumidor- Ley N° 29571*”, a diferencia de Chile con “*su ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores*” y Ecuador con su “*ley orgánica de defensa al consumidor*”.

Como segundo punto es necesario precisar cuál es el sistema de reclamos y quien realiza la función de supervisión y fiscalización, siendo que en Perú, se presenta en el libro de reclamaciones, y la entidad encargada es INDECOPI a través de la “*Gerencia de Supervisión y fiscalización*”, a diferencia de Chile que se presenta ante el SERNAC y se reclama en sus sistema electrónico y en Ecuador ante la Defensoría del Pueblo.

Como tercer punto resulta necesario precisar cuál es el tiempo para solucionar algún tipo de reclamo; en Perú el mismo proveedor tiene como plazo de 30 días calendarios para encontrar la solución, pasado ese plazo el consumidor puede denunciar ante la entidad competente, a diferencia de Chile que tiene como su sistema a Sernac, el cual actúa como un mediador, entre el proveedor y el consumidor para dar una posible solución, por ende tiene 18 días hábiles para ofrecerle una respuesta al consumidor, y en Ecuador propuesta la denuncia y una vez citado el acusado, el Juez señalará día y hora para la audiencia de juzgamiento, la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días.

Como punto cuatro, tenemos que las sanciones, en Perú las interpone “*comisión de la oficina de INDECOPI*”, por ejemplo por no contar con el sistema de libro de Reclamaciones, las sanciones pueden ascender hasta 450 UIT, a diferencia de Chile que no multa a los proveedores que cometan alguna infracción, sin embargo, los consumidores pueden realizar una demanda ante el juzgado de la policía local, y en Ecuador, las infracciones, serán sancionadas con multa de cien a mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente, siendo el encargado de conocer y resolver el proceso, en primera instancia, el Juez de Contravenciones de la respectiva jurisdicción, y, en caso de apelación

Por otro lado resulta necesario analizar una jurisprudencia: Análisis de la “*resolución N°0170-2019/SPC-INDECOPI/Expediente N° 0038-2017/CPC-INDECOPI-TAC.*” Sujetos: (a) Procedencia: Comisión de la oficina regional del Indecopi de Tacna; (b) Denunciada: Empresa de Transportes Moquegua Turismo S.R.L; y (c) Procedimiento: Apertura de Oficio. Teniéndose como motivo que la Empresa no habría cumplido con responder dentro del plazo legalmente establecido los reclamos formulados en sus hojas de reclamación 00251-2017,

00253-2017, 00260-2017 y 00261-2017 de su libro de reclamaciones, decidiendo, que la Empresa le brinde respuesta al reclamo presentado en la hoja de reclamación 00251-2017 al consumidor y la sanciono con 1,55 UIT, por no haber acreditado que ha brindado la respuesta en el plazo establecido legalmente.

A modo de opinión, se ha verificado que resulta importante que INDECOPI llegue a tomar en conocimiento los reclamos interpuestos en el libro de reclamaciones, para que se pueda verificar si los reclamos resultan atendidos o no, salvaguardando el derecho del consumidor.

El problema queda expresado en los siguientes términos: ¿De qué forma afectaría al consumidor que el proveedor no absuelva y/o responda oportunamente los reclamos interpuestos en el libro de reclamaciones, el mismo que está bajo la supervisión de INDECOPI?

Con respecto a la justificación del presente trabajo de investigación resulta necesario precisar cuáles son las razones del por qué he optado por investigar este tipo de situaciones, basándome en hechos reales y ciertos, que se están suscitando en la realidad, ya que el consumidor se siente desprotegido ante los reclamos que presenta ante su proveedor y que este último no los soluciona. Partiendo desde este punto resultara necesario, que se le exija al proveedor que constantemente (de forma mensual), envíe un reporte de los reclamos que han sido presentados en su establecimiento, y que asimismo en caso de que el proveedor no lo haga, se deberá imponer una sanción por no haber realizado dicho reporte, ante el órgano encargado de la supervisión y fiscalización de INDECOPI, ya que este generaría que dicha entidad tenga un mayor control de sus administrados. Por ende es necesario, que se les exija a todos los proveedores, que cumplan con reportar mensual y asimismo se deberá eliminar el límite que existe al momento de subir la información al sistema SIREC, todo esto para facilitar la función de supervisión de INDECOPI.

A raíz de estos puntos tomados en cuenta, es necesario verificar si INDECOPI, cumple con la función de supervisar a los proveedores, y si es necesario el reporte del libro de reclamaciones de forma mensual.

La contribución teórica según Gonzales (2002) considera que: tiene por finalidad, generar conocimiento que permita explicar o comprender las bases de los hechos, siendo de tal manera que las teorías descritas han ayudado a comprender cuál es el punto y la finalidad

que traería consigo el desarrollo de esta investigación, ya que al desarrollarlas, se podrá verificar cual es problema que resultara necesario confortarlo.

El objetivo general, se centra en determinar si es necesario que INDECOPI exija al proveedor el reporte mensual de los reclamos interpuestos en el libro de reclamaciones con la finalidad de fortalecer la función de supervisión y proteger los derechos de los consumidores.

Así mismo los objetivos específicos: Determinar la importancia de que el proveedor reporte de manera permanente los reclamos presentados en su contra frente a INDECOPI; y establecer la importancia de la función de supervisión de INDECOPI y advertir de que forma fortalecería a dicha entidad, el hecho de que sea exigible para el proveedor reportar constantemente los reclamos establecidos por los consumidores.

La hipótesis planteada se centra en demostrar que es posible incorporar un sistema de reporte sobre los reclamos que se interponen en el libro de reclamaciones por parte de los proveedores, con la finalidad de determinar la función de supervisión de INDECOPI.

## II. METODO:

### 1.1. Tipo de investigación:

El diseño, según Hernández (2004) en su libro *“Metodología de la Investigación”*. La Habana. Félix Valera, plantea la investigación no experimental: es aquella que se efectúa sin modificar las variables, se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos con posterioridad.

Cabe indicar, que el tipo de estudio es el descriptivo el cual según Tamayo (2003); comprende un análisis de hechos las actuales, que serán interpretados y corroborados a través de formas como por ejemplo: la entrevista, en que se describa el fenómeno actual que se somete al análisis, con la finalidad de obtener conclusiones y respuestas, respecto a la problemática existente, verificándolo puntualmente, sobre lo planteado (p. 436).

### 1.2. Operacionalizacion de las variables.

Variable Independiente: La obligatoriedad del proveedor de reportar constantemente los reclamos del libro de reclamaciones.

Variable Dependiente: La protección de los derechos del consumidor como función de supervisión de INDECOPI.

Tabla 3. Operacionalizacion de las variables.

VARIABLES	DEFINICION	DIMENCIONES	INDICADOR ES
La obligatoriedad del proveedor de reportar constantemente los reclamos del libro de reclamaciones.	Consiste en que el proveedor tendrá la obligación de reportar (mensualmente) los reclamos del consumidor	Subjetiva: El accionar obligatorio del proveedor frente a los reclamos interpuestos en el libro de reclamaciones.	Factores que originan el impedimento
		Objetiva: La obligación del proveedor de informar los reclamos de los consumidores constantemente ante INDECOPI.	Normatividad

La Protección de los derechos del consumidor como función de supervisión de INDECOPI	La protección del consumidor de forma efectiva a través de la funciones de supervisión de INDECOPI	Subjetiva: Posibilidad de que INDECOPI exija a todos los proveedores el reporte de reclamos, con la finalidad de proteger al consumidor.	El reporte constante de reclamos a INDECOPI
		Objetiva: La necesidad de que se cree una política normativa que le exija al proveedor informar mensualmente los reclamos y en caso no lo haga que amerite una sanción.	Se incluya en la legislación existente

FUENTE: Elaboración propia.

### 1.3. Población, muestra y muestreo.

Ahora para hablar de la población es necesario hacer referencia a lo que plantea el autor Gómez (2016), siendo de tal forma que la población son una serie elementos que poseen características que son objeto de análisis, la cual cumple una serie de criterios predeterminados correspondientes a obtener resultados del estudio (Revista alergia México, 2016, p. 202). Por tanto, para la presente investigación se va a considerar como población los abogados particulares, abogados que labore en la entidad de INDECOPI o juristas especialistas en el tema derecho del consumidor.

Muestra y cantidad: 10 abogados particulares; y 5 abogados de la entidad INDECOPI – Piura o abogados especialistas en el tema de derecho al consumidor.

### 1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad:

Según Bernal (2010), plantea que hay un montón de instrumentos para recolectar todo tipo de datos que ayuden con el trabajo de campo de una investigaciones, con la finalidad de obtener resultados, asimismo que los métodos o técnicas a utilizar van de la mano con el tipo de investigación que se pretende efectuar (p. 192).

Asimismo las técnicas de recolección de datos, según el autor Maya (2014), estable lo siguiente: las técnicas comprenden una variedad de procedimientos que son organizados

de forma sistemática, que tienen por finalidad orientar al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento y en el planteamiento de dicha investigación. (p.4).

Con respecto a las técnicas: “*a) Encuestas b) Entrevista c) Observación*”, tomándose como técnica en el presente trabajo la entrevista, con la cual obtendremos un resultado, en la presente investigación.

Siendo de tal manera que para Aranzamendi (2010) plantea la investigación la entrevista y el cuestionario, siendo que por el primero especifica que es una técnica en la que el investigador con el entrevistado, tendrán un intercambio directo de palabras, con la finalidad de que este sujeto entrevistado bríndela información necesaria para obtener el punto de vista estos sobre la realidad problemática que ha sido presentada.

Siendo de esta manera que se utilizó 15 encuestas, dirigidas a profesionales de derecho y otros que cuentan además con la especialización en Derecho al Consumidor, contando cada una de estas con 8 interrogantes abiertas, que permitirían una adecuada explicación del fenómeno estudiado, de acuerdo a la realidad problemática conforme a la discusión de normativa y doctrina vigente.

Asimismo con respecto al cuestionario que tiene como una de sus modalidades la entrevista para Ferrer (2010), es un instrumento básico para poder observar la entrevista, es decir es una fórmula de serie de preguntas que permitirán medir una o más variables, observando de tal forma los hechos a través de la valoración que este hace (Metodologia.blogspot, 2010). Por ende las entrevistas, según Cerda (1991), esta es una recolección de datos sistemáticos de en una muestra de población, con la finalidad de obtener un resultado. (p. 202).

Validez y confiabilidad, siendo de esta forma que la validación según Yuni y Urbano (2014) establece que la validez se relaciona con la coherencia, que correspondería entre el modelo teórico que ha sido construido en la presente investigación. (p. 35). La validación es un documento que se denomina constancia de validación, en la cual, se consignan los datos del especialistas, después la guía de pautas y cuestionario. Conforme a los métodos de análisis de datos, Cisterna (2005) establece que: el método hermenéutico es la reunión, y cruce de toda información que resulte ser el objeto de la investigación, en la cual se utilizaran los instrumentos necesarios y que constituirán el cuerpo de esta (p.70).

Siendo de tal manera, que la validación del contenido se ha determinado a través de la técnica del juicio de experto y asimismo de la especialidad, teniendo de esta manera al estadístico Cristian Augusto Jurado Fernández, al Dr. Fernández Vásquez Jose Arquímedes y la Dra. Jesús María Sandoval Valdiviezo, todo ello para obtener el respaldo de personas conocedoras del tema de investigación. Aunado en ello, se logró una confiabilidad aceptable, debido a que evaluaron el contenido de las interrogantes, calificándolas como “muy buenas” y “buenas”.

### **1.5. Procedimiento.**

Con respecto al cuestionario dirigido a Abogados particulares y Abogados especialistas en Derecho de Consumidor o Abogados que laboren en INDECOPI, su aplicación se proyectó para la primera semana del mes de septiembre del 2019, obteniendo un total de 15 encuestados. En cuanto al cuestionario que se dirigió a Abogados Particulares, se proyectaron 10 encuestas y 05 restantes entre abogados especialistas y abogados que laboran en INDECOPI, para el 02 al 10 de septiembre, obteniendo todos los instrumentos aplicados en su totalidad, el 10 de septiembre del 2019.

### **1.6. Método de análisis de la información.**

Cabe precisar que el método de análisis empleado es el hermenéutico, ya que según Cisterna (2005) plantea que es una reunión de toda la información necesaria para el objeto de estudio, con la finalidad de obtener un resultado a través del análisis correspondiente (p.70). Asimismo este autor Cisterna (2005), plantea tres pasos; en el primero que es la selección de la información, segundo es la triangulación de todo el marco teórico, y como último punto es la interpretación de toda la información recabada. (p. 69-70)

### **1.7. Aspectos éticos:**

El estudio que se ha realizado en merito a una problemática actual y propia del Derecho. Se ha recopilado información que aborde la temática planteada, de fuentes como libros, tesis, revistas y fuentes provenientes de internet. Asimismo se ha efectuado las citas correspondientes respetando y teniendo como referente lo impuesto por las normas APA, edición actual. Siendo de esta manera que se han respetados los lineamientos científicos y como consecuencia la investigación resulta propia, abordando todos los protocolos de la ética.



### III. RESULTADOS

En el siguiente capítulo se analizan los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a los profesionales del campo del derecho.

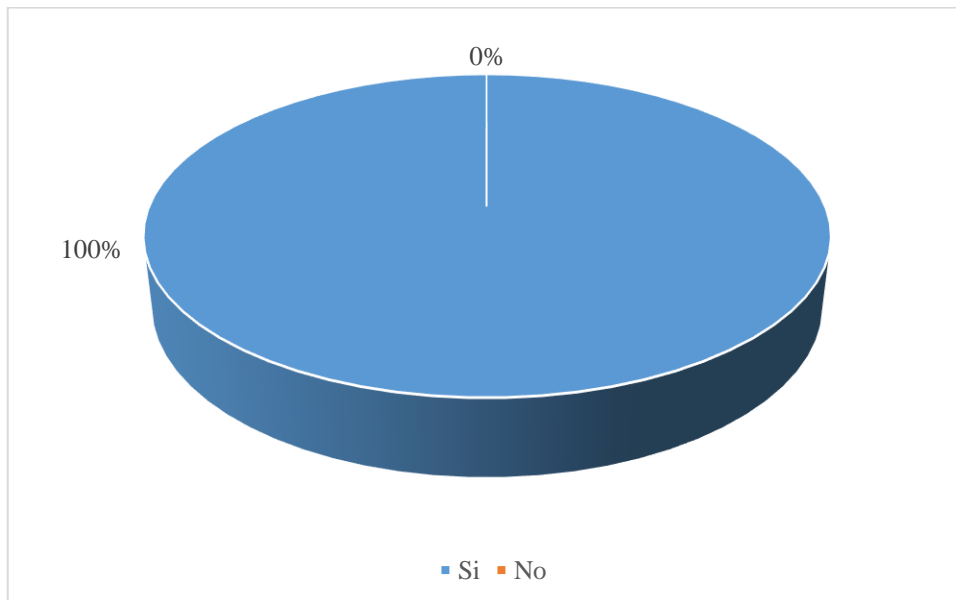
Es así que la primera pregunta formulada fue: ¿Tiene conocimiento sobre qué entidad del Estado sanciona a los malos proveedores? El 100% de los profesionales del derecho responden afirmativamente. Dentro de las razones que argumentan en sus respuestas se tiene, que la totalidad responde que la entidad que sanciona es Indecopi. Esto nos demuestra que todos los operadores conocen la estructura organizativa del Estado peruano.

Tabla 3. ¿Tiene conocimientos sobre qué entidad del Estado sanciona a los malos proveedores?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	100 %
No	00	00 %
TOTAL	15	100 %

Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos.

Gráfico 1. ¿Tiene conocimientos sobre qué entidad del Estado sanciona a los malos proveedores?



Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos

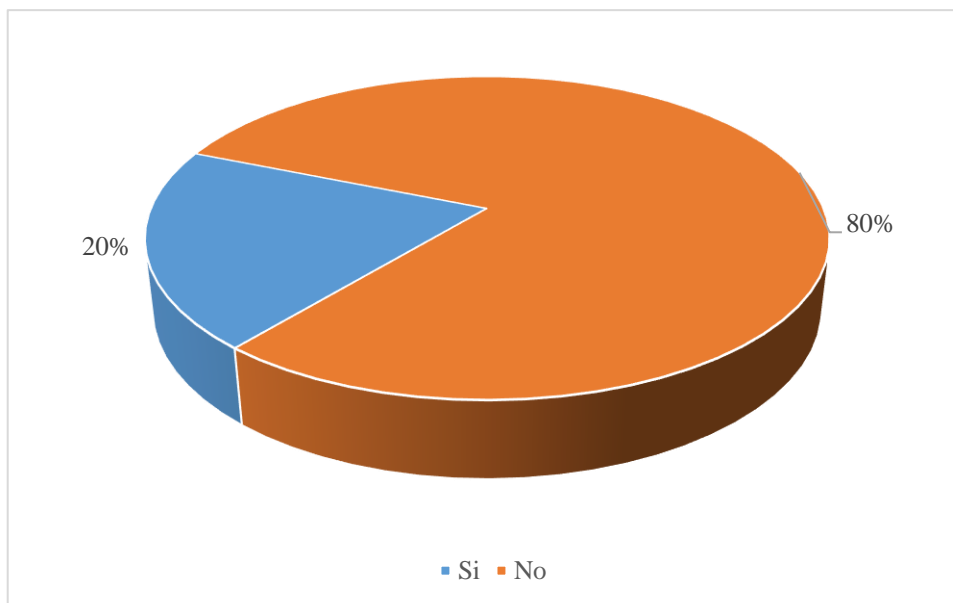
La segunda pregunta formulada fue: ¿Cree que los proveedores atienden los reclamos de los consumidores que se han interpuesto en el libro de reclamaciones, de acuerdo al plazo previsto conforme en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM? Se obtuvo que el 20% de los profesionales del derecho responden afirmativamente, y el 80 % restante responde de forma negativa. Dentro de las razones se tiene que: los que respondieron de forma afirmativa consideran que los proveedores si atienden los reclamos de los consumidores ya que al realizarlo les generaría una buena imagen empresarial. Asimismo otros señalaron que mientras el consumidor no muestre interés ante el proveedor, su reclamo o queja nunca será resuelto dentro de los 30 días calendario que este último tiene para ofrecer su respectiva solución. Conforme lo establece el “*Decreto Supremo N° 011-2011-PCM*” (2011), en su artículo 6.

Tabla 4. ¿Cree que los proveedores atienden los reclamos de los consumidores que se han interpuesto en el libro de reclamaciones, de acuerdo al plazo previsto conforme en el Supremo N° 011-2011-PCM?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	20%
No	12	80%
TOTAL	15	100 %

Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos

Gráfico 2. ¿Cree que los proveedores atienden los reclamos de los consumidores que se han interpuesto en el libro de reclamaciones, de acuerdo al plazo previsto conforme en el Supremo N° 011-2011-PCM?



Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos

La tercera pregunta formulada fue: ¿Considera que en los establecimientos privados existe un libre acceso al libro de reclamaciones? Se obtuvieron los siguientes resultados el 33% de los profesionales del derecho responden afirmativamente, y el 67 % respondió de manera negativa. Considerando el 33 % que si existe un libre acceso, ya que se encuentra a la vista de cualquier consumidor que quiera interponer su reclamo o queja. Por otro lado el 67 % argumentan que no existe un fácil acceso al libro de reclamaciones por parte del proveedor, ya que muchas veces lo obstaculizan y no lo ponen a la vista del público, con la finalidad de que el consumidor no interponga algún reclamo, ya que le generaría al proveedor la obligación de resolverlo en un plazo no mayor a 30 días calendario, pudiendo prorrogarse cuando sea necesario.

Por ende el consumidor se encontraría desprotegido al no existir una supervisión correspondiente por parte de la entidad encargada en este caso INDECOPI, no cumpliendo esta última con proteger los derechos de los consumidores, generándose de tal forma una insatisfacción por parte de este último y un beneficio por parte del proveedor, ya que al no encontrarse supervisado por dicha entidad, este no cumpliría con los parámetros establecidos en la norma.

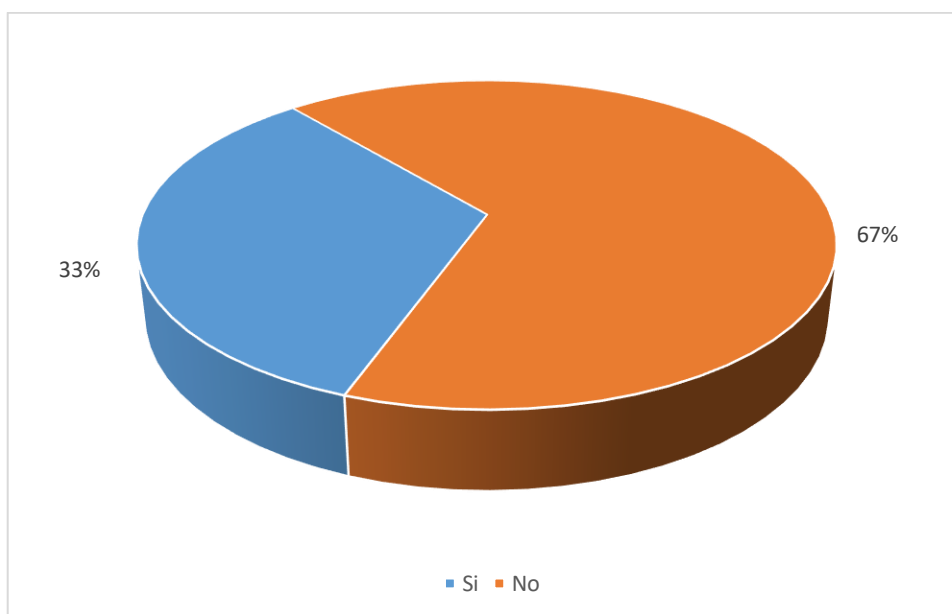
Tabla 5. ¿Considera que en los establecimientos privados existe un libre acceso al libro de reclamaciones?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
------------	------------	------------

Si	5	33%
No	10	67%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos

Grafico 3. ¿Considera que en los establecimientos privados existe un libre acceso al libro de reclamaciones?



Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos.

La cuarta pregunta formulada fue: ¿Conoce el sistema SIREC y a la vez si es que los proveedores informan obligatoriamente los reclamos del libro de reclamaciones ante INDECOPI?, Respecto al primer punto de la pregunta, si es que conocen el sistema Sirec, el 47% de los profesionales del derecho responden afirmativamente, y el 53 % responden de manera negativa. Obteniendo como respuestas, que el 47 % conocen del sistema SIREC, que este es un programa virtual en donde el proveedor reporta las insatisfacciones (los reclamos y las quejas), que han sido interpuestas por los consumidores. Asimismo respecto a la segunda parte de la pregunta antes mencionada, los profesionales que respondieron de forma negativa, sostienen no tener conocimiento del sistema SIREC, ya que no existe mucha publicidad respecto dicho programa.

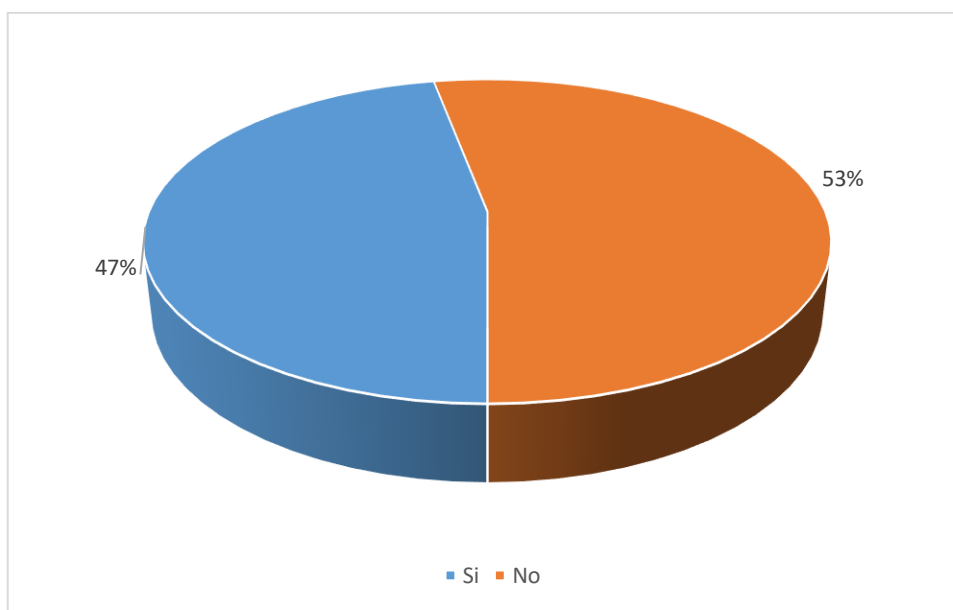
Tabla 6. ¿Conoce el sistema SIREC y a la vez si es que los proveedores informan obligatoriamente los reclamos del libro de reclamaciones ante INDECOPI?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
-------------------	-------------------	-------------------

Si	7	47%
No	8	53%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos.

Grafico 4. ¿Conoce el sistema SIREC y a la vez si es que los proveedores informan obligatoriamente los reclamos del libro de reclamaciones ante INDECOPI?



Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos,

Por otro lado en el siguiente punto de la pregunta cuatro, si es que los profesiones de derecho conocen si los proveedores informan obligatoriamente los reclamos ante INDECOPI, el 100 % responde de forma negativa, ya que no tienen conocimiento pleno, si es que los proveedores, que su ingreso sea mayor o igual a 3000 UIT, según lo establecido por ley, reporten todos sus reclamos, así mismo desconocen qué sistema utilizan o la forma en que reportan, si es mensual o anual.

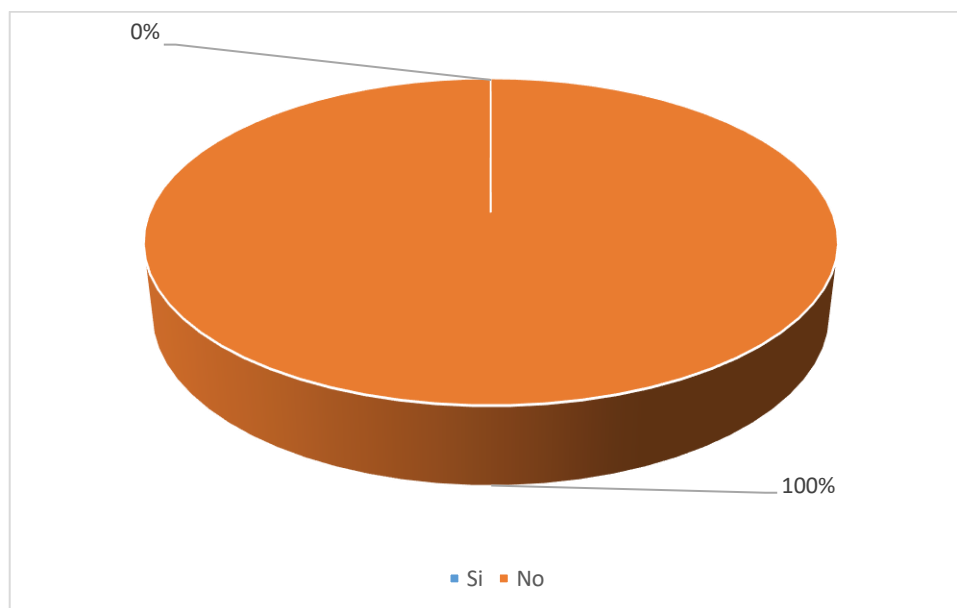
Por ende es necesario que se ponga en conocimiento de todo el público en general, haciendo mención, que la norma solo obliga a reportar los reclamos o quejas a aquellos proveedores que tengan como ingreso anual mayor a 3000 UIT, existiendo un límite, no cumpliéndose así la finalidad de dicho sistema, ya que se le debería exigir a todos los proveedores por igual que cumplan con realizar dicho reporte, teniéndose por finalidad un mayor control por parte de INDECOPI, generándosele la obligación al proveedor de que todos los reclamos impuestos por el consumidor sean atendidos conforme a lo establecido en la norma.

Tabla 7. ¿Conoce el sistema SIREC y a la vez si es que los proveedores informan obligatoriamente los reclamos del libro de reclamaciones ante INDECOPI?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	00	00 %
No	15	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos

Grafico 5. ¿Conoce el sistema SIREC y a la vez si es que los proveedores informan obligatoriamente los reclamos del libro de reclamaciones ante INDECOPI?



Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos

La quinta pregunta formulada fue: ¿Tiene conocimiento de la función de supervisión y prevención de INDECOPI, en su rubro de Defensa al Consumidor?, Siendo que el 100% de los profesionales del derecho responden afirmativamente, manifestando que en la actualidad la entidad encargada de realizar la función de supervisión es INDECOPI, con la finalidad de garantizar los derechos del consumidor ante la interposición de su reclamo o queja, en cualquier establecimiento abierto al público.

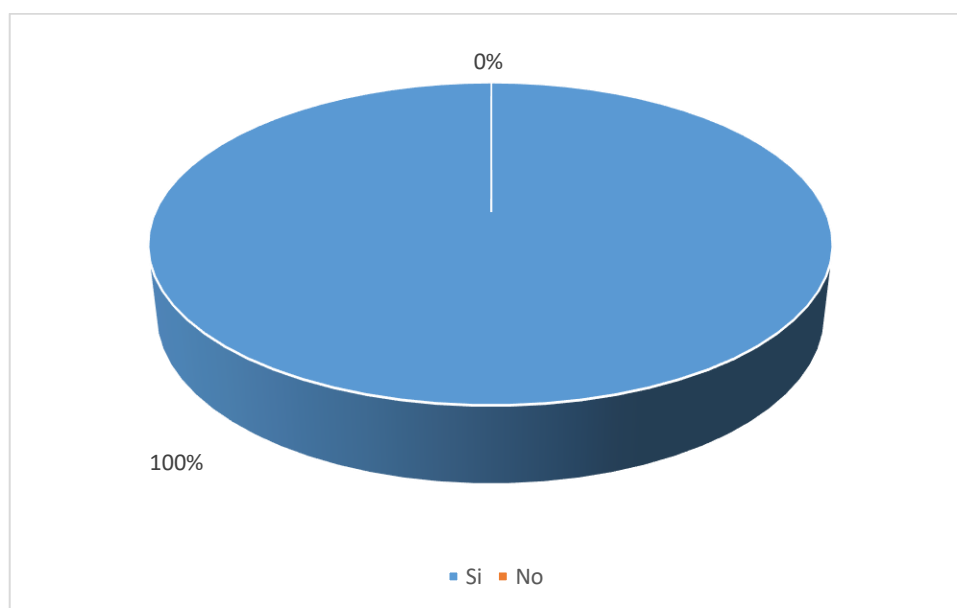
Asimismo Según el “Decreto legislativo N° 1033” (2008), plantea en su “Artículo 2, inciso 2.2. Especifica que INDECOPI cumple con la finalidad de prevenir que los proveedores infrinjan alguna norma, o para hacerles de conocimiento que su accionar puede acarrear consigo una infracción, generándose así que se opte por tomar medidas correctivas, dictar mandatos y resolver en su caso algunas controversias.

Tabla 8. ¿Tiene conocimiento de la función de supervisión y prevención INDECOPI, en su rubro de Defensa al Consumidor?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	00	00 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos .

Grafico 6. ¿Tiene conocimiento de la función de supervisión y prevención INDECOPI, en su rubro de Defensa al Consumidor?



Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos.

La sexta pregunta formulada fue: ¿Considera que es necesaria la incorporación dentro del código de defensa y protección al consumidor, de que los proveedores obligatoriamente reporten mensualmente los reclamos del libro de reclamaciones?, Siendo que el 80% de los profesionales del derecho responden afirmativamente, y el 20 % responden de forma negativa.

Dentro de las razones que argumentan en sus respuestas se tiene: el porcentaje menor de los entrevistados, plantean que no es necesaria dicha incorporación, ya que es una función es netamente de INDECOPI, y ellos manejan sus propios mecanismos, para salvaguardar el derecho de los consumidores.

Por otro lado el porcentaje mayor, manifestaron que si es necesario que se incorpore en dentro del código de defensa y protección al consumidor, ya que en ese sentido, INDECOPI,

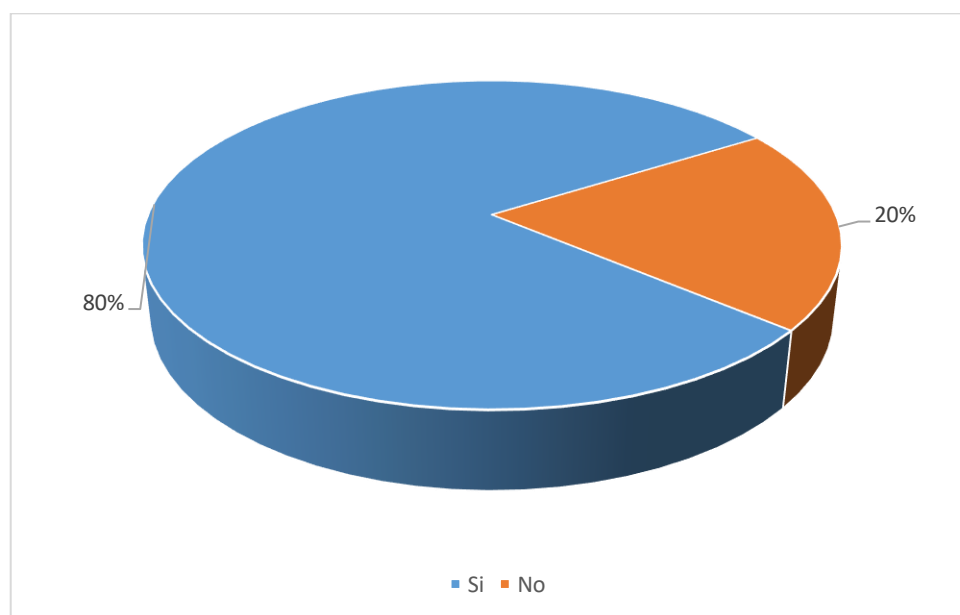
tendrá un sustento legal para exigir el reporte mensual de los reclamos del libro de reclamaciones por parte del proveedor, generándosele así un obligatoriedad, de atender todo los reclamos o quejas y reportarlos, fortaleciendo la función de Supervisión de Indecopi, ya que en la actualidad no verificaría si todos los proveedor cumplen con tener libro de reclamaciones y asimismo en solucionar todos los reclamos o quejas interpuestos por el consumidor, ya que la entidad solo al momento de supervisar o por una denuncia toma recién en conocimiento de que una queja o reclamo no ha sido atendido, por ende para facilitar y fortalecer la función de supervisión de INDECOPI, es necesario que se implemente en la ley, porque tendría un mayor control y verificaría de que todos los reclamos o quejas sean atendidos conforme a ley y de no ser el caso impondría la sanción correspondiente.

Tabla 9. ¿Considera que es necesaria la incorporación dentro del código de defensa y protección al consumidor, de que los proveedores obligatoriamente reporten mensualmente los reclamos del libro de reclamaciones?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	80%
No	3	20 %
TOTAL	15	100 %

Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Rios.

Grafico 7. ¿Considera que es necesaria la incorporación dentro del código de defensa y protección al consumidor, de que los proveedores obligatoriamente reporten mensualmente los reclamos del libro de reclamaciones?





Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos.

La séptima pregunta formulada fue: ¿Considera que cuando no exista un reporte por parte del proveedor en plazo establecido por ley, se le deba imponer una sanción?, Siendo que el 100% de los profesionales del derecho responden afirmativamente. Obteniendo como argumento: que al ya existir un reporte por parte del proveedor de forma obligatoria generaría que el consumidor se sienta protegido en todo momento, ya que tendría la seguridad de que su reclamo o queja va a ser atendido por su proveedor. Asimismo el hecho de imponer una sanción obligara a todos los proveedores a reportar constantemente su libro de reclamaciones, por ende resulta necesario que se imponga una sanción en caso el proveedor haga caso omiso a sus obligaciones.

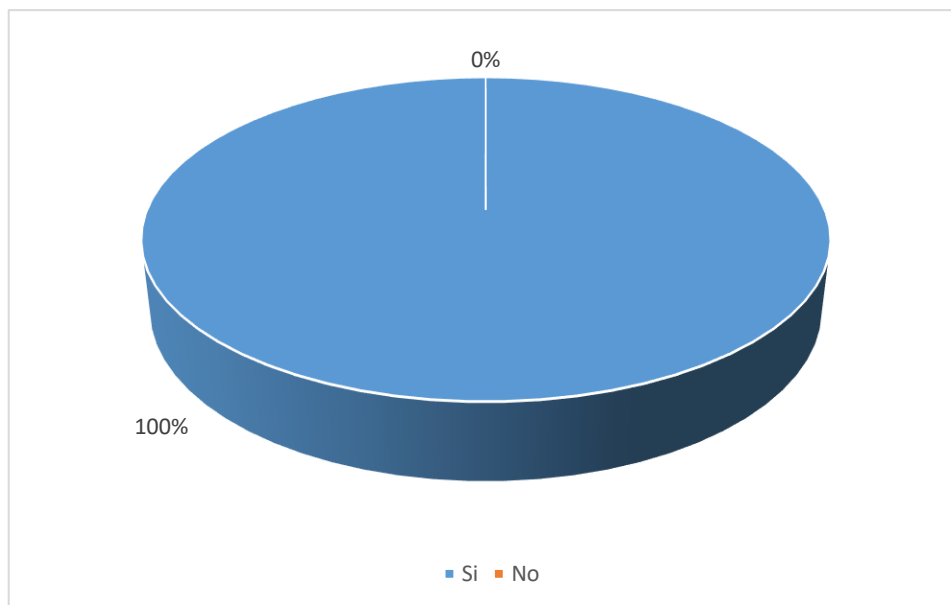
Por otro lado dicho reporte, fortalecería la función de supervisión de INDECOPI, ya que esta tendría un mayor control de todos los reclamos o quejas que han sido interpuestos en el libro de reclamaciones de cada establecimiento abierto al público, teniendo como facultad de que en caso no se realice dicho reporte imponga la sanción correspondiente.

Tabla 10. ¿Considera que cuando no exista un reporte por parte de los proveedores en plazo establecido por ley, se les deba imponer una sanción?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	15	100 %
No	0	00 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos.

Grafico 8. ¿Considera que cuando no exista un reporte por parte de los proveedores en plazo establecido por ley, se les deba imponer una sanción?



Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos.

La octava pregunta formulada fue: ¿Considera que la incorporación de un sistema de reporte de los proveedores, fortalecería la función de supervisión de INDECOPI?, Siendo que el 80% de los profesionales del derecho responden afirmativamente, y el 20 % responden de forma negativa.

Dentro de las razones que argumentan en sus respuestas se tiene, que los que respondieron de manera afirmativa, consideran que si es necesario que exista un reporte por parte del proveedor, porque así, se podría verificar, si el proveedor le ha dado la atención correspondiente al reclamo o queja impuesto por el consumidor, y si es que ha respetado el plazo establecido para resolver dicha insatisfacción, de no ser así, ameritaría una sanción, generándose así un mayor control por la entidad encargada de realizar la función de supervisión y fiscalización, porque al tener un reporte de los reclamos o quejas por parte del proveedor, INDECOPI podría verificar si este ha incumplido o no la norma, fortaleciendo su función de supervisión, garantizando el cumplimiento de lo establecido en la norma.

Por otro lado el menor porcentaje de entrevistados, manifestaron que no es necesaria la incorporación de un sistema de reporte, porque la función de supervisión es netamente de Indecopi, ellos deberán verificar contantemente si se ha cumplido la norma, siendo esta respuesta un poco negativa, porque no siempre INDECOPI llega a supervisar a todos los establecimientos abiertos al público que existen en el Perú.

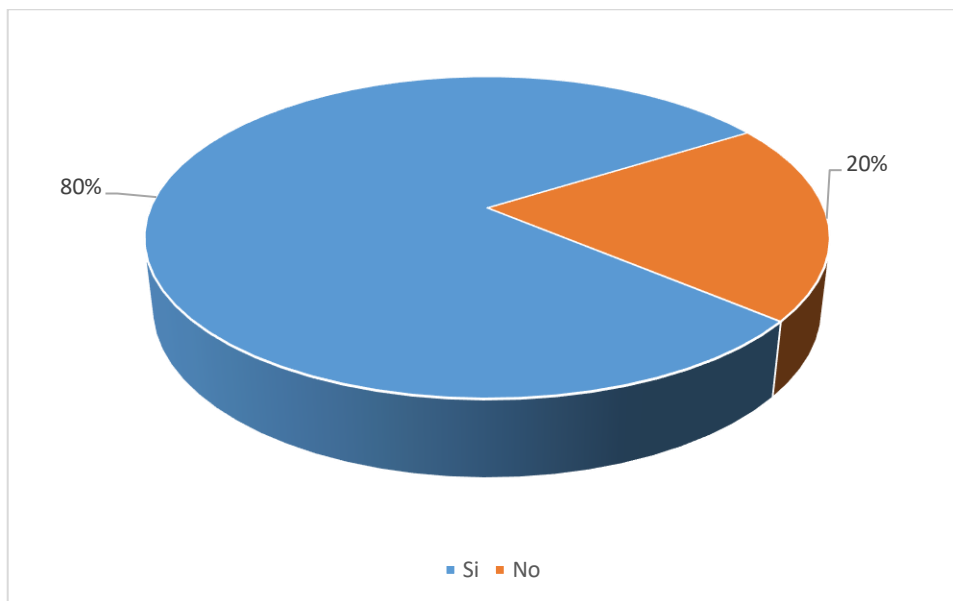
Asimismo desde la aplicación de esta pregunta en el presente cuestionario, se ha podido verificar que la supervisión que realiza INDECOPI, no es la más adecuada, ya que el servicio que está brindando como garante de los derechos de los consumidores no está cumpliendo con su finalidad, por ende si resulta necesaria la incorporación de un sistema de reporte mensual por parte del proveedor, ya que si fortalecería y volvería eficaz la función de supervisión de INDECOPI al tener un mayor control de la conducta tomada por el proveedor frente a un reclamo del consumidor.

Tabla 11. ¿Considera que la incorporación de un sistema de reporte de los proveedores, fortalecería la función de supervisión de INDECOPI?

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	80%
No	03	20 %
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos.

Grafico 9. ¿Considera que la incorporación de un sistema de reporte de los proveedores, fortalecería la función de supervisión de INDECOPI?



Fuente: Elaborado por: Juan Gerardo Nilupu Ríos.

#### IV. DISCUSIÓN

En el siguiente apartado se discuten cada uno de los objetivos específicos formulados en el trabajo de investigación y es como sigue:

##### **Objetivo específico 1. Determinar la importancia de que el proveedor reporte de manera permanente los reclamos presentados en su contra frente a INDECOPI.**

Frente a este objetivo; el alcance e importancia que se ha obtenido del presente estudio, ha sido impresionante ya que al generarle la obligación al proveedor de reportar quejas o reclamos del libro de reclamaciones, se obtiene como resultado que el consumidor no se sienta desprotegido ante alguna insatisfacción y por otro lado fortalece la función de supervisión de INDECOPI, ante ello, Zumaeta (2018), detalla que las quejas o los reclamos interpuestos por los consumidores, no son resueltos por los proveedores, generándose de esta manera una omisión al llamado del consumidor por alguna insatisfacción, ya que al no existir un control de INDECOPI, los proveedores continuaran realizando irregularidades. Por ende resulta importante que se le obligue al proveedor al reporte constante y permanente, ya que así le generaría la obligación de resolver todas las insatisfacciones impuestas en su libro de reclamaciones, ya que INDECOPI, tendría un control más activo en defensa del consumidor, imponiendo las sanciones correspondientes cuando resulte necesario.

Asimismo he podido precisar INDECOPI, tiene un abanico de facultades las cuales no deben quedar solo en el papel y en su norma reguladora, sino que además debe cumplirlas según lo establecido en ésta mismas sea en su planteamiento garantista, supervisor y sancionador, el cual no está cumpliendo como lo hemos podido comprobar con los resultados de las entrevistas aplicadas en las que se preguntó lo siguiente: si consideran los profesionales de derecho que es necesaria la incorporación dentro del código de defensa y protección al consumidor, de que los proveedores obligatoriamente reporten mensualmente los reclamos del libro de reclamaciones, siendo así que la mayor parte de entrevistados, respondió que sí, dando a lugar a que es necesario que exista un reporte obligatorio por parte del proveedor con la finalidad de que el órgano supervisor en este caso INDECOPI, pueda tener un control y verificar que los reclamos sean resueltos de forma oportuna.

Por otro lado el Programa SIREC, es un sistema virtual, en donde los proveedores reportan la insatisfacciones (los reclamos y las quejas), que han sido interpuestas por los clientes, asimismo según él “*Decreto Supremo N° 006-2014-PCM*”; los únicos obligados

son aquellos proveedores que registre en la SUNAT un ingreso anual, igual o mayor a tres mil (3000) UIT, asimismo el valor de esta, será el correspondiente al año en que se efectuó la declaración, existiendo una limitación por parte de la norma, ya que no debería obligársele solo a estos proveedores, sino a todos por igual, con la finalidad de que exista una mayor supervisión por parte de INDECOPI.

### **Objetivo específico 2. Establecer la importancia de la función de supervisión de INDECOPI.**

Ahora partiendo desde el punto de la función de supervisión INDECOPI; es necesario comprender que INDECOPI tiene la facultad de verificar el cumplimiento de la norma, siendo esta una función muy importante, ya que hablamos de una institución que protege el derechos del consumidor, por ende esta entidad es el encargado de realizar los mecanismos necesarios para poder llevar a cabo una supervisión adecuada, en este caso la que implemente dicha entidad, son las Siguiente: Como autoridad y como Incognito, pues bien como autoridad se presenta ante un establecimiento abierto al público y se presenta como tal, y verifica el cumplimiento de la norma, para el caso en concreto, supervisa que exista libro de reclamaciones y que se resuelvan los reclamos de la forma más conveniente y dentro del plazo establecido, y como incognito, pues llega a dicho establecimiento como cualquier consumidor, y verifica su la atención es adecuada en caso exista algún tipo de reclamo.

Según el “*Decreto legislativo N° 1033*” (2008), plantea en su “*Artículo 2, inciso 2.2.- Funciones del INDECOPI*”, especificando que INDECOPI tiene como función la de prevenir y verificar que se cumpla lo establecido en la norma, asimismo tiene la obligación de poner en conocimiento al proveedor que su accionar puede acarrear consigo una infracción, con posterioridad a eso INDECOPI, podrá realizar un fiscalización, si es que lo cree conveniente ya que también es una de sus funciones la cual tiene por objetivo inspeccionar las conductas que no cumplan con lo establecido por ley generándose así que se opte por tomar medidas correctivas, dictar mandatos y resolver en su caso algunas controversias (Indecopi, 2008).

Asimismo la función de supervisión y fiscalización que efectúa INDECOPI “*en el literal c) del artículo 72-C del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI, aprobado por Decreto Supremo 09-2009-PCM y modificado por Decreto Supremo. 107-2012-PCM*” (2012), plantea que la encargada de proponer, normar, con la finalidad de

prevenir a través de la función de supervisión el cumplimiento de las obligaciones del proveedor es la Gerencia de supervisión y fiscalización, asimismo esta por encargo de los “*Órganos Resolutivos y secretarías técnicas de INDECOPI*”, va a prestar apoyo técnico y legal, para la ejecución en el ejercicio de las facultadas que tiene (Indecopi, 2012).

De los resultados obtenidos se llegó a la conclusión de que el 100 % de los profesionales del Derecho, conocen la función de supervisión y prevención INDECOPI, en su rubro de Defensa al Consumidor, generándose además en misma entrevista, preguntas que iban de la mano con este objetivo, obteniendo como respuesta que la función que realiza dicha entidad es muy complicada y que muchas veces no la realizan de forma oportuna y conveniente para el consumidor, ya que no se llegan a supervisar a todos los establecimientos abiertos al público en el tiempo correcto, no existiendo un control permanente, generándose que varios proveedores no cumplan con la norma, vulnerando además los derechos del consumidor, por ende la supervisión y fiscalización que realiza INDECOPI en el territorio Peruano, es la más importante, porque puede prevenir y además sancionar en caso de alguna vulneración a la norma.

**Objetivo específico 3. Advertir de que forma fortalecería a dicha entidad, el hecho de que sea exigible para el proveedor reportar constantemente los reclamos establecidos por los consumidores.**

Fortalecería a INDECOPI, de manera extraordinaria, ya se le proporcionaría mayor información referida al comportamiento de los proveedores y consumidores; así como, índices de productos y servicios con incidencias en su circulación en el mercado, asimismo tendría un mayor control, prevendría alguna vulneración que pueda cometer una persona.

Ahora bien como fortalece la función de supervisión de INDECOPI, el hecho de que el proveedor reporte constantemente los reclamos establecidos por los consumidores, pues bien: Indecopi realiza acciones de supervisión a los diferentes establecimientos comerciales abiertos al público con su equipo de supervisores; constatando las obligaciones establecidas en la norma, siendo así que para el caso en concreto, verifica si es que cada establecimiento cuenta con un libro de reclamaciones, y asimismo si es que estos reclamos planteados en este, han sido resueltos de forma oportuna, si bien es cierto, el código de protección y defensa del consumidor establece la obligación de todos los proveedores deben contar con un libro de reclamaciones y reconoce el derecho de los consumidores de utilizar

y exigir la entrega del libro de reclamaciones; permitiéndose el uso de este instrumento para otorgar una solución pacífica ante una disconformidad con el producto, servicio o atención brindada por el proveedor, asimismo señala cuando INDECOPI puede solicitar el libro de reclamación al proveedor, siendo este cuando exista un reclamo no atendido. Entonces ante lo anteriormente dicho, cabría preguntarse si es que INDECOPI, puede en un tiempo determinado supervisar todos los establecimientos abiertos al público, siendo así que a través del presente trabajo de investigación se ha podido notar que tan solo en la Región Piura, existen muchos establecimientos que no han sido nunca supervisados, quedando estos establecimiento exentos de alguna responsabilidad, ignorando muchas veces el reclamo del consumidor.

Pues bien es cierto que dicha entidad en este caso INDECOPI, no verificaría, si todos los establecimientos cumplen con tener libro de reclamaciones y asimismo si es que el proveedor a solucionar todos los reclamos interpuestos por los clientes, ya que la entidad no se da abasto al momento de querer supervisar a todos los establecimiento, no pudiendo conocer si es que el proveedor ha incurrido en una falta, siendo de tal forma que la única manera que llegue a tener conocimiento es por alguna denuncia realizada en la misma institución y recién ahí solicitara el libro de reclamaciones para verificar si el reclamo verdaderamente no ha sido resuelto.

Respecto a la función de supervisión Magide (2000) la define como una actividad que realiza la administración, con la finalidad de limitar la libertad de sus administrados, esto se lleva a cabo con el fin de que exista un orden, para que no se vulneren derechos, asimismo, especifica, que así los administrados sean sujetos privado o públicos, se deben adecuar al régimen vigente de cada sector (p. 324), siendo que en este orden de ideas, INDECOPI, al no llegar a supervisar a todos los establecimientos abiertos al público, no podrá tener conocimiento de alguna vulneración de derechos, ya que no tiene un control permanente sobre sus administrados, perjudicando de esta forma a aquel consumidor que pretende adquirir un bien o servicio de la mejor calidad, por ende es necesario que el proveedor reporte constantemente los reclamos del libro de reclamaciones, con la finalidad de que exista un mayor control y que los proveedores se sientan con la obligación de atender todo tipo de reclamos.

Asimismo cabe precisar que de las entrevistas planteadas el 80 % de los profesionales del Derecho consideran que la incorporación de un sistema de reporte de los proveedores, fortalecería la función de supervisión de INDECOPI, ya que esta tendría un control de la conducta de los proveedores, obligándolos a actuar conforme a ley, y asimismo beneficiaría al consumidor, ya que tendría un órgano encargado de velar por sus intereses, de forma inmediata, porque tendría conocimiento aun sin haber fiscalizado a dicho establecimiento.



## V. CONCLUSIONES

1. Se ha comprobado que resulta necesario exigirle al proveedor el reporte mensual de los reclamos o quejas interpuestos en el libro de reclamaciones, ya que la entidad encargada, en este caso INDECOPI, no se da abasto para supervisar todos los establecimientos abiertos al público, no pudiendo verificar si el proveedor ha atendido correctamente el reclamo o queja del consumidor. Comprobando de esta manera que si fortalece la función de supervisión, ya que le facilita a esta entidad tener conocimiento y control pleno de la conducta del proveedor, protegiendo de esta manera los derechos del consumidor.
2. Asimismo se ha determinado en la presente investigación que la importancia de que el proveedor reporte sus reclamos ante INDECOPI, es proteger el derecho del consumidor, ya que la entidad tendrá conocimiento de los reclamos o quejas que han sido resueltos, obteniendo un mayor control del accionar del proveedor frente a un reclamo o queja del consumidor, obteniendo un rol más activo por parte de dicha entidad, para hacer cumplir lo establecido en la norma.
3. Se ha analizado de manera puntual la importancia de la función de supervisión de INDECOPI, verificando de esta forma que es una entidad que protege los derechos del consumidor, por ende tiene la obligación de generar mecanismos, que le faciliten un mayor control sobre el proveedor ante el consumidor. Así mismo cabe precisar que la función de supervisión tiene por finalidad prevenir y verificar que se cumpla con lo establecido por la norma, además sancionar las conductas que transgredan el derecho del consumidor.
4. Así mismo en la presente investigación se advierte que la exigencia hacia el proveedor de reportar constantemente los reclamos establecidos por los consumidores, si fortalecía la función de supervisión de Indecopi, ya que vigilaría la conducta del proveedor frente a una insatisfacción justificada del consumidor, inspeccionando en cada reporte si el proveedor ha cumplido con dar la solución oportuna a dicho reclamo, teniendo un mayor conocimiento de los hechos, realizando con posterioridad la fiscalización correspondiente y verificando si es que la conducta amerita una sanción.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Es muy importante que se incorpore en la normativa vigente, la obligación de reportar mensualmente el libro de reclamaciones ante INDECOPI, con la finalidad de que dicha entidad pueda supervisar el accionar del proveedor frente a algún reclamo o queja del consumidor, con miras a una posterior sanción si es pertinente. Por otro lado que el programa SIREC, sea obligatorio para todo el proveedor, y no solo para aquellos que anualmente generan un ingreso mayor o igual a tres mil (3000) UIT, asimismo el valor de esta, será el correspondiente al año en que se efectuó la declaración que se encuentre registrada en SUNAT.
2. Así mismo se ha comprobado que es muy importante que el proveedor haga un reporte mensual de libro de reclamaciones, por ende se recomienda que INDECOPI, incorpore una área especializada en la verificación de este tipo de reportes, además que genere capacitaciones al público en general, informando de este nuevo mecanismo empleado.
3. La función de Supervisión de INDECOPI, tiene como finalidad la prevención de cualquier conducta que vaya en contra de los derechos del consumidor. Siendo de tal manera; se recomienda que dicha entidad organice internamente formas de prevención y asimismo programas de capacitación constante para las personas encargadas de recibir los reportes de forma mensual del libro de reclamaciones, y para los proveedores que van a realizar dicho reporte.
4. Finalmente se recomienda, que a través de la función de supervisión de INDECOPI, ponga a conocimiento del público, que se emplearan sanciones en caso el proveedor se niegue a reportar los reclamos o quejas que hayan sido interpuestos por el consumidor, elaborándose una tabla con las posibles sanciones que será interpuestas a los proveedores que no cumplan con lo establecido. Ya que el planteamiento de esta investigación pretende de que INDECOPI, tenga un rol as activo, a través de su función de supervisión, ante las posibles insatisfacciones producidas por un mal proveedor.

## REFERENCIAS

- 1033, D. I. (Agosto de 2008). INDECOPI. Recuperado de;  
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/dl1033.pdf>
- Aguila Grados, C. (20 de junio de 2016). Porteccion al consumidor. Obtenido de Gaceta Laboral. Recuperado de; <http://gacetalaboral.com/lo-que-ienes-que-saber-al-respecto-de-la-proteccion-al-consumidor/>
- Aranzamendi, L. (2010). La Investigacion Juridica. Lima: GRIJLEY.
- Armijos Olalla, J. (febrero de 2016). Creacion de una agencia de proteccion al consumidor, encargada de controlar, supervisar y sancionar a las empresas que vulneren los Derechos de los Consumidores. Quito, Ecuador. (tesis de abogado).
- Baca Otero, V. (2013). Analisis de las funciones del INDECOPI, a la luz de las decisiones de sus oganos resolutivos. Lima: Q & P Impresiones SRL .
- Bernal, C. A. (2010). Metodologia de la Investigacion. Colombia: Pearson.
- Bohorquez, M. R. (2014). Constitucion Politica del Peru Comentada. Lima : Berrio .
- Brusick, P. (2004). Fortalecimiento de instituciones y capacidades en el area de Politicas de competencias y proteccion del consumidor. New York: Programa Complá.
- Bullard, A. (2018). ¿Es el consumidor un idiota? INDECOPI - REVISTA, 54.
- Cabonell O Brien, E. (2015). Analisis al codigo de proteccion y defensa del consumidor. Lima: Jurista Editores E.I.R.L.
- Cabrera, F. C. (2005). Categorizacion y triangulacion como procesos de validacion del conocimiento en investigacion cualitativa. Chillan: Theoria.
- Cardenas, A. L. (13 de noviembre de 2015). El libro de reclamaciones. Lima, Lima, Peru.
- Carrion, J. B. (2010). Determinación del Derecho del consumidor como disciplina Juridica Autonoma. Revistas PUCP - Derecho & Sociedad, 13.
- CE, (25 de octubre 2011) Corporate Social Responsibility; A New Definition; A New Agencia For Action Meno 11/730. Estados Unidos.

- CE. (25 de octubre de 2011). Renewed EU Strategy for 2011 - 2014 on corporate social responsibility commission communication. Estados Unidos.
- Cerda Gutierrez, H. (1991). Elementos de Investigacion. Quito: El buho LTDA.
- Cisterna Cabrera, F. (2005). Categorizacion y triangulacion como proceso de validacion del conocimiento en investigacion cualitativa. *Theoria, ciencia, arte, humanidades*, 61-71.
- Cisterna, C. F. (2005). Categorización y triangulación como proceso de validación del conocimiento en investigación cualitativa. Chile: *Theoria*.
- Condori, E. Y. (14 de Julio de 2017). Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en el distrito de Puno durante el año 2016. Puno, Puno, Peru. (Tesis de abogado) Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4798/Lopez\\_Condori\\_Eva\\_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4798/Lopez_Condori_Eva_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Decreto Supremo 107-2012-PCM. (25 de octubre de 2012). INDECOPI. Obtenido de [https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/168903/nor\\_DS\\_107\\_2012\\_ROF.pdf/04da1fa3-cd3f-46a5-880c-528ee0eb74b0](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/168903/nor_DS_107_2012_ROF.pdf/04da1fa3-cd3f-46a5-880c-528ee0eb74b0)
- Duran Carrion, J. (2008). Consumidor Razonable o diligente: "El mito que pueda crear un cisma entre los Peruanos". *Revista Dereho & Sociedad*, 9.
- Durand Carrion , J. (febrero de 2011). "Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusion en los Derechos de consumidor, perspectiva y efectos en el Derecho Civil. Lima, Lima, Peru.
- Decreto Supremo 107-2012-PCM. (25 de Octubre de 2012). INDECOPI. Recuperado de [https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/168903/nor\\_DS\\_107\\_2012\\_ROF.pdf/04da1fa3-cd3f-46a5-880c-528ee0eb74b0](https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/168903/nor_DS_107_2012_ROF.pdf/04da1fa3-cd3f-46a5-880c-528ee0eb74b0)
- Editorial Definicion Mx. (26 de 06 de 2014). Fiscalizacion. Consultado en: <https://definicion.mx/fiscalizacion/>.
- Espinoza Espinoza, J. (2006). Derecho de los consumidores. Lima: Rodhas SAC.

- F, T. (2016). *Empire of Things: How We Became a World of Consumers From the Fifteenth Century to the Twenty - First* (Allen Lane). Estados Unidos.
- Ferrer, J. (31 de julio de 2010). La metodoligia y conocimiento de problema . Recuperado de Metodologia02.blogspot: <http://metodologia02.blogspot.com/>
- Gómez, J. A. (2016). Metodologia de la Investigacion. *Revista Alergia Mexico*, 202.
- Gonzales, H. C. (2002). El proceso de investigacion cientifica . cuba. Consultado en: [https://www.ecured.cu/Aporte\\_te%C3%B3rico](https://www.ecured.cu/Aporte_te%C3%B3rico)
- Hernandez Sampier , R. (2004). *Metodologia de la Investigacion*. La Habana: Felix Valera.
- Jr, S. J. (1992). *Comercial Bank Financial Management*. Cuarta Edición. Nueva York: Macmillan Publishing Company.
- Lasserre, G. (1963). *La defensa del consumidor por la accion cooperativa*. Buenos Aires: Intercoop .
- Ley 29571. (14 de 08 de 2010). El codigo de Proteccion y defensa del consumior - Ley 29571. Recuperado de: <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>
- Llontop Hurtado de Mendoza , S. (1 de octubre de 2014). *Derecho y Empresa*. Recuperado de <http://cuestionesempresariales.blogspot.com/2014/10/sistema-de-registro-de-reclamos-de.html>
- Lombardi, C. T. (2011). *Libro de Reclamaciones; ¿una herramienta util para los consumidores?* Especial - Actualidad Juridica, 23-28.
- Magide Herrero, M. (2000). *Limites constitucionales de las administraciones independientes*. Madrid, España.
- Maya, E. (2014). *Metodos y Tecnicas de Investigacion*. Mexico: D.R. © 2014 Universidad Nacional Autónoma de México.
- Medina Diaman , O. (2014). *Proteccion y defensa del consumidor*. Lima: Lex & Iuris.

- Molina Crespo, G. M. (19 de mayo de 2008). El procedimiento para la Reparación de los derechos del consumidor en el Ecuador, Analisis de 3 casos, propuesta de reforma. Quito, Ecuador. (Tesis de maestria)
- N° 011-2011-PCM, D. S. (2011). Reglamento de libro de reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor. Recuperado de:  
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Reglamento+del+Libro+de+Reclamaciones.pdf/c329188f-a42d-4216-b1e6-a0df2a66d55c>
- Knopf J y Otros. (2011). CRS Compendium, Public Policies In The European Union. Adelphi.
- Palma, P. A. (2015). Protección de los derechos de los consumidores: lecciones del sernac financiero. Santiago, Chile. (Tesis de Magister)
- Perea, S. B. (17 de octubre de 2014). Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet - Chiclayo. Chiclayo, Lambayeque, Peru. (Tesis de abogado).
- Reyna Zymaeta, K. Y. (2018). Reporte de Proveedores sobre el Libro de Reclamaciones para fortalecer la labor de supervisión de la autoridad competente. Trujillo, Libertad, Peru. (Tesis de abogado) Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4465/1/RE\\_DERE\\_K%c3%81TH ERIN.ZUMAETA\\_REPOORTE.DE.PROVEEDORES\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4465/1/RE_DERE_K%c3%81TH ERIN.ZUMAETA_REPOORTE.DE.PROVEEDORES_DATOS.PDF)
- Rosasco Dulanto, V. (1994). Evolución del derecho marcario Peruano. Lima - Peru: Printed peru.
- Schiffman Leon, k., & Lazar, L. (1996). Comportamiento del Consumidor. Mexico: Prentice Hall.
- Tinedo Barrera, J. (2011). Reflexiones en torno a la postestad de inspección o fiscalización de la administración pública. Derecho y Sociedad 37, 251-262.
- Tito Molina, J., & Puell Ortiz, M. (2009). Jurisprudencia sobre protección al consumidor. Lima: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
- Tomayo, M. T. (2003). El proceso de la Investigación Científica - Cuarta Edición. Mexico: Limusa S.A.
- Vera, J. B. (1998). La administración inspectora. Revista de administración pública, 39 - 58.

- Vilela Carbajal, j. (2008). La proteccion al consumidor en la jurisprudencia del INDECOPI. Lima : Grijley Lima.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). Recursos Metodológicos para la Preparación. Argentina: Brujas.
- Zegarra Valdivia , D. (2018). La participacio de los privados en la actividad de supervision en el sector electrico peruano : Breve aproximacion a su estudio. THEMIS (Revista de derecho), 123-131.

## **ANEXOS**



## VALIDACION DE INSTRUMENTOS

La validación consta tres documentos:

Constancia de validación; el cual inicia con los datos del especialista, después la guía de pautas y cuestionario, los que se dividen en nueve ámbitos, primero la claridad, segundo la objetividad, tercero la actualidad, cuarto la organización, quinto la suficiencia, sexto la intencionalidad, sétimo la consistencia, octavo la coherencia y noveno la metodología; en donde el especialista después de realizar las observaciones pertinentes, formula las apreciaciones divididos en cinco niveles, siendo deficiente, aceptable, bueno, muy bueno y excelente. Finalmente firmar la constancia en señal de culminación del proceso.

Ficha de validación; el presente documento es más detallado puesto que los parámetros antes mencionados de pautas y cuestionarios son los mismos sin embargo existe un despliegue de valoración de cero a cien, en donde deficiente es de 0-20, regular de 21-40, buena de 41-60, muy buena 61-81, excelente 81-100. Finalmente firmar la ficha, en señal de culminación del proceso:

Especialista 1: Dr. Fernández Vásquez Jose Arquímedes, en la constancia de validación señalo todos los rubros de pautas y cuestionarios como excelente, siendo su puntuación entre 95 y 100 en todos los rubros en la ficha de validación.

Especialista 2: Dr. Cristian Jurado Fernández, en la constancia de validación señalo todos rubros de pautas y cuestionarios como muy bueno excelente, siendo su puntuación de 95 y 100 en todos los rubros en la ficha de validación.

Especialista 3: Dra. Jesús María Sandoval Valdiviezo, en la constancia de validación señalo todos los rubros de pautas y cuestionarios como muy bueno y excelente, siendo su puntuación de 95 y 100 en todos los rubros en la ficha de validación.

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Fernando V. Páez Sosa con DNI N° 4212 7705 registrado con código N° ANR 1014193 de profesión Abogado desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad César Vallejo; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos: "Entrevista a los profesionales del derecho"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

ENTREVISTA DE OPERADORES DEL DERECHO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	E	E			E
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura Peru de Peru del 2019.

Apellidos y Nombres : SOSE. V. FERNANDEZ P.

DNI 4212 7705 :

Especialidad : Abogado

E-mail : JOSEMANUEL.PAEZ@CVU-PE

Dr. José Arquimedes Fernández Páez  
Registro ICAL 4193

FICHA DE VALIDACIÓN

TEMA DE TESIS: “OBLIGATORIEDAD DEL PROVEEDOR DE INFORMAR CONSTANTEMENTE EL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA FORTALECER LA FUNCIÓN DE SUPERVISIÓN DE INDECOPI”

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																											X	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																											X	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																											X	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																											X	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.


Piura, 06 de ENERO de 2019.

Nombre: FERNANDO ALBERTO JOSÉ

DNI: 472 77 01

Teléfono: 942 906 129

E-mail: J.FERNANDOS@OCY-BODI.AE



Dr. José Arquimedes Fernández Pasquez  
Registro ICAL 4193

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Cristian Turado Fernandez con DNI N° 17614452 registrado con código N° ANR 17614452 de profesión Abogado desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad Oscar Vallejo Fiala Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos: "Entrevista a los profesionales del derecho"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

ENTREVISTA DE OPERADORES DEL DERECHO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 06 de Diciembre del 2019.

Apellidos y Nombres : Turado Fernandez Cristian  
 DNI : 17614452  
 Especialidad : Cristian Universidad  
 E-mail : cristianfer2@gmail.com



D. Cristian Turado Fernandez  
 CPP- N. Reg. 1517514492

FICHA DE VALIDACIÓN

TEMA DE TESIS: "OBLIGATORIEDAD DEL PROVEEDOR DE INFORMAR CONSTANTEMENTE EL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA FORTALECER LA FUNCIÓN DE SUPERVISIÓN DE INDECOPI"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	





### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Dr. Jesús María Sandoval Valdiviezo con DNI N° 02629159 registrado con código N° ANR 922 de profesión Abogado desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad César Vallejo - Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos: "Entrevista a los profesionales del derecho"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

ENTREVISTA DE OPERADORES DEL DERECHO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	E	E			E
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 6 de diciembre del 2019.

Apellidos y Nombres : Sandoval Valdiviezo, Jesús María  
 DNI : 02629159  
 Especialidad : Derecho Constitucional  
 E-mail : centrorepipiura@justmail.com

  
 Dr. Jesús María Sandoval Valdiviezo  
 ABOGADO  
 REG. CAP. N° 3324



**FICHA DE VALIDACIÓN**
**TEMA DE TESIS: "OBLIGATORIEDAD DEL PROVEEDOR DE INFORMAR CONSTANTEMENTE EL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA FORTALECER LA FUNCIÓN DE SUPERVISIÓN DE INDECOPI"**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				X
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura,.....6..... de.....diciembre..... de 2019.  
Nombre: Dra. Josu' María Sandoval Valdivezo  
DNI: 02629159  
Teléfono: 968002975  
E-mail: centrosynapuz@hotmail.com,

  
Dra. Josu' María Sandoval Valdivezo  
ABOGADO  
REG. CAP. N° 3324

FUENTE: Elaboración propia.

## INSTRUMENTOS

### ENTREVISTA APLICADA A LOS PROFESIONALES DE DERECHO

#### INDICACIONES:

Estimados profesionales de derecho, reciban un cordial saludo, así mismo solicitarles tengan a bien contestar el siguiente cuestionario, el cual permitirá analizar un tema de investigación titulado: *“Obligatoriedad del proveedor de informar constantemente el libro de reclamaciones para fortalecer la función de supervisión de Indecopi.”*

1.- ¿Tiene conocimiento que entidad del Estado sanciona a los malos proveedores?

---

---

---

---

2.- ¿Cree que los proveedores atienden los reclamos de los consumidores que se han interpuesto en el libro de reclamaciones, de acuerdo al plazo previsto conforme en el Supremo N° 011-2011-PCM?

---

---

---

---

3.- ¿Considera que en los establecimientos privados existe un libre acceso al libro de reclamaciones?

---

---

---

---

4.- ¿Conoce el sistema SIREC y a la vez si es que los proveedores informan obligatoriamente los reclamos del libro de reclamaciones ante INDECOPI?

---

---

---

---

5.- ¿Tiene conocimiento de la función de supervisión y prevención INDECOPI, en su rubro de Defensa al Consumidor?

---

---

---

---

6.-¿Considera que es necesaria la incorporación dentro del código de defensa y protección al consumidor, de que los proveedores obligatoriamente reporten mensualmente los reclamos del libro de reclamaciones?

---

---

---

---

7.- ¿Considera que cuando no exista un reporte por parte del proveedor en plazo establecido por ley, se le deba imponer una sanción?,

---

---

---

---

8.- ¿Considera que la incorporación de un sistema de reporte de los proveedores, fortalecería la función de supervisión de INDECOPI?

---

---

---