



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“El Rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros, Piura 2020”

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

AUTORES:

Bermeo Correa, Omer Isamer (ORCID: 0000-0002-3117-8202)

Lippe Sosa, Keysi Tatiana (ORCID: 0000-0001-7207-543X)

ASESORA:

Dra. Zevallos Loyaga, Maria Eugenia (ORCID: 0000-0002-2083-3718)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los actos del Estado y su regulación entre actos interestatales.

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria.

Toda mi dedicatoria son para ellos mis hijos Antonella y Kevin, mis padres por ser los principales motores de mis sueños, gracias a ellos por siempre confiar en mí, creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por siempre a acompañarme en cada una de las agotadoras y largas noches de estudio, agotadoras noches donde la llegada de sus cafés y su compañía era para mí como agua en el desierto; gracias a mi padre por siempre desear lo mejor para mí y luchar para que lo tuviera, gracias por cada palmada en la espalda y por cada palabra que fueron mi guía en el transcurso de la carrera, y de mi vida.

Omer I. Bermeo Correa.

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres, pues sin ellos no lo hubiera logrado; siempre apoyándome en cada momento; también este logro es para ti hermano que desde el cielo estás sintiéndote muy orgulloso de mí, por la meta que he logrado.

Keysi Tatiana Lippe Sosa

Agradecimiento

En primer lugar, queremos agradecer a nuestra tutora Dra. Zevallos Loyaga, María Eugenia, quien con sus conocimientos nos apoyó y guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscábamos.

También queremos agradecer a Universidad Cesar Vallejo por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

Por último, queremos agradecer a todos nuestros compañeros y familiares, por apoyarnos aun cuando los ánimos decaían. En especial, queremos hacer mención a nuestros padres, que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

Muchas gracias a todos.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Categorías y subcategorías	12
3.3 Escenario de estudios	13
3.4 Participantes	13
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.6 Procedimientos	14
3.7 Rigor científico	14
3.8 Método de análisis de datos.....	15
3.9 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. PROPUESTA	61
REFERENCIAS	62
ANEXOS.....	69

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Derecho comparado, respecto al deber de idoneidad</i>	17
Tabla 2. <i>Resoluciones expedidas por el Órgano de Procesos Sumarísimos del Indecopi – Piura</i>	23
Tabla 3. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto al entendimiento del deber de idoneidad en productos financieros</i>	34
Tabla 4. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto la eficacia del rol de Indecopi frente al deber de idoneidad en productos financieros</i>	36
Tabla 5. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto a las medidas correctivas para la mitigación de la vulneración del deber de idoneidad</i>	38
Tabla 6. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto al procedimiento administrativo sancionador como herramienta para disuadir las conductas infractoras del deber de idoneidad</i>	40
Tabla 7. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto a la aplicación del procedimiento administrativo trilateral sobre el procedimiento administrativo sancionador para la solución del deber de idoneidad</i>	42
Tabla 8. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto a los efectos de la autonomía en Indecopi a los procesos de fiscalización, administrativo sancionador del deber de idoneidad en productos financieros</i>	44
Tabla 9. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto a las medidas cautelares ante el incumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros</i>	45
Tabla 10. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto a las mejoras del procedimiento de fiscalización preventiva, correctiva y orientativa al “deber de idoneidad” de productos financieros</i>	47
Tabla 11. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto a las principales deficiencias y limitantes de Indecopi para el cumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros</i>	49
Tabla 12. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto a los aspectos de mejora del actual código de protección y defensa del consumidor para el cumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros</i>	50
Tabla 13. <i>Análisis de entrevistas a expertos respecto a programas que ayuden a fortalecer el deber de idoneidad en productos financieros</i>	52

Resumen

La investigación tuvo como propósito analizar el rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros de la región Piura durante el año 2020. Se planteó una metodología del tipo aplicada, desde el enfoque cualitativo, donde la técnica de recolección de datos fue el análisis documental y entrevistas; por tanto, la muestra seleccionada fueron resoluciones emitidas por el Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos del Indecopi en la oficina de Piura y durante el periodo 2020, y abogados especialistas en protección al consumidor; aplicándose como instrumentos de recolección de datos como las guías documentales y una guía de entrevistas. Los resultados mostraron que, el rol de Indecopi es importante en el hecho que protege los derechos de los consumidores de productos financieros, a fin que cumplan con el deber de idoneidad, exigiendo que se cumpla con todas las características que promete al público antes de contratarlos. En conclusión, Indecopi en su rol fiscalizador es deficiente, puesto que no tienen forma de conocer situaciones adversas a los consumidores si ellos no llegaran a denunciar; por tanto, según los especialistas requiere reformas concretas que le permitan superar las deficiencias actuales.

Palabras clave: deber de idoneidad, Indecopi, productos financieros

Abstract

The purpose of the research was to analyze the role of Indecopi in the compliance of the duty of suitability in financial products in the Piura region during the year 2020. A methodology of the applied type was proposed, from the qualitative approach, where the data collection technique was documentary analysis and interviews; therefore, the selected sample were resolutions issued by the Resolving Body of Summary Proceedings of Indecopi in the Piura office and during the period 2020, and lawyers specialized in consumer protection; applying as data collection instruments such as documentary guides and an interview guide. The results showed that the role of Indecopi is important in the fact that it protects the rights of consumers of financial products, in order to comply with the duty of suitability, demanding that they comply with all the characteristics promised to the public before contracting them. In conclusion, Indecopi in its supervisory role is deficient, since it has no way of knowing adverse situations to consumers if they do not report them; therefore, according to specialists, it requires concrete reforms that allow it to overcome the current deficiencies.

Keywords: duty of suitability, Indecopi, financial products, financial products

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), tiene por finalidad proteger los derechos de todos los consumidores, derechos de autor y el fortalecimiento de una economía impulsada por la competencia leal. Por ello, es percibida como una institución que fomenta la calidad de los productos (bienes y servicios), y satisface a los ciudadanos (Gobierno del Perú , 2021).

A partir del año 2010, se implementó en el Perú el Código de protección y Defensa del consumidor (Ley 29571), el cual tiene como finalidad garantizar que los consumidores accedan a diferentes productos que cuenten con la característica de idoneidad, con el objetivo de que puedan gozar de mecanismos y derechos que sean efectivos para su protección, corrigiendo y previniendo prácticas que afecten sus intereses legítimos (Indecopi, 2019).

A través de la comisión de protección al consumidor, el Indecopi, se centra en proteger a los consumidores finales (no incluyen proveedores, ni personas dedicadas al comercio) de la ausencia de idoneidad de los bienes y servicios, es decir, de los casos de asimetría u omisiones de información en los mercados, así como la discriminación en el consumo (Ley N°26868, 1992).

Uno de los mercados más conflictivos en este tema, se vincula al sistema financiero, que según Moran et al. (2021), se constituye uno de los pilares más importantes del sistema económico, pues facilita la circulación del dinero, canalizando los ahorros de agentes superavitarios a inversiones ejecutadas por agentes deficitarios, dinamizando de esta manera, la economía de un país.

La propia naturaleza de los servicios financieros ocasiona conflictos entre las instituciones financieras y los clientes, pues según Vidal (2019), la primera posee mayor influencia respecto a las circunstancias de la comercialización del bien, generando una asimetría de información, que impide el cumplimiento de idoneidad en estos bienes, así como en los contratos contractuales.

La falta de acuerdos y análisis previo a estos contratos financieros, perjudica más a los clientes de estas entidades, reflejándose en los reclamos hechos a las

instituciones de control respectivas. En nuestro país, la insatisfacción de los consumidores, se traduce en los reclamos hechos a Indecopi, que según el Anuario de Estadísticas Institucionales (Indecopi, 2020), en el 2020, el porcentaje de reclamos al sector financiero ascendió a 39.12%.

La gerenta de Supervisión y Fiscalización de Indecopi, Ana Peña, señala que los temas más relacionados a los reclamos financieros son referentes a las operaciones no reconocidas, cambios y modificaciones en los contratos, problemas con cajeros, métodos abusivos de cobranza, así como la omisión de intereses por pagos adelantados, los cuales afectan las relaciones contractuales de las entidades financieras y los clientes (Ríos, 2019).

Los mayores inconvenientes y reclamos se registraron por productos, como, las tarjetas de crédito (51.92%), préstamos personales (13.31) y créditos de consumo (10.94%), alusivos a temas de incumplimiento de contrato e insatisfacción del producto, pues según Pérez (2019), en el 2019, 6 de cada 10 peruanos presentaron reclamos para el cambio de su contrato crediticio, de las cuales, el 60.7% fueron por falta de idoneidad.

Según los criterios antes descritos en la investigación, surgió la interrogante considerada como la **problemática principal**: ¿Cuál es el rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros de la región Piura durante el año 2020?

La realización de la investigación se justificó de manera **teórica** en base a la existencia de diversas investigaciones nacionales e internacionales, además de referencias teóricas que explican el rol del Indecopi, ya sea en su rol de fiscalizador o en su rol sancionador, en aras de la defensa de la idoneidad de los bienes y servicios.

Asimismo, desde un enfoque **práctico**, los resultados de la investigación permitieron orientar el diseño de futuras propuestas de políticas, estrategias o modificaciones legislativas, centradas en solucionar el problema de incumplimiento del deber de idoneidad de productos financieros. Para ello, la investigación permite observar cuales son las causas y consecuencias del incumplimiento del deber de idoneidad, así como observar el rol del Indecopi en la protección del consumidor financiero, el alcance de la ley en la protección del

deber de idoneidad de productos financieros y la actuación del ORPS de Indecopi-Piura en los casos de incumplimiento del deber de idoneidad de productos financieros.

Sumado a ello, desde el punto de vista **metodológico**, en la presente investigación, se elaboraron instrumentos confiables y válidos, que pueden ser utilizados como evidencia para futuras investigaciones relacionadas al tema tratado, asimismo, la metodología planteada será útil para estudiar nuevas problemáticas que resulten enfocados en el incumplimiento del deber de idoneidad de diferentes productos financieros, e incluso servicios relacionados.

En esta línea, como **objetivo general** de la investigación fue analizar el rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros de la región Piura durante el año 2020.

Así también, como **objetivos específicos** se propuso los siguientes: **i)** Examinar, mediante el derecho comparado, la regulación jurídica referida al deber de idoneidad de productos financieros en materia de protección al consumidor; **ii)** Examinar las resoluciones expedidas por el Órgano de Procesos Sumarísimos del Indecopi – Piura, en cuanto al deber de idoneidad en los productos financieros, durante el año 2020; **iii)** Evaluar el rol fiscalizador y sancionador del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad de los productos financieros; por último **iv)** Proponer acciones de mejora para el rol de Indecopi, en materia de protección al consumidor financiero.

II. MARCO TEÓRICO

Para este capítulo, se realiza una recopilación de los antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como, de las bases teóricas más relevantes que sustentan la investigación.

Dentro de los **antecedentes internacionales** destaca el estudio de **Baum y Yamanaka** (2021), el cual tiene como objetivo describir la defensa que se tiene sobre los inversores minoristas y profesionales cuando se comercia productos financieros o se les ofrece asesoramiento sobre inversiones. Es un estudio descriptivo, en el cual, los resultados mostraron que las jurisdicciones de Alemania y Japón coinciden en gran parte sobre los términos de asegurar una equidad y eficiencia en el desempeño de los mercados capitales en específico cuando se trata de la protección de los inversores, de las personas y de la información privada.

Guerra et al. (2020), realizaron un estudio en el cual expusieron sobre si la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa tienen una fuerte conexión con el estado de bienestar del país o región donde se integra una empresa. La investigación fue mixta y descriptiva, y utiliza como técnicas a la entrevista, cuestionario y guía documental. Los resultados mostraron que varias instituciones tuvieron que regular la serialización del producto, entre ellos Indecopi. Además, concluyó que, compradores de una economía emergente como la peruana presenta inquietud y una inclinación creciente hacia asuntos éticos y de responsabilidad social corporativa.

Por su parte, la **OCDE** (2020), en su estudio realizado propuso como objetivo examinar la voluntad y habilidad de Costa Rica para incorporar herramientas legales esenciales de la OCDE y realizar un contraste de las políticas y prácticas de Costa Rica con respecto a la OCDE, en el ámbito de la política del consumidor. Se planteó una investigación descriptiva y, se aplicó entrevistas a funcionarios del gobierno de Costa Rica y representantes del ámbito privado y civil. Los resultados permitieron concluir que, Costa Rica, se ha desarrollado en el área de seguridad de los productos de consumo, por recomendación de la OCDE y, con ayuda de la elaboración de proyectos de ley para aumentar la protección del consumidor.

Así también, **Born** (2018), realizó un estudio con el objetivo de adecuar las actividades de protección del consumidor financiero, incluyendo leyes, reglamentos y regulaciones. Siguió una metodología descriptiva y de revisión bibliográfica. Los resultados mostraron que la regulación de productos y precios se rigen en una serie de leyes, donde la mayor parte el requisito de las agencias crediticias es cubrir la confidencialidad, relevancia, y exactitud de la información crediticia individual. Se concluye que, los consumidores financieros en Estados Unidos, presentan un nivel de protección bueno y una diversa gama de regulaciones y acciones a nivel federal, estatal y local.

Hawkins (2016), en su investigación realizada para Lima, Perú, examinó como la noción sobre el castigo y el cumplimiento que presentan los agentes de bajo nivel dan lugar a la aplicación real de la regulación. Planteó una metodología descriptiva y de revisión bibliográfica. Asimismo, realizó una comparación con el derecho inglés, los cuales presentan un tipo de estructura y procedimientos legales diferentes, teniendo sus propios arreglos e instituciones reguladoras. Se concluye que, los supervisores de reglamentación y otros agentes del orden enfocan sus actividades a las respuestas de quienes están en contra de hacer cumplir la ley.

Respecto a los **Antecedentes Nacionales**, se recopiló el estudio de **Rodríguez** (2019) en el cual explica de qué forma al aplicar el deber de idoneidad se pueden vulnerar los principios de predictibilidad y tipicidad del procedimiento administrativo de protección al consumidor en el país. Es una investigación cualitativa, de nivel explicativo y método inductivo - deductivo, jurídico e histórico. Se analizaron las resoluciones y se concluyó que, efectivamente, al aplicar el deber de idoneidad se puede llegar a vulnerar los principios de predictibilidad y tipicidad en un proceso en cuanto a protección del consumidor, debido a que éste podría estar siendo generado por la adecuación incorrecta de ciertas conductas de los operadores jurídicos, asimismo, porque muchas veces se ha llegado a emitir resoluciones que son contradictorias entre sí.

Así también, se recopiló el estudio de **Carrasco** (2020), respecto a la vulneración del deber de Idoneidad por operaciones bancarias no autorizadas, en el cual se analizó un caso que se presentó con el Banco de Crédito del Perú

sobre una denuncia que vulneraba el deber de idoneidad. Se desarrolló una metodología descriptiva mediante un enfoque cualitativo. Como resultado se obtuvo que las pruebas aportadas al proceso que se dio en este problema eran de gran importancia pues el Banco no contaba con Cámaras de seguridad que hubiese podido acreditar que se entregó el dinero de la denunciante y efectivamente se vulneró el deber de idoneidad. Se concluyó finalmente que la empresa no aplicó los artículos 28 y 18 pertenecientes al código de protección y defensa del consumidor.

Por su parte, **Pérez** (2018) planteó una investigación con el objetivo de analizar la idoneidad en la calidad de los servicios de transporte público de la ciudad de Chiclayo. Es una investigación cualitativa y explicativa. Se realizó una encuesta a 45 pasajeros de la compañía para recopilar información de ello. De acuerdo a la información recopilada en la encuesta, se evidenció que las empresas no han cumplido con el deber de idoneidad con respecto a la calidad en el servicio de transporte y la entidad competente de igual forma no se pronuncia a ello. Se concluyó finalmente, que Indecopi debe velar por el cumplimiento del deber de idoneidad en las empresas y que estas ofrezcan un servicio de calidad a los clientes.

Respecto a **Moreno** (2020), en su investigación planteó identificar el deber de idoneidad que brinda un abogado respecto a la protección del consumidor. Es una investigación básica; de diseño no experimental; y enfoque cualitativo, exploratorio-descriptivo. A través de una entrevista se obtuvo que el deber de idoneidad que brinda un abogado permite identificar cuál es el tipo de obligación que debe asumir el abogado en el momento de la contratación. Se concluye finalmente, que el deber de idoneidad con respecto al servicio profesional que brinda el abogado en cuanto a la protección del consumidor se basa en la prestación general de los servicios jurídicos que brinda.

Finalmente, respecto a los **antecedentes locales**, se encuentra a **Barreto** (2020), quien realizó un estudio con el objetivo de examinar la forma en cómo se vulnera el deber de idoneidad en los servicios de transporte aéreo ubicados en Piura. El estudio no experimental, planteó una metodología de tipo aplicada, con un enfoque mixto. Se obtuvo como muestra las resoluciones elaboradas por

Indecopi en relación a las denuncias realizadas en contra de las aerolíneas en Piura en los años 2018 y 2019, presentándose 20 resoluciones; se aplicó una guía de estudio documental. Los resultados mostraron que, el problema principal es el retraso de los vuelos, sin embargo, se debían a causa de inspección de los aparatos, por meteorología y por intensificación del tráfico aéreo.

Asimismo se consideró a **Lizama** (2020), quien propuso examinar los determinantes que permiten la vulneración al deber de idoneidad en las diversas compras realizadas a través de plataformas y canales virtuales. El estudio planteó una metodología de tipo aplicada, no experimental, descriptivo y transversal. Se acogió un conjunto de 40 abogados, teniendo una muestra censal. Aplicándose dos encuestas, donde serían procesadas con el sistema SPSS25. Los resultados mostraron que el 80% de los encuestados tienen presente que la deficiencia en la ejecución del deber de idoneidad, se realice porque el abastecedor aporte un servicio ineficiente. Se concluye que, las personas no se sienten satisfechos con el sistema normativo, ya que se tiene vacíos legales con respecto a la actividad de negociación virtual.

En esta línea, **Torres** (2018) realizó una investigación para determinar los alcances de la idoneidad en los productos y servicios financieros frente al rol tuitivo de Indecopi en la ciudad de Piura, así como la aplicación de los mismos. El autor empleó un diseño no experimental, en el cual no existe un manejo de variables independientes, debido a que los hechos ya transcurrieron, se centró en la observación y construyó hipótesis a base de ello. Se realizó una encuesta dirigida a abogados especializados y se obtuvo que el 70% de los encuestados que no les parece correcta la forma en como Indecopi aplicó este criterio a los productos y servicios financieros. Se concluyó finalmente, que este criterio de idoneidad se aplica de forma tuitiva y no son los más adecuados para que beneficien al consumidor.

Así también, **Ayala** (2017), en su estudio realizado, sostuvo como objetivo examinar la inclusión de normas de protección al consumidor, dentro del ordenamiento jurídico del Perú, ante el evidente crecimiento del comercio electrónico. Planteó una metodología de tipo descriptivo, explicativo; con un modelo teórico, documental y con un diseño no experimental. Se recolectaron

datos nacionales e internacionales que estén relacionados con la protección de los derechos de los consumidores ante el crecimiento del comercio virtual. Los resultados mostraron que, con el origen y crecimiento del comercio electrónico se presentan perjuicios jurídicos y técnicos de gran variedad, donde incluso se necesita introducir nuevas normas al sistema. Se concluye que, Perú expone un bajo nivel competitivo de comercio virtual, por la poca confianza que se tiene en el comercio electrónico.

Por último, se consideró el estudio de **Bellido** (2018), el cual propuso estudiar al producto financiero: Tarjeta de crédito, además de su idoneidad y motivos por los cuales es utilizada por los consumidores. Se realizó una investigación descriptiva y cualitativa, la cual mostró como resultado que, el ente regulador Indecopi está obligado a resolver problemas, según las denuncias que se suscitaron por la falta de idoneidad al cobro de membresía. Asimismo, se concluyó que, de acuerdo a lo establecido, el consumidor es quien adquiere una tarjeta de crédito para su propio beneficio o satisfacción de las necesidades de un grupo familiar, aunque este debe actuar bajo las normas del código de consumidor responsable.

Por otro lado, se presentan las principales teorías que fundamentan la investigación. En cuanto al ***Rol de fiscalización del Indecopi***, se realiza a través de la Gerencia de Supervisión y fiscalización (GSF). Esta función se enmarca en tres lineamientos aprobados por el Consejo Directivo: enfoque basado en riesgos, lo que implica priorizar las fiscalizaciones hacia el sector con mayores posibilidades de incumplimiento y efectos negativos; supervisiones de impacto, referidas a realizar actividades de supervisión que tengan un efecto favorable en la reducción de acciones de infracción de los agentes; y, por último, el uso eficiente de los recursos, es decir, lograr el mayor beneficio social, empleando la menor cantidad posible de recursos (Indecopi, 2021).

En materia de servicios financieros y seguros, la protección del consumidor, se encuentra regulado por el Código de protección al consumidor, así como por las leyes y reglamentos vinculadas con la Superintendencia de Banca, seguros y administradoras privadas de fondo de pensiones (SBS), ésta última es la encargada de la función de regulación y supervisión de las unidades financieras;

mientras que el Indecopi ejerce una función complementaria que consiste en la defensa del consumidor financiero para mantener una relación saludable entre el consumidor y la entidad proveedora del servicio (Indecopi, 2021).

En vista de cumplir con la protección de los clientes financieros, el Indecopi, realiza acciones fundamentadas en tres apartados: prevención, fiscalización y sanción. El rol de prevención es poco conocido por los consumidores y proveedores de servicios, pero se enfoca en informar a las entidades financieras sobre los derechos de los consumidores en materia financiera, con el propósito que éstos adopten las medidas correspondientes dentro del tiempo previsto, para evitar futuros problemas (Indecopi, 2021).

Por otro lado, dentro del rol de fiscalización del Indecopi las acciones se enfocan en: la atención de los reclamos generados por los demandantes de productos o servicios financieros y seguros; dar solución a las denuncias presentadas por dichos usuarios; y, fiscalizar todos los aspectos vinculados con los servicios financieros y de seguros (Indecopi, 2019).

Por último, el **rol sancionador del Indecopi**, corresponde aplicar las sanciones, multas o medidas cautelares a los proveedores de productos o servicios que no modifiquen su conducta infractora, a pesar de tener una denuncia establecida por parte de los clientes. Las principales sanciones aplicadas por el Indecopi, corresponden al delito de idoneidad de la información, explicado por las siguientes acciones: cobros de cargos que no son reconocidos por los clientes, reportes indebidos a las centrales de riesgo, cobros de deudas ya canceladas y cálculo indebido de intereses (Indecopi, 2021).

Respecto al **deber de idoneidad**, Rodríguez (2019), sostiene que la idoneidad es un deber por parte de proveedor y un derecho que le corresponde al consumidor, este concepto nace cuando Indecopi se pronunció sobre el caso de *Tori vs Kouros* (Resolución N°085-96-TDC). En el artículo 18 de la Ley N° 29571 (2010) indica que la idoneidad se basa en lo que el consumidor espera recibir y lo que en realidad recibe respecto de lo que el vendedor le ofreció, o por la publicidad, condiciones de la transacción, características del producto o servicio, el precio entre otros.

En palabras de Yataco (2021), el deber de idoneidad se basa en que el proveedor debe cumplir con entregar el producto al consumidor según lo ofrecido y ofertado. Por su parte Barreto (2020) sostiene que es el compromiso que surge del ofrecimiento de un determinado producto o servicio siguiendo características ofrecidas por el proveedor y esperadas por parte del consumidor, incluyendo soluciones ante cualquier infracción del deber.

Cuando el producto que recibe el consumidor no se asemeja a lo que espera o no tiene coincidencia con las características brindadas, estamos frente a un caso de incumplimiento de este deber, es decir, se está vulnerando el deber de idoneidad (Muchaypiña, 2020). Desde el punto de vista del derecho del consumo, el deber de idoneidad es “la responsabilidad por productos defectuosos” (Oviedo y Moreno, 2014), o porque no cumplen con las características que indicaban en la publicidad, dejando claro que la información que recibió el consumidor fue engañosa.

Sánchez (2021), define las características al indicar que se debe considerar al código (Ley N° 29571) enfocado en la idoneidad y las obligaciones de los proveedores, así también se considera a la aplicación de principios estipulados en el artículo V de la ley antes mencionada, específicamente el principio pro consumidor, el de buena fe y el de transparencia, como los principales enfoques que conlleven a la definición doctrinal de este deber. Según la Ley N° 29571 (2010), el primer principio consiste en que el estado peruano actúa tuitivamente en beneficio del consumidor; en el caso del segundo principio se lleva a cabo cuando los proveedores, consumidores y asociaciones e incluso representantes actúan en el mercado en buena fe y lealtad. Y, el principio de transparencia surge cuando los proveedores brindan información verídica y confiable a los consumidores.

También, es importante considerar que, en la legislación peruana el deber de idoneidad no es igual al derecho de información; en este caso cuando se trata de determinar el incumplimiento de la idoneidad es necesario el análisis de la información que el proveedor entregó al consumidor a partir del contrato del producto (Orihuela, 2021). Del mismo modo, siguiendo a Barreto (2020) para la evaluación a realizar a las resoluciones, se analizan las causas y consecuencias

del incumplimiento del deber de idoneidad, es decir, los criterios que se toman en cuenta para realizar la denuncia, las sanciones de tipo administrativas y las medidas correctivas.

Siguiendo a Breda et al. (2018) señala que la forma de operacionalizar la idoneidad depende del producto o servicio que se esté analizando. Para ello será necesaria la definición de diferentes indicadores observables que permitan valorarlo. Según el artículo 20 del código (Ley N° 29571, 2010) señala que depende de las garantías que el proveedor brinda ante el consumo de su producto o servicio; estas garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas.

En el caso de las garantías legales son las condiciones que el producto debe cumplir según normas legislativas establecidas (Supo y Bazán, 2020); por ejemplo, en el caso de los productos financieros requieren cumplir con: normas legales, normativa específica dictada por la SBS y de ser el caso por la SMV, adicionalmente con las disposiciones de la Ley Complementaria a la ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros (Ley N° 28587, 2012). Entonces las garantías legales serán todas aquellas condiciones o características que el producto debe cumplir que deriven de la legislación que lo regula.

Respecto a las garantías explícitas o también llamadas expresas, hacen referencia al hecho de los ofrecimientos y las especificaciones expresas en un documento, como contrato, etiquetado, publicidad, comprobante de pago u otro; esta garantía se encuentra sobre la garantía implícita (Ley N° 29571, 2010). Al respecto Supo y Bazán (2020) señalan que son las cualidades prometidas por el proveedor antes de la ejecución o al momento del contrato o venta del producto, y cuando exista un defecto de ellas el consumidor podrá señalar el incumplimiento

En cuanto a las garantías implícitas, hace referencia que ante el incumplimiento de alguna cualidad y la no expresión del proveedor o del contrato respecto al mismo; el producto o servicio deberá cumplir con los fines para el cual el consumidor lo adquirió (Ley N° 29571, 2010). Según Supo y Bazán (2020) esta garantía es compleja puesto que posterior al análisis de información que el consumidor recibió se debe determinar las expectativas del consumidor al adquirirlo en base a la información que manejó.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación a realizar tuvo un enfoque cualitativo que, según Hernández et al. (2014), se refiere al proceso de comprender, describir, e interpretar los fenómenos, según las percepciones y experiencias de los participantes, en este sentido, se toma en cuenta las experiencias de los individuos que indicaron que no se cumplió el deber de idoneidad en los productos financieros adquiridos.

Asimismo, fue una investigación de tipo aplicada, debido a que se enfocó en la aplicación del conocimiento ya consolidado y, sobre todo, para la generación y consolidación del desarrollo tanto cultural como científico (Esteban, 2018).

La investigación presentó un diseño no experimental, transversal descriptivo, y de teoría fundamentada. Respecto al diseño no experimental, Echevarría (2018) indica que el estudio se realiza sin alterar ninguna variable, es decir, las variables no fueron manipuladas, solo observadas.

Asimismo, en cuanto al estudio transversal descriptivo; es transversal ya que se recopilaban los datos considerando un momento determinado del tiempo, en este caso el año 2020; y, es descriptivo, ya que, se reunieron, seleccionaron y describieron todos los datos que se encuentran en las resoluciones expedidas por el Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos del Indecopi – Piura, por el concepto de deber de idoneidad en productos financieros.

Por otro lado, se trató de una investigación de teoría fundamentada ya que, se partió del análisis de los datos del escenario (Evaluación de las resoluciones expedidas por Indecopi), para la generación de teorías y conceptos explicativos, en este sentido, se pretendió teorizar sobre un problema ya dado, el cual está enfocado en el deber de idoneidad en productos financieros (Ujaen investiga, 2022).

3.2 Categorías y subcategorías

3.2.1. Categoría 01: Cumplimiento del rol del Indecopi

Definición conceptual: El Indecopi realiza acciones fundamentadas en tres apartados: prevención, fiscalización y sanción.

Subcategorías:

- Subcategoría 01: Rol fiscalizador y Rol sancionador
- Subcategoría 02: Propuesta de mejora en el rol de INDECOPI

3.2.2. Categoría 02: Deber de idoneidad de productos

Definición conceptual: Se basa a la correspondencia entre el producto que recibe el consumidor y el que espera, es decir, el producto recibido tiene coincidencia con las características brindadas del producto ofrecido (condiciones, naturaleza, precio, etc.). (Muchaypiña, 2020)

Subcategorías:

- Subcategoría 01: Derecho Comparado
- Subcategoría 02: Evaluación de Resoluciones

3.3 Escenario de estudios

Como escenario de estudio de la investigación, se consideró a la ciudad de Piura, a través de la Oficina Regional del Indecopi ubicada en la mencionada ciudad. Se tuvo en cuenta las resoluciones que han sido emitidas por el Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos del Indecopi – Piura.

3.4 Participantes

A continuación, se especifican los participantes del presente estudio:

- Se analizaron diez (10) resoluciones emitidas por el Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos del Indecopi – Piura, referidas al concepto de deber de idoneidad en productos y servicios financieros, durante el año 2020 (ver anexo 02).
- Se contó con siete (07) abogados especializados en temas respecto a la protección del consumidor, a quienes se le aplicarán los instrumentos.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación hace referencia al mecanismo que posibilita la recopilación de los datos necesarios para llevar a cabo la investigación (Zamora y Calixto, 2021). En este caso, la investigación requirió de la aplicación de dos técnicas, primero de la técnica análisis documental, y hace referencia a un conjunto de actividades intelectuales que describen y representan documentos de tal forma que los unifique sistemáticamente, y de acuerdo a los criterios establecidos por el investigador (Rubio, 2020).

Adicionalmente, como segunda técnica utilizó la entrevista; esta técnica permitió la interacción directa entre el investigador y los sujetos de análisis, puesto que permite sistematizar su la información proporcionada por las fuentes primarias (Hernández et al, 2014). Es importante señalar que dicho instrumento fue validado por expertos, que se presentan en el Anexo 05; en los cuales indican que el instrumento es adecuado para resolver el objetivo de investigación.

En este sentido, los instrumentos, de igual forma fueron dos. Los primeros instrumentos fueron las guías documentales, se refieren a fichas en las que se registra la información relevante y clasificada de los documentos empleados para estudiar el problema de investigación. Para el estudio se diseñaron dos guías, con el propósito de cumplir con los objetivos específicos 1 y 2.

El segundo instrumento fue la guía de entrevistas, se compone de una serie de interrogantes que permiten la interacción del investigador y los sujetos de análisis. Se diseño una guía de entrevista compuesta por 10 interrogantes abiertas; en ella se recogerá información cualitativa; que permitirá resolver el objetivo específico 3.

3.6 Procedimientos

La investigación se llevó a cabo cumpliendo con el siguiente procedimiento; en primer lugar, con la recolección de la muestra de resoluciones que conforman la muestra, y se recogió la información relevante en cada una de las guías de análisis documental.

En segundo lugar, se solicitó consentimiento a los abogados especialistas que acepten participar en el estudio, y se aplicará la entrevista (ya sea de forma presencial o virtual, según la disponibilidad del especialista).

Posteriormente los datos fueron organizados en el capítulo de resultados en el documento de tesis, analizados y contrastados en el capítulo de discusión, se redactarán las conclusiones y recomendaciones.

3.7 Rigor científico

La investigación cumplió con las exigencias científicas en todo su desarrollo. Así, en cuanto a la pertinencia se cumple debido a que se estudia un problema real en búsqueda de solucionarlo. La relevancia, dado que el tema considerado es

importante y significativo para todo individuo que interactúa con el sistema financiero; en este sentido la metodología planteada será útil para estudiar nuevas problemáticas que resulten en cuanto al deber de idoneidad de diferentes productos financieros, e incluso servicios relacionados.

El instrumento elaborado para la entrevista, será sometido a juicio de experto, y será evaluado por 3 especialistas en el tema de protección al consumidor.

3.8 Método de análisis de datos

Para llevar a cabo la investigación fue necesario la utilización del método hermenéutico, el cual se utiliza en investigaciones cualitativas dado que se fundamenta en la interpretación y el análisis de los textos, donde el investigador revisa cada parte del texto y como un todo, una especie de círculo hermenéutico en la que permite tener una mejor comprensión, lo interesante de este método es que no existen límites en cuanto al uso de técnicas e instrumentos para la correcta interpretación y explicación de los textos (Quintana y Hermida, 2019).

En ese aspecto, este método fue útil para analizar e interpretar cada resolución expedida por Indecopi, específicamente las enfocadas al deber de idoneidad correspondientes a productos y servicios financieros.

3.9 Aspectos éticos

Siguiendo a Zúñiga y Zúñiga-Hernández (2019), fueron tres los aspectos éticos que deben estar presentes al momento de llevar a cabo un estudio de investigación, el primero de ellos es el respeto, aquí tiene que ver con la autonomía de cada participante razón por la cual el investigador debe actuar con cautela y respeto.

Un segundo principio ético es la beneficencia y consiste en no dañar la integridad de los participantes y evitar en lo posible los daños e intereses, para ello se debe actuar con transparencia e informar de cada acción realizada.

Y, un último aspecto ético es la justicia, se refiere básicamente a la forma justa en que se trata al individuo prevaleciendo la verdad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

La investigación tuvo como finalidad analizar el rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros de la región Piura durante el año 2020; para llevarlo a cabo se realizó el planteamiento de técnicas de investigación que involucraron el análisis documental para los dos primeros objetivos específicos, y la entrevista a expertos en derecho administrativo o relacionado; los especialistas fueron: Jordany Jiménez García, especialista en derecho administrativo; Víctor Miguel Seminario Nolte, abogado tributario; Cesar Albán Gómez, abogado del juzgado laboral Piura; Emilio Moscol Flores, abogado particular en derecho administrativo; Kevin Arellano Valiente, abogado de la municipalidad del Veintiséis de Octubre; Loony Imaz Yovera, abogada titulada en derecho administrativo; Litzy García Ayala, abogada titulada en derecho administrativo.

Entonces en relación al **primer objetivo específico** consistió en examinar, mediante el derecho comparado, la regulación jurídica referida al deber de idoneidad de productos financieros en materia de protección al consumidor. En relación a ello se realizó una búsqueda de los códigos de defensa al consumidor en países latinoamericanos para compararlo con el caso peruano; los resultados fueron sintetizados en la tabla siguiente.

Tabla 1.

Derecho comparado, respecto al deber de idoneidad

DOCUMENTO	TEXTO NORMATIVO / JURISDICCIONAL	OBSERVACIÓN	ANÁLISIS
Perú: Código de Protección y Defensa al consumidor (Ley N° 29571, 2010)	<p>Capítulo III: Idoneidad de los productos y servicios. Artículo 18: Idoneidad se refiere a la “correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe” de acuerdo a la publicidad o información directa que hubiera recibido por parte del proveedor.</p> <p>En el artículo 19, se reconocer como obligación del proveedor; en el artículo 20 señala las garantías del producto o servicio para ser adquiridos: garantía legal, explícita e implícita.</p>	<p>El código de protección y defensa al consumidor tiene fundamento en la constitución peruana, en su título III, capítulo I, artículo 65; donde el estado se atribuye la defensa del consumidor y usuario; garantizando el derecho a la información de los bienes y servicios del mercado.</p>	<p>El código de Perú reconoce a la idoneidad como un deber del proveedor del producto o servicio, en cumplir con la publicidad ofrecida; incluso debería incluir el cumplimiento de las garantías establecidas.</p>

**Ecuador: Ley orgánica de
defensa del consumidor (Ley
No. 2000-21).**

Capítulo III, Artículo 7 de infracciones publicitarias señala que se incurre en infracción cualquier tipo de mensaje engañoso relacionado a las “características básicas del bien o servicio ofrecido, tal como los componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras”.

El marco legal de defensa al consumidor se fundamenta en la Constitución de la República de Ecuador, específicamente en el capítulo II y su novena sección.

En específico cuenta con base normativa propia en la Ley No. 2000-21; sin embargo, no se define de forma exacta el deber de idoneidad, sino más bien resulta que está relacionado a una infracción de mensajes engañosos.

El marco legal de Ecuador no tiene a la idoneidad como un deber del proveedor; sino más bien indica que su falta genera una infracción por dar mensajes engañosos al consumidor.

Esto relacionado a lo que el sector privado ofrece mediante su publicidad o ventas directas al consumidor. Donde las características del bien o servicio ofrecido a los interesados son precisiones exactas que debieran cumplirse al momento de la adquisición o uso del mismo.

Chile: Ley 19496. Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

Título III Disposiciones especiales. Párrafo 1° Información y publicidad. En su artículo 28, señala los actos de infracción por emitir mensajes publicitarios engañosos, que inducen al error; en el inciso b indica “la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante”

El estado de Chile cuenta con el Servicio Nacional del Consumidor; vela por los derechos del consumidor, de acuerdo a la Ley 19496.

El marco legal específico de defensa a los derechos del consumidor, no define el principio de idoneidad; pero indica que, en caso de no existir, esto sería una infracción, que perjudica al consumidor al no haber recibido la información correcta del bien o servicio que se adquiere considerando la información brindada por el consumidor

México: Ley Federal de protección al consumidor (LFPDC)

En el capítulo I de disposiciones generales, artículo 1, establece los principios básicos en las relaciones de consumo, específicamente el inciso VII en el que menciona “La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios”.

El capítulo III de la información y publicidad desarrolla todos los aspectos relacionados, en donde está implícito el deber de la idoneidad; puesto que se prohíbe incluir en información o publicidad engañosa de los productos o servicios, o información que genere confusión.

El documento legal no determina en específico el deber de idoneidad de la información y la publicidad que el consumidor recibe de parte de la empresa; sino que más bien lo trata como tal, y señala que la inclusión de información falsa o que genere confusión podría ser sancionada con multas pecuniarias, según el capítulo XIV Sanciones

De acuerdo al marco legal mexicano el deber de idoneidad se encuentra en la información y publicidad que el consumidor recibe por parte de la empresa. Para lo cual este debería ser real, por tanto, la información que se divulga en los medios publicitarios y los empaques deberían contener lo mismo para evitar confusiones.

Colombia: Ley 1480 de 2011.

Capítulo II: objeto, ámbito de aplicación, carácter de las normas y definiciones. Artículo 50: definiciones, inciso 6; señala que la idoneidad o eficiencia es la “aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado”.

En el título II. De la Calidad, idoneidad y seguridad. Artículo 60 señala expresamente que:

Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

Su incumplimiento puede resultar en:

- Responsabilidad solidaria del productos y proveedor por garantía ante los consumidores.
- Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control.
- Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley

El marco legal de protección al consumidor colombiano considera específicamente a la idoneidad como una característica del bien o servicio que se le entrega al consumidor; además que es un sinónimo de la eficiencia.

Incluso la relaciona con la información y la publicidad; puesto que, en su ausencia, la empresa tendrá responsabilidad solidaria, administrativa y por los defectos del producto.

En el marco legal colombiano, de protección al consumidor, al igual que en el caso peruano señala la idoneidad como una característica y deber de quien vende al consumidor.

Incluso su ausencia es causal de una sanción, recayendo en la empresa responsabilidad por cumplir lo que indica en la información y publicidad mostrada al consumidor antes de su decisión.

Considera también que toda información brindada al consumidor sea suficiente para llevar a cabo el uso de los bienes o servicios suministrados, caso contrario ellos serán responsables por las consecuencias negativas o el uso inadecuado del bien o servicio.

Interpretación:

La Tabla 1 muestra un análisis específico del deber de idoneidad en la legislación de protección al consumidor en cuatro países latinoamericanos, Ecuador, Chile, México y Colombia. Se observó que en los países de Ecuador, Chile y México no se define el deber de idoneidad de los productores de bienes y servicios; sino que más bien se relacionan con la información que se difunden y esta debe ser real, a fin que el consumidor tenga la información correcta para decidir el consumo o no de cierto bien o servicio; incluso señalan algunas sanciones administrativas y pecuniarias en las que incurriría una empresa, en caso un consumidor compruebe la falsedad de una información.

Por el contrario, la legislación de Colombia es similar a la peruana, puesto que define específicamente el deber de idoneidad y lo atribuye como la característica del producto o servicio que satisface la necesidad para la que fue adquirido, también contempla el hecho de sanciones cuando este deber no sea cumplido.

A partir de la revisión realizada, se evidencia que existe legislación pertinente a la protección al consumidor en América Latina. De esta forma, todos aquellos que ofrezcan productos o servicios deberán informar adecuadamente al consumidor, acerca de las ventajas, desventajas, la necesidad que le permitirá satisfacer, y entre otros. Es así que, los consumidores podrán realizar su consumo con la información completa y adecuada a lo que está buscando.

Nota. A partir de los documentos legales (Ley N° 29571, 2010) Ley 2000-21 (2000); Ley 19496 (1997); LFPC (1992); Ley 1480 (2011).
Elaboración. Autores de esta tesis

Respecto al **segundo objetivo específico**, referido a examinar las resoluciones expedidas por el Órgano de Procesos Sumarísimos del Indecopi – Piura, en cuanto al deber de idoneidad en los productos financieros, durante el año 2020; se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2.

Resoluciones expedidas por el Órgano de Procesos Sumarísimos del Indecopi – Piura

N° EXP	RESS	PROVEEDOR	CRITERIO DE LA DENUNCIA	BASE LEGAL	CRITERIOS DEL INDECOPI	DECISIÓN FINAL	TIPO DE SANCIÓN	ANÁLISIS
956-2019/PS0INDECOPI-PIU	0027-2020/PS0-INDECOPI-PIU	Banco de la Nación	Atribución de operaciones en la tarjeta de crédito el 8 de junio del 2019, los cuales no reconoce.	LPAG: Artículo 3° Código de defensa al consumidor artículo 18° y 19°	<ul style="list-style-type: none"> No existe conexión lógica entre los hechos y el petitorio. La denuncia escrita resulta imprecisa, evidenciándose una oscuridad o ambigüedad en el modo de poner su denuncia. El denunciante no cumplió con esclarecer los hechos de la denuncia escrita. La denuncia escrita señala que sustrajeron S/ 3000 de su tarjeta de crédito; sin embargo, los documentos probatorios son movimientos de una tarjeta de débito con diferentes salidas de dinero que ni sumándolas llega al monto indicado. 	Declarar improcedente la denuncia	Ninguna	El denunciante ha confundido la tarjeta de débito y crédito; por esta inconsistencia la decisión es la nulidad de la Resolución N° 1 (5/9/2019).

909-2019/PS0INDECOPI-PIU

0029-2020/PS0-INDECOPI-PIU

Banco de Crédito
del Perú

Embargo y cobro de comisión de una cuenta sueldo, de titularidad del señor Espinoza, por los montos de S/ 749, S/ 86.4 y S/ 225, pese a tratarse de una cuenta sueldo

TUO LPAG.
DL N° 806,
artículo 7°

Ley N°
28671,
artículo 18° y
19°

- Incumplimiento de proveer información sobre las características del servicio que ofertan, a efectos de los consumidores puedan decidir su consumo o no.
- Se ha producido un daño particular al denunciante, toda vez que el Banco le brindó una información errónea que llevo a considerar una cuenta de ahorros como una cuenta sueldo cuando no lo es, siendo que ello involucra una afectación a las expectativas del consumidor.

Sancionar y
archivar el PAS
contra el BCP

Multa de 2 UIT por incurrir en infracción, puede acogerse a un pago del 75% si realiza el pago en un plazo no mayor de 15 días.

Pago de las costas y costos del procedimiento y dispone de un plazo no mayor de 15 días

El denunciante comprobó que la cuenta que solicitó como cuenta sueldo no lo era, después de haberse visto afectado por el bloqueo unilateral de su cuenta por una deuda tributaria (SAT); si bien el banco actuó en el marco del PAG de la cobranza coactiva; esto no se realiza en una cuenta sueldo.

1000-2019/PS0INDECOPI-PIU

0036-2020/PS0-INDECOPI-PIU

Banco Falabella
Perú S.A.

El cargo en la tarjeta de crédito dos consumos, el 8 de marzo de 2019, por S/ 1058.38 y S/ 106.90 a través de internet, los cuales no reconoce.

LPAG, y el
TUO
respectivo
Ley N° 28671

- Se ha producido un daño particular al denunciante, toda vez que El Banco cargó indebidamente dos consumos realizados por internet con la tarjeta de crédito del señor Yarleque los cuales no reconoce, siendo que ello involucra una afectación de carácter patrimonial ascendente al importe de las operaciones cargadas en su tarjeta de crédito.

Sanción
pecuniaria al
Banco.

Sancionar al Banco con una multa de 2 UIT por haber incurrido en infracción a los artículos 18° y 19° del Código; puesto que ha quedado acreditado el cargo de dos consumos que el denunciante no reconoce

El PAS del Indecopi encontró evidencia para sancionar al Banco a partir de las horas en que se utilizó la tarjeta para realizar compras y validaciones según el sistema que manejan; no coinciden la hora de compra y la autenticación de los datos de la tarjeta; incluso este último se realiza antes.

779-2019/PS0INDECOPI-PIU

0044-2020/PS0-INDECOPI-PIU

Banco de Crédito
del Perú

(1) Se realizó el cobro en la cuenta de la señora Fabián, de S/ 500 por concepto de derecho de compensación de una deuda perteneciente a su ex esposo, con lo cual no está conforme.

(2) La denunciante indica que el Banco no le informó sobre la compensación que se iba a realizar.

Ley N° 28671

- El banco generó dudas razonables al ORPS, puesto que presentó como fiador solidario a la denunciante y su exesposo; sin embargo, el cobro realizado pertenece a una tarjeta de crédito de una empresa, en la cual no era consignada como fiadora solidaria.
- El Banco informó debidamente al iniciar el contrato de la cuenta de ahorros, que en ella pueden realizarse cargos de obligaciones directas o indirectas que el cliente adeuda al banco o a clientes terceros.
- El banco no informó correctamente acerca del tipo de producto por el cual realizó la compensación de los S/ 500.

Sanción
pecuniaria y
amonestación
administrativa

(1) Sanción al Banco por el cobro indebido de la cuenta ahorros: 2 UITs.

(2) Se archiva la acusación de no informar sobre el cargo realizado a la cuenta de ahorros.

(3) Sanción por incumplir con otorgar información real sobre el origen de la compensación realizada: 2 UITs.

El banco no pudo comprobar con la información que contaba que la denunciante era fiadora solidaria de una tarjeta de crédito de empresa; otro hecho imputable fue el no informar claramente el concepto de la compensación; ambas le valieron multas pecuniarias de 2 UITs.

998-2019/PS0INDECOPI-PIU

0063-2020/PS0-INDECOPI-PIU

Banco de la Nación

Se realizaron operaciones en la tarjeta que no reconoce, el día 23 de agosto del 2019, consistentes en 3 transacciones por el total de S/ 1,615.50 y una compra en establecimiento por S/ 68.10; momentos después que la tarjeta había sido bloqueada.

Ley N° 28671.

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículos 18°, 19°.

LPAG

- El Banco no realizó ningún descargo para comprobar la autenticidad de las transacciones realizadas.
- El denunciante alega haber realizado una llamada telefónica para el bloqueo de la tarjeta

Sanción

Multa de 2 UITs (por infracción art. 18° y 19°).

Archivar el PAS acerca del bloqueo inoportuno.

Devolver el dinero de la cuenta del denunciante, más los intereses y las comisiones generadas por las compras realizadas y que no reconoce

En este caso el denunciado no realizó ningún descargo por las acusaciones que le atribuye el denunciante. Por ello el ORPS actuando en relación al marco legal que lo regula, consideró la Ley N° 18671 como su fundamento para emitir su resolución del caso, resultando en sanción pecuniaria y archivamiento del PAS.

006-2019/PS0-INDECOPI-PIU

0075-2020/PS0-INDECOPI-PIU

BANCO GNB PERU
S.A.

Se indica que el Banco habría reportado indebidamente al denunciante en la central de riesgos de la SBS, en el mes de agosto de 2019, con calificación "1: con problemas potenciales.

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículos 18°, 19°, 104°, 112°, 113°, 115° - 119°,

TUO de la LPAG 27444, Artículo 222°, 248°.

DL N° 807,
Artículo 7°.

- Se revisan los medios probatorios que presenta el denunciante y se observa en el estado de cuenta que, el Banco cobra una membresía por USD \$ 100.00 y una penalidad de USD \$ 15.00.
- Los medios probatorios revisados no advierten un pago por membresía, ni penalidad por no pago.
- Los conceptos no fueron informados al cliente.
- El Banco reportó al denunciante por una deuda sobre la cual no tenía obligación de cumplir, por lo que queda acreditado que realizo un reporte indebido.

Sanción
pecuniaria al
Banco.

Sancionar al Banco GNB Perú S.A. con una multa de dos (2) UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Además, se solicitó, en un plazo de 15 días hábiles, rectificar la calificación negativa del señor Arica en la Central de Riesgo de la SBS, la cual debe decir: "0: Normal".

Se determinó que el Banco no informó al cliente, y tampoco hay medio probatorio (Contrato) donde se especifique sobre los costos de membresía o penalidades por no pagar membresía. Por lo tanto, el banco estaba cobrando una deuda al denunciante, la cual no tenía obligación de cumplir. Lo que acredita que, el reporte realizado por el banco hacia la central de riesgo de la SBS fue indebido, por lo que se aplicó la sanción respectiva.

BANCO BBVA
PERÚ S.A.

(1) El banco habría respaldado una deuda, utilizando como garantía un inmueble del denunciante, sin su consentimiento.

(2) El banco estaría cobrando una prima de "Seguro Inmueble" que, el denunciante no contrató.

(3) El banco no entregó al denunciante la información solicitada sobre seguro inmueble.

(4) El banco condicionó el pago de la cuota del crédito, si no se pagaba el seguro.

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículos 18°, 19°, 104°, 112°, 113°, 115°, 116°, 118°, 119°.

TUO de la LPAG 27444, Artículo 222°, 248°.

DL N° 807, Artículo 7°.

- El banco señala que el inmueble fue constituido en un crédito anterior, como garantía inmobiliaria genérica, es decir, garantiza todas las obligaciones directas e indirectas, existentes o futuras, asumidas por el deudor frente al banco.
- El Banco no logró acreditar que el denunciante contrató el seguro de inmueble. En la póliza de seguro no aparece el tipo de seguro inmueble que se está cobrando.
- Se realizó allanamiento al Banco para revisar el estado de la solicitud del denunciante, verificando que la respuesta brindada por el banco no contenía la documentación solicitada.
- La carta de respuesta del banco no hace referencia al condicionamiento del pago de cuota.

- Archivar el PAS por presunta infracción al artículo 18° y 19° del Código al colocar como garantía un inmueble sin su consentimiento.
- Sanción pecuniaria al banco, por tres infracciones.

Sanción al Banco por infracción a los artículos 18° y 19° del Código:

Multa de dos (2) UIT por cobrar "Seguro Inmueble", el cual no fue contratado; Multa de dos (2) UIT por no entregar la información solicitada al cliente; y, Multa de dos (2) UIT por condicionar el pago del crédito.

Medidas correctivas: Cesar el cobro de primas de seguro y devolver las primas pagadas, entregar la documentación solicitada por el denunciante, recibir el pago de las cuotas del crédito, sin el importe del seguro.

Se archivó el PAS debido a que, el Banco respaldó la deuda con el inmueble de su propiedad en mérito a la garantía genérica constituida.

En la póliza de seguro brindada por el banco, no se especifica el tipo de seguro inmobiliario, por lo que se logró determinar que, el Banco realizó una afiliación al seguro, sin el consentimiento del denunciante.

Se verificó, a través del allanamiento, que el Banco, no entregó la documentación solicitada por el denunciante.

Asimismo, considerando el reclamo impuesto por el denunciante, el banco no logró explicar por qué motivo no pudo recibir la cuota del pago del crédito.

063-2019/PS0-INDECOPI-PIU

0130-2020/PS0-INDECOPI-PIU

BANCO DE LA
NACION

Se registra en la cuenta de ahorros del denunciante, una transferencia de dinero de S/ 7,000.00, la cual no reconoce haber realizado.

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículos 18°, 19°, 104°, 112°, 113°, 115°, 116°, 118°, 119°.

Resolución SBS N° 6523-2013, artículo 13°, 23°.

TUO de la LPAG 27444, Artículo 222°, 248°.

DL N° 807, Artículo 7°.

- El banco debe acreditar que las operaciones fueron autenticadas y registradas, sin embargo, no presentó descargos.
- Para realizar operaciones en internet, se requiere de autorización previa del cliente. El banco no presentó documento probatorio sobre dicha autorización, tampoco logró comprobar que la tarjeta de débito se encontraba habilitada para realizar operaciones vía internet.
- El Banco no ha logrado demostrar la autenticación de la operación cuestionada.

Sanción pecuniaria al Banco

Sanción pecuniaria de multa de dos (2) UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código por cargar una transferencia de S/ 7,000.00, no autorizada.

Medida correctiva: En un plazo de 15 días, devolver los S/ 7,000.00 transferidos no reconocidos más el monto por costes y costos.

Se determinó que el cliente no autorizó la habilitación de su tarjeta de debito para operaciones vía internet. Asimismo, no fue notificado que la tarjeta se encontraba habilitada para dichas operaciones, por lo que no se pudo comprobar que las operaciones hayan sido autenticadas.

1070-2019/PSO-INDECOPI-PIU

0132-2020/PSO-INDECOPI-PIU

BANCO
INTERNACIONAL
DEL PERU S.A.A.

Denunciante
indica la
modificación
unilateral e
injustificada de
las condiciones
de la línea de
crédito de su
tarjeta, de S/
11,600.00 a
1,641.00.

Código de
Protección y
Defensa del
Consumidor,
Artículos 18°,
19°, 104°,
112°, 113°,
115°, 116°,
117°, 119°.

TUO de la
LPAG 27444,
Artículo 222°,
248°.

DL N° 807,
Artículo 7°.

- El banco indica que tomó como referencia la información publicada por la Central de Riesgos de la SBS en donde se aprecia un incremento significativo en el riesgo de endeudamiento del denunciante.
- El banco no explicó, acreditó, ni presentó medios probatorios del procedimiento de evaluación realizada al denunciante.
- Denunciante evidencia publicidad del banco, en dónde le ofrecen ampliar su línea de crédito, lo que demuestra contradicción de los criterios del banco.

Sanción
pecuniaria al
Banco

Sanción
pecuniaria de dos
(2) UIT por
infracción a los
artículos 18° y
19° del Código de
Protección y
Defensa del
Consumidor, por
modificar
unilateral e
injustificadamente
las condiciones
de la línea de
crédito del
denunciante.

Medida
correctiva:
Aumentar la línea
de crédito al
importe anterior y
devolver el
importe de
costes.

Se determinó que el Banco realizó la modificación unilateral e injustificada de las condiciones de la línea de crédito del denunciante, puesto que, no explicó, acreditó, ni presentó medios probatorios del procedimiento de evaluación realizada al denunciante.

1032-2019/PSOINDECOPI-PIU

0137-2020/PSO-INDECOPI-PIU

**BANCO
INTERAMERICANO
DE FINANZAS**

Denunciante indica cargo de consumo en su tarjeta de crédito visa Platinum, por el monto de \$ 321.46 a través de internet, el cual no reconoce.

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículos 18°, 19°, 104°, 112°, 113°, 115°, 116°, 117°, 118°, 119°.

Resolución SBS N° 6523-2013.

TUO de la LPAG 27444, Artículo 222°, 248°.

DL N° 807, Artículo 7°.

- La tarjeta de crédito del denunciante se encontraba habilitada para operaciones vía internet.
- Banco indica que la operación fue debidamente validada con los datos correspondientes a la tarjeta de crédito del denunciante.
- El banco presenta evidencia sin firma para acreditar la validación. Sin embargo, sólo se acredita la ejecución de la operación, mas no, el procedimiento.
- Los medios probatorios del Banco no son suficientes para afirmar la validez de la operación cuestionada.

**Sanción
pecuniaria al
Banco**

Sanción pecuniaria de dos (2) UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cargar un consumo no reconocido en la tarjeta de crédito del denunciante.

Se logró determinar que, el banco cargó un consumo no reconocido, en la tarjeta de crédito del denunciante. Debido a que, los medios probatorios presentados por el banco, tales como: habilitación de la tarjeta de crédito para operaciones por internet y datos validados correspondientes a la tarjeta, no resultan suficientes para demostrar el procedimiento de la operación, si no, sólo demuestran la ejecución de la operación, por lo que, se impone la multa de 2 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Interpretación:

De los resultados obtenidos, respecto al análisis realizado a las resoluciones referidas al deber de idoneidad en los productos financieros, se evidenció que, estas entidades financieras han realizado actos como cargar consumos no reconocidos en tarjetas de crédito, realizar retiros no reconocidos de cuentas de ahorro, reporte indebido a central de riesgo de la SBS, modificación injustificada de línea de crédito, etc. los cuales fueron traducidos a infracciones al deber de idoneidad en los productos financieros y en perjuicio del consumidor.

Asimismo, para que se pueda lograr la detección de estas infracciones a las normas de protección al consumidor en la que han incurrido las entidades financieras, el consumidor tuvo que verse afectado; siendo que, de no haber acudido ante la autoridad administrativa respectiva a denunciar el hecho, el Órgano Resolutivo no hubiera tomado conocimiento sobre la infracción y cautelar los derechos de los interesados, además de aplicar sanciones pecuniarias a las entidades que realizaron las infracciones.

Nota. En base al análisis de las Resoluciones expedidas por el Órgano de Procesos Sumarísimos del Indecopi – Piura.

Elaboración. Autores de esta tesis

Respecto al análisis del **tercer objetivo específico**, hizo referencia a evaluar el rol fiscalizador y sancionador del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad de los productos financieros, considerando la entrevista aplicada, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3.

Análisis de entrevistas a expertos respecto al entendimiento del deber de idoneidad en productos financieros

PREGUNTA 1: ¿Qué entiende por “deber de idoneidad” en los productos financieros? Explique su respuesta.		
ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
El cumplimiento de los pagos de impuestos que establecen en los productos facturados o emitidos en boletas de acuerdo a los tributos e impuestos que dicta el estado. Se debe de ofrecer que todo servicio y producto brinde al consumidor confianza y seguridad.	Es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores.	Se refiere a que “los proveedores deben entregar los bienes y prestar los servicios tal cual como ellos se comprometieron por medio de su oferta”.
ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ESPECIALISTA 6
El deber de idoneidad es entendido como la perspectiva que tiene el consumidor acerca de un artículo de un servicio en específico y se examina en virtud de la información entregada, la publicidad, el precio entre otros elementos. Esta idoneidad no representa que el proveedor debe ofrecer la mejor calidad que le es posible, sino que debe ser la adecuada para satisfacer los intereses que el consumidor esperaba a cuando le ofertaron el producto.	En cuanto al deber idoneidad en productos financieros aducimos que es viene a ser la adecuada información de prestaciones de servicios por parte de las entidades bancarias y financieras.	El deber de la idoneidad en los productos financieros es lo que el comprador le ofrece entregar los bienes y prestar los servicios tal cual como ellos se comprometieron por medio de su oferta a los consumidores. El deber de idoneidad entiendo que debe haber una relación de concordancia entre lo que se ofrece como vendedor en una publicidad, y lo que se recibe.
ESPECIALISTA 7		
Llamamos deber de idoneidad financieros a las buenas formas en que las		

entidades financieras
brindan el servicio de
acuerdo a su forma tal cual
ellos se comprometieron por
medio de su oferta.

Interpretación:

De las entrevistas realizadas por los especialistas, se ha logrado obtener los siguientes resultados en relación a la pregunta planteada, cual está referida, a que se entiende por “deber de idoneidad” en los productos financieros resultados obtenidos cabe resaltar que casi en mayoría de los especialistas sostiene que todo lo que se ofrece tiene que entregarse al consumidor, con la finalidad que no afecte el deber de idoneidad.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas

Tabla 4.

Análisis de entrevistas a expertos respecto la eficacia del rol de Indecopi frente al deber de idoneidad en productos financieros

PREGUNTA 2: ¿Considera que ha sido eficaz el actual rol del Indecopi en el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? ¿Por qué?		
ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
Sí, ya que establece que el vendedor Ofrezca un producto acorde de las necesidades del cliente final.	Considero que tendrían que haber reformas y fiscalización en muchos aspectos ya que en esta pandemia trajo a relucir el poco cumplimiento de las leyes en cuanto a regulación de productos y servicios financieros.	Indecopi se encuentra facultado para emitir directivas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas o medidas cautelares, dictar mandatos y medidas correctivas, conforme a lo previsto en su Ley de Organización y Funciones aprobada por Decreto Legislativo N° 1033. Por ende, es competencia actuar de mero trámite.
ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ESPECIALISTA 6
Creo, que cuando recién empezó a prestar los servicios al público consumidor, era más riguroso, hoy en día el rol que cumple deja mucho que desear, porque existen cantidades de reclamos que no han logrado resolver el problema de los usuarios.	Considero que la coyuntura no dio lugar a una buena fiscalización por parte de esta entidad, y de acuerdo con los últimos porcentajes en la mayoría de casos que se dio un buen servicio a las quejas presentas.	No, porque el Indecopi no hizo prevalecer lo que le corresponde y no realizaron su trabajo responsablemente y también fue demasiada ineficiente su función ya que no cubrió en fiscalizar en todos los aspectos ya sea en alimentos, colegios, entidades bancarias. También considero que Indecopi ha sancionado a varias inmobiliarias, pero faltan muchas otras que también vulneran el código de protección del consumidor.
ESPECIALISTA 7		
La pandemia a nivel mundial trajo a relucir la vulnerabilidad de estos órganos encargados de fiscalizar, no hubo fiscalización y las entidades se aprovecharon de esta situación con el público consumidor.		
Interpretación:		
De las entrevistas realizadas por los especialistas, se ha logrado obtener los		

siguientes resultados en relación a la pregunta planteada, cual está referida. De los resultados obtenidos, el especialista 1 y 3 considera que la labor del Indecopi está bien implementada ya que hace cumplir con su labor fundamental, los especialistas 2, 4, 5, 6 considera que tendría que haber reforma en cuanto a fiscalización, ya que en esta pandemia se trajo a relucir las deficiencias por parte de Indecopi.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas

Tabla 5.

Análisis de entrevistas a expertos respecto a las medidas correctivas para la mitigación de la vulneración del deber de idoneidad

PREGUNTA 3: ¿Considera que las medidas correctivas, como multas a proveedores de productos financieros, son suficientes para mitigar la vulneración al deber de idoneidad? Fundamente.

ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
Sí, ya que de esa forma se estaría cumpliendo con toda formalidad y bajo las normas establecidas que a mérito en la idoneidad.	No, ya que las multas pueden ser pagadas y se sigue cometiendo el mismo delito y siempre sería lo mismo, considero que el cierre provisional de entidades de infrinjan y en caso de ser habitual en el mismo delito deberían ser cerrados definitivamente.	Sí, porque su rol es velar por los derechos de los consumidores, así como proveedores.
ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ESPECIALISTA 6
Considero que las multas no son suficientes como medidas correctivas. En todo caso, también considero que el consumidor debe ser resarcido de alguna manera, por el trámite engorroso al que se ha visto afectado como consecuencia de un mal producto o mal servicio adquirido, porque en la práctica no se da.	Consideraría que deberían ser un poco más sólidos para que el consumidor se sienta protegido y pueda tener respaldo de Indecopi.	No me parece suficiente; Porque no solo se trata de multar de imponer un castigo monetario si no lo contrario sería dar las facilidades para ser un trabajo idóneo ilegal y también brindar información oportuna eficaz que llegue al consumidor. Tampoco me parece que sean suficientes creo que debería evaluarse la implementación de clausuras temporales, no solo multas.
ESPECIALISTA 7		
Considero que sí, ya que ayudaría a que las entidades se alinean de acuerdo a las leyes.		

Interpretación:

La opinión de los expertos se encuentra dividida, puesto que tres del total de especialistas se encuentra de acuerdo, pero su argumento se limita a indicar que es parte del rol de Indecopi. Mientras que los especialistas que no lo consideran suficiente como correctivo, debido a que no se crea conciencia acerca del deber incumplido, y es libre de seguirse cometiendo posterior al pago de una multa; otro de los especialistas considera que el consumidor debería ser enmendado por el “trámite engorroso” y el “mal producto/servicio

adquirido”; así como también critica la solidez del correctivo, puesto que el consumidor pudiera sentirse desprotegido; otro especialista considera que debiera incluirse medidas como la clausura temporal con el fin que la acción de incumplimiento al deber de idoneidad no se repita con otro cliente.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas.

Tabla 6.

Análisis de entrevistas a expertos respecto al procedimiento administrativo sancionador como herramienta para disuadir las conductas infractoras del deber de idoneidad

PREGUNTA 4: ¿El Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) es la herramienta disuasoria de conductas infractoras más adecuada al deber de idoneidad? ¿Por qué?

ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
No, ya que el Procedimiento Administrativo Sancionador tiene un cierto tiempo para determinar la conducta infractora.	Considero que sí, ya que es [la] principal arma de Indecopi para que las entidades financieras desistan de una acción o decisión.	El procedimiento sancionador administrativo es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el Código de Consumo, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65 de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores.
ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ESPECIALISTA 6
Considero que sí. Porque si no existiese el PAS, no habría forma de cómo lograr que se corrija el mal servicio de los productos financieros adquiridos. El PAS garantiza que el reclamo se haga siguiendo el debido procedimiento que culminará con la sanción correspondiente si el caso lo ameritara.	Por conocimiento sabemos que instrumento para encauzar las tareas punitivas del pueblo frente al incumplimiento de los deberes establecidas para la distribución de bienes o servicios en el Código, y también para la inspección que sobre estos es demandar en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores.	No; porque el monto de las sanciones [es] demasiado exorbitante y no son iguales con todos al momento de sancionar, también es una herramienta adecuada, pero debería haber una modificación en el tiempo de sanción.
ESPECIALISTA 7		
Puedo deducir que al PAS se constituye en una verdadera garantía ya que en ningún		

caso se podrá imponer una sanción sin que se allá tramitado previamente el procedimiento previsto legalmente además es el instrumento administrativo indispensable para salvaguardar los derechos y garantías del inculpado.

Interpretación:

Los especialistas consideran en su mayoría que el PAS es una herramienta útil para i del deber de idoneidad; debido a las siguientes razones: por ser un arma para Indecopi, porque canaliza la acción punitiva del Estado, como control en el respeto de los derechos de los consumidores, por la garantía que el reclamo siga un procedimiento que culmina en una sanción. Respecto al especialista que negaron la efectividad del PAS fue por dos razones, la primera, por el tiempo para determinar la conducta infractora, y la segunda por el monto exorbitante de las sanciones y aplicada sin tener en consideración de casos específicos, este último sugiere que debiese haber modificaciones a través del tiempo.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas.

Tabla 7.

Análisis de entrevistas a expertos respecto a la aplicación del procedimiento administrativo trilateral sobre el procedimiento administrativo sancionador para la solución del deber de idoneidad

PREGUNTA 5: ¿Conoce el Procedimiento Administrativo Trilateral (PAT)? ¿Considera que el PAT *debe predominar sobre el PAS en la resolución de casos por incumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? ¿Por qué?

ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
Sí, pero considero que no debe predominar sobre el PAS, ya que tiene un carácter subjetivo y dentro del deber idoneidad se tiene que especificar el cumplimiento de las del deber de idoneidad en productos financieros.	Considero que el PAT tiene mecanismo de solución más completo, rápido y efectivo.	En este escenario, la acción del particular, es decir, de un consumidor en la iniciación del procedimiento sancionador, y el hecho de que pueda canalizar una pretensión de resarcimiento particular, no menoscaban ni restan al hecho de que dicha intervención particular es también una forma en que la autoridad toma noticia directa de un acto contrario al cumplimiento de la ley, y que por tratarse de una infracción que viola o desconoce el mandato legal que la Administración tiene confiado cautelar en su cumplimiento, no le pertenece ya al denunciante, sino que más bien forma parte del deber ineludible de intervención al que está obligada la autoridad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63, inciso 3, de la LPAG.
ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ESPECIALISTA 6
El PAT, es la autoridad administrativa resuelve un conflicto entre dos o más administrados como si fuera un juez, por lo que debe actuar con independencia y neutralidad. En la práctica no es muy conocido por los usuarios, que mayormente recurre únicamente ante Indecopi porque consideran que su petición o reclamo va a ser atendido de manera eficaz. Si el PAT va a ser más eficaz	Considero que si ya que el PAS es resuelve un conflicto entre un grupo de personas administrados, como si habláramos de una autoridad (juez), por lo que debe actuar con individualización y neutralidad.	En competencia del Indecopi fiscalizar el cumplimiento de los artículos 8 y 10, así como sancionar las infracciones, únicamente si el producto se encuentra a disposición del consumidor o expedito para su distribución en los puntos finales de venta, sin perjuicio de las competencias sectoriales que correspondan.

para solucionar casos de idoneidad considero que si debe predominar sobre el PAS.

ESPECIALISTA 7

Considero que el PAS es el mecanismo principal y eso significa que lo impulsa la autoridad administrativa, considerando una etapa de averiguaciones previas.

Interpretación:

En cuanto a la opinión de los expertos por la aplicación del PAT antes que el PAS; la opinión nuevamente se encuentra dispersa, puesto que el primer especialista consideró que el PAT no debería predominar debido a la subjetividad que los caracteriza; el quinto y sétimo especialista consideró que el PAS es el mecanismo principal para el rol de Indecopi. Mientras que existen especialistas que consideran al PAT como un procedimiento que puede funcionar eficazmente para la solución de casos del deber de idoneidad; debido a su mecanismo más completo, rápido y efectivo. Es importante señalar que uno de los especialistas señala que el PAT es muy poco conocido, y por ello se confían únicamente de Indecopi para solucionar los casos de incumplimiento de idoneidad.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas.

Tabla 8.

Análisis de entrevistas a expertos respecto a los efectos de la autonomía en Indecopi a los procesos de fiscalización, administrativo sancionador del deber de idoneidad en productos financieros.

PREGUNTA 6: ¿De qué manera considera que la autonomía de Indecopi, afecte a los procesos de fiscalización, el PAS y el incumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros?

ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
De acuerdo al Indecopi actúa bajo su procedimiento [y] muy aparte del PAS dando así su procedimiento en el tiempo específico de acuerdo a sus funciones generales.	La autonomía de Indecopi no debería afectar, ya que los procesos de fiscalización y el PAS, y el cumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros, porque es un ente de protección y defensa al consumidor.	En este contexto, es fundamental que los procedimientos y técnicas de INDECOPI, no creo que afecte la fiscalización ya que tiene labores específicas.
ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ESPECIALISTA 6
Considero que la autonomía de Indecopi no afecta los procesos de fiscalización, porque dicho ente está a cargo de la protección y defensa de tus derechos como consumidor en todo el Perú, conforme a lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), mientras que el PAS es el conjunto de actos destinados a determinar la existencia de responsabilidad administrativa, esto es, la comisión de una infracción y la consecuente aplicación de una sanción.	Son entes diferentes y no creo que se afecte entre sí.	Afecta en el sentido de que tiene el control de las concentraciones empresariales, de esta manera se garantiza el derecho a la información de los bienes y servicios en el marco de su ley orgánica.
ESPECIALISTA 7		
Indecopi es autónomo y dudo que afecte los procesos del PAS.		

Interpretación:

Como resultados obtenidos de la pregunta específica, los especialistas 1, 2, 3, 4, 5, y 7 consideran que autonomía de Indecopi, no se vería afectado para los procesos de fiscalización ya que son entes diferentes y no se afectan entre sí. Por otro lado, el especialista considera que puede verse afectado porque tiene el control de las “concentraciones empresariales”, lo cual es garantía del derecho de información.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas.

Tabla 9.

Análisis de entrevistas a expertos respecto a las medidas cautelares ante el incumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros

PREGUNTA 7: ¿Considera adecuadas las medidas cautelares que se aplican ante los casos de incumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros? ¿Por qué?

ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
Si, porqué de esa forma se estaría dando cumplimiento a la norma establecida en el sistema financiero.	La trascendencia que tiene la tutela cautelar, instrumento procesal que permite asegurar de forma provisional los efectos de la resolución final y neutralizar los perjuicios irreparables que se podrían ocasionar por la duración del proceso correspondiente	Las medidas cautelares se disponen, más que en interés de los consumidores, en interés de la administración de justicia, de la que garantizan el buen funcionamiento y también su buen nombre.
ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ESPECIALISTA 6
Siempre y cuando estas medidas cautelares sirvan para que, ante un incumplimiento del deber de idoneidad de productos financieros, suspendan dicho incumplimiento en favor del usuario hasta que se resuelva de manera definitiva el reclamo y/o demanda.	Son quizá la mejor medida que se puede tomar ya que con esto se estaría salvaguardando los intereses legítimos de los consumidores.	Si, las considero adecuadas porque así se protegen los derechos de los clientes. Al cumplirse las medidas cautelares pautadas, luego de la situación que ha ocurrido, y al proteger siempre los derechos de los clientes hacen estos se sientan seguros con el servicio y así se vaya mejorando el sistema en las diversas empresas ocasionando que haya un aumento de calidad en la atención en clientes en todo el Perú.
ESPECIALISTA 7		
Si, ya que ayudan a salvaguardar los derechos de los consumidores.		

Interpretación:

De las entrevistas realizadas por los especialistas, se ha logrado obtener los siguientes resultados en relación a la pregunta planteada, cual está referida, las medidas cautelares que se aplican ante los casos de incumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros todos los especialista llegaron a las

conclusión que la medida cautelar sería el único instrumento procesal que permite asegurar de forma provisional los efectos de la resolución final y neutralizar los perjuicios irreparables que se podrían ocasionar por la duración del proceso correspondiente.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas

En cuanto al **cuarto objetivo específico** enfocado en proponer acciones de mejora para el rol de Indecopi, en materia de protección al consumidor financiero, en razón a ello durante la entrevista se indagó acerca de propuestas de mejora en las medidas cautelares, las limitaciones de Indecopi para cumplir su rol el al código de protección al consumidor, y programas que beneficiarían a mejorar el cumplimiento del deber de idoneidad; los resultados obtenidos se observan en las tablas siguientes.

Tabla 10.

Análisis de entrevistas a expertos respecto a las mejoras del procedimiento de fiscalización preventiva, correctiva y orientativa al “deber de idoneidad” de productos financieros

PREGUNTA 8: ¿En qué aspectos considera que debe mejorarse el actual procedimiento de fiscalización preventiva, correctiva y orientativa en protección al “deber de idoneidad” de productos financieros?		
ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
Debe mejorar respecto al orden del producto cuando llega de los proveedores al vendedor y cliente final. Ya que tiene a vencer y es un deber de idoneidad que los productos tengan un orden cronológico de llegada y de salida.	Considero que una mejoría que se podría dar sería en la aplicación de multas ejemplares para que tener un claro ejemplo para futuras infracciones y se sepa el tipo de multa para dicha infracción.	El procedimiento sancionador administrativo es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en el Código de Consumo, y también para el control que sobre estos es exigible.
ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ESPECIALISTA 6
Debe mejorar en la inmediatez, evitando todo tipo de formalismo innecesario.	En cuanto a preventiva se debería asignar mayor control ya que esto se tendrá conocimiento de la realidad, detección de riesgos y detección de Irregularidades, correctiva hablamos de informar a todas aquellas entidades y consumidores de los riesgos financieros y por último la orientación para salvaguardar los intereses de ambas partes.	El procedimiento de fiscalización puede mejorar en el plazo que se le otorga a la entidad denunciada para a personarse y solicitar una prórroga.
ESPECIALISTA 7		
Mejoramiento en lineamientos de fiscalización para tener		

resultados y así el cliente pueda sentirse seguro de tener un trato justo con las entidades financieras.

Interpretación:

De las entrevistas realizadas por los especialistas, se ha logrado obtener los siguientes resultados. En relación a la pregunta planteada, cual está referida aspectos considera que debe mejorarse el actual procedimiento de fiscalización preventiva, correctiva y orientativa en protección al “deber de idoneidad” de productos financieros.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas

Tabla 11.

Análisis de entrevistas a expertos respecto a las principales deficiencias y limitantes de Indecopi para el cumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros

PREGUNTA 9: ¿Cuáles considera que son las principales deficiencias y limitantes en el rol del Indecopi para el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros?

ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
Una de las principales deficiencias es no hacer efectiva todas las quejas de los consumidores ya que está tiene a tener un proceso amplió en lo que demora su respuesta. En tanto en libro de reclamaciones de cada entidad.	Deficiencia a considerar la falta de personal con conocimiento limitación por parte del ente encargado en cuanto a la multas para infractores.	Sí, porque hoy en día todavía vemos dentro del mercado, la competencia desleal y regulación publicitaria.
ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ESPECIALISTA 6
El tiempo que demora en atender las peticiones.	Necesariamente se necesitan implementar mecanismos de fiscalizar y sancionar de manera inmediata ya que estos procesos tienen mucho retraso y hace que la misma población se sienta vulnerada.	Que no hay una buena fiscalización respecto al sector privado como corresponde, además debería existir un equilibrio entre la industria y el consumidor.
ESPECIALISTA 7	La poca información y capacitación que tiene la población a la hora de hacer los reclamos pertinentes y total desconocimiento.	

Interpretación:

De las entrevistas realizadas por los especialistas, se ha logrado obtener los siguientes resultados. En relación a la pregunta planteada, si se considera que son las principales deficiencias y limitantes en el rol del Indecopi para el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros. Todos los entrevistados se llega a la conclusión que efectivamente se necesita mejoras aspectos con respecto a la celeridad de los procesos, falta de personal con conocimiento limitación por parte del ente encargado, la competencia desleal y regulación publicitaria, aplicar mecanismos de fiscalización y por último el poco conocimiento a la hora de hacer los respectivos reclamos.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas.

Tabla 12.

Análisis de entrevistas a expertos respecto a los aspectos de mejora del actual código de protección y defensa del consumidor para el cumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros

PREGUNTA 10: ¿En qué aspectos considera que debe mejorarse el actual Código de protección y defensa del consumidor, en materia del “deber de idoneidad” en productos financieros y protección al consumidor financiero?

ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
En qué se atiende sus principales necesidades ya que este como consumidor final tiene la razón como cliente y a veces no se atiende sus pedidos vulnerando sus derechos ante empresas que, por la magnitud de su poderío, hace caso omiso.	Considero e insisto que se debería mejorar el código y aplicar penas más severas y mejorar al personal fiscalizador en conocimientos.	En medidas de eco eficiencia, posicionamiento nacional e internacional, gestión del talento humano, orientación a consumidores.
ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ESPECIALISTA 6
Se deberían aplicar penas o multas más severas y personal calificado para aplicar ciertos mecanismos.	Considero que fiscalización y la celeridad en los procesos son aspectos que deberían poner en prácticas.	Respectos a las clausuras abusivas, método comercial u otra práctica análoga sobre el producto o servicio. Ya que como se puede visualizar en algunos análisis de mercado, el servicio brindado muchas veces suele fallarle al cliente y no cumplen con el mismo deber de idoneidad.
ESPECIALISTA 7		
Las mejoras a considerar serían las fiscalizaciones exhaustivas a los bancos abusivos con los clientes, las penas más completas en caso de incumpliendo por parte de las entidades.		

Interpretación:

De las entrevistas realizadas por los especialistas, se ha logrado obtener los siguientes resultados. En relación a la pregunta planteada, aspectos considera que debe mejorarse el actual Código de protección y defensa del consumidor, en materia del “deber de idoneidad” en productos financieros y protección al consumidor financiero, se llega a los resultados que se debe mejorar y dar celeridad, mejoramiento del código y penas o multas más severas para las entidades abusivas con el consumidor.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas

Tabla 13.

Análisis de entrevistas a expertos respecto a programas que ayuden a fortalecer el deber de idoneidad en productos financieros

PREGUNTA 11: ¿Considera que un programa de educación financiera impulsado por Indecopi y SBS, complementado por un programa de premiación hacia las buenas prácticas de las entidades financieras, ayudarán a fortalecer el “deber de idoneidad” en los productos financieros? ¿Por qué?

ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3
<p>Si, ya que esto ayudaría a hacer de gran manera la labor de los proveedores, en conjunto a las empresas y el consumidor final. Así estará cumpliendo con el deber de idoneidad, en los productos financieros.</p>	<p>Si, se consideraría algo innovador en cuanto a programas de capacitación para la buena pro de los clientes financieros.</p>	<p>La información guarda un papel trascendental en la dinámica de una relación de consumo, pues, es a través de este elemento que se generan las distintas garantías que podrá exigir un consumidor en el marco de una transacción económica. De acuerdo a ello, el deber de información viene a ser una obligación inalienable de los consumidores y cuyo contenido deberá guardar plena congruencia con los elementos que envuelven el contexto de la contraprestación.</p> <p>En este contexto, consideramos óptimo resaltar la importancia de determinar un estándar de razonabilidad para el caso de garantías implícitas, el cual debe ser fijado a partir de la valoración de factores contextuales que permitan obtener una decisión de carácter objetivo y congruente con la realidad. De acuerdo a ello, a criterio de los autores, lo recomendable es tomar en cuenta una visión integral de los hechos y no solo estudiar el particular entorno que rodea al consumidor, esto es, analizando factores como el tipo de mercado, la característica del bien o servicio, o algún otro tipo de</p>

parámetro que coadyuve al operador jurídico a poseer predictibilidad y claridad en la resolución de casos.

ESPECIALISTA 4

Claro, considero que debe darse un programa de esta naturaleza. Porque no todas las personas estamos enterados de las prácticas de las entidades financieras, puesto que es de conocimiento que cuando un usuario acude a una entidad de concretarse el acuerdo de consumo, solamente se limitan a firmar el acta que tiene hojas con letras pequeñas que nunca leen, y por último están redactados de manera técnica que nunca van a entender lo que dice no lo que están firmando.

ESPECIALISTA 5

Considero que sí, pero en parte, ya que es la obligación de las entidades fortalecer el deber de idoneidad.

ESPECIALISTA 6

Considero que sí, ya que esto ayudara a informar a la micro y pequeña empresa y aprendan a manejar sus finanzas mediante capacitaciones, etc.

Para así reactivar la economía comercial y ayudara a incrementar su productividad.

ESPECIALISTA 7

Estos programas deberían estar destinados a ambos bandos tanto como consumidores (cliente) proveedores (entidades financieras).

Interpretación:

De las entrevistas realizadas por los especialistas, se ha logrado obtener los siguientes resultados. En relación a la pregunta planteada, a considerar un programa de educación financiera impulsado por Indecopi y SBS, complementado por un programa de premiación hacia las buenas prácticas de las entidades financieras, ayudarán a fortalecer el “deber de idoneidad” en los productos financieros, todos los entrevistados coincidieron con que debería ser algo innovador y donde tanto entidad como consumidor se sumen a dicha iniciativa.

Fuente: Entrevistas realizadas a los especialistas

DISCUSIÓN

En relación al objetivo general de la investigación de analizar el rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros de la región Piura durante el año 2020; es importante debido a que se pueden diseñar propuestas de políticas para la mejora del incumplimiento del deber de idoneidad en beneficio de los consumidores de productos financieros; tal como señaló Rodríguez (2019), que es un deber del proveedor, y un derecho del consumidor.

Respecto al **primer objetivo específico** que se orientó a examinar, mediante el derecho comparado, la regulación jurídica referida al deber de idoneidad de productos financieros en materia de protección al consumidor; se analizaron documentos legales de cuatro países latinoamericanos: Ecuador, Chile, México y Colombia (Ver Tabla 1); mediante este análisis se identificó que Perú y Colombia tienen una concepción del deber de idoneidad similar, puesto que los consideran como un deber del proveedor. Mientras que Ecuador, Chile y México; lo consideran como una característica del producto, que el proveedor deberá informar adecuadamente al consumidor; por tanto, la relacionan con la información que se difunden y esta debe ser real, a fin que el consumidor tenga la información correcta para decidir el consumo o no de cierto bien o servicio. A pesar de la diferencia, se encontró como similitud que existen sanciones administrativas y pecuniarias con multas ante el incumplimiento del deber de idoneidad o la falsedad de información respecto al producto que vendió el proveedor. En esta línea, lo identificado tiene fundamento en el estudio realizado por Carrasco (2020), en el cual concluye que, la idoneidad debe ser entendida como aquella obligación de parte del proveedor frente al consumidor, respecto al bien o servicio ofrecido, los cuales deben contar con las características señaladas previamente a la contratación. Asimismo, indicó que, en caso de algún defecto del bien o servicio, es el consumidor quien debe acreditarlo; y de ser el caso, con pruebas contundentes, será el proveedor quien deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable. Esta situación es respaldada por lo indicado por Rodríguez (2019), quien sostiene que la idoneidad es un deber por parte de proveedor y un derecho que le corresponde al consumidor, en este sentido, la

idoneidad se basa en lo que el consumidor espera recibir y lo que en realidad recibe respecto de lo que el vendedor le ofreció, o por la publicidad, condiciones de la transacción, características del producto o servicio, el precio entre otros.

Lo que respecta al **segundo objetivo específico** se orientó en examinar las resoluciones expedidas por el Órgano de Procesos Sumarísimos del Indecopi – Piura, en cuanto al deber de idoneidad en los productos financieros, durante el año 2020; en relación a ello se realizó un análisis documental de resoluciones expedidas por el OPS del Indecopi en Piura (Ver Tabla 2); del análisis se puede precisar que, el deber de idoneidad se vio vulnerado por las entidades financieras denunciadas con actos como: cargar consumos no reconocidos en tarjetas de crédito, realizar retiros no reconocidos de cuentas de ahorro, reporte indebido a central de riesgo de la SBS, y modificación injustificada de línea de crédito; adicionalmente, la mayoría de ellas culminaron en sanciones pecuniarias a las entidades financieras determinando su responsabilidad. Los resultados son apoyados por los hallazgos de Guerra et al. (2020) pues identificó que, ante la inspección del deber de idoneidad en productos de alimentos, varias de las empresas tuvieron que adaptar la seriación y etiquetado del producto, debido a que no tenía la información correcta afectando al consumidor e incumpliendo el deber de idoneidad. En relación a la adaptación de actividades de protección al consumidor de los servicios financieros, Born (2018) identificó que en Estados Unidos existen diversos marcos regulatorios y normas a nivel federal, estatal y local que protegen al consumidor financiero. Por otro lado, Rodríguez (2019) encontró que la aplicación del deber de idoneidad puede resultar en la vulneración de los principios de predictibilidad y tipicidad, debido a que las conductas tipificadas en la norma no generalmente se encuentran adaptadas para productos o servicios financieros. Sin embargo, el estudio de Pérez (2018) resalta que Indecopi debe velar por el cumplimiento del deber de idoneidad en las empresas y que estas ofrezcan un servicio de calidad a los clientes.

En relación al **tercer objetivo específico**, buscó evaluar el rol fiscalizador y sancionador del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad de los productos financieros; esto se realizó mediante entrevistas a expertos de acuerdo al tema planteado (Véase de la Tabla 3 a la Tabla 9), donde se puede precisar

respecto al rol de Indecopi que, la mayoría de especialistas considera una reforma a fiscalización, debido a que en el periodo de pandemia se trajo a relucir las deficiencias por parte de Indecopi. La mayoría de especialistas considera que las medidas correctivas para mitigar el incumplimiento del deber de idoneidad no son suficientes debido a que, posterior al pago de la multa es libre de seguirse cometiendo este tipo de faltas; otro de los especialistas considera que el consumidor debería ser enmendado por el “trámite engorroso” y el “mal producto/servicio adquirido”; así como también critica la solidez del correctivo, puesto que el consumidor pudiera sentirse desprotegido; otro especialista considera que debiera incluirse medidas como la clausura temporal con el fin que la acción de incumplimiento al deber de idoneidad no se repita con otro cliente. En relación a ello puede contrastarse con los hallazgos de Lizama (2020) tras la realización de entrevistas a 40 expertos, el 80% señaló que existe deficiencia en la ejecución del deber de idoneidad en los productos financieros. Así como también con los resultados de Torres (2018), a partir de una entrevista a expertos identificó que el 70% de profesionales no consideraron adecuada la aplicación del criterio de idoneidad a los productos financieros para que se beneficie el consumidor.

Finalmente, en el **cuarto objetivo específico** se planteó proponer acciones de mejora para el rol de Indecopi, en materia de protección al consumidor financiero; la información se obtuvo de la entrevista a los especialistas (Ver de la Tabla 10, a la Tabla 12); en resumen, respecto a la mejora del procedimiento de fiscalización preventiva, correctiva y orientativa del deber de idoneidad en los productos financieros, los especialistas consideraron que debiera mejorar en cuanto al orden del producto, es decir definiendo un periodo de alta y culminación del producto. Incluyeron el hecho de establecer multas ejemplares para establecer precedentes importantes de infracción, con la finalidad de disuadir el incumplimiento del deber de idoneidad. Adicionalmente, consideraron que debiera mejorarse la inmediatez del proceso, de tal forma que se evite el formalismo innecesario, mejorando los plazos en que la institución deberá hacer sus descargos, o limitar la solicitud de prórroga. Así también como la propuesta de mejora en la fiscalización, con el fin que el consumidor se sienta seguro con las entidades financieras. Respecto a la identificación de deficiencias del rol de Indecopi para hacer cumplir el deber de

idoneidad, los especialistas señalan que no hace efectivas la totalidad de quejas de los consumidores, personal con poco conocimiento respecto a la determinación de multas; tiempos extendidos para atender los requerimientos; la necesidad de implementar mecanismos de fiscalización y sanción inmediata para reducir el tiempo que lleva a cabo el proceso administrativo. También identificaron como limitación la falta de educación de la población debido a que no conocen la forma de redactar, o lo importante que es redactar todos los detalles del hecho. Así también se indagó acerca de los aspectos de mejora del actual código de protección y defensa del consumidor para el cumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros. De esta forma los especialistas opinaron: la atención de las necesidades principales, el código debería incluir la aplicación penal más severo; en la misma línea, recomendaron la aplicación de multas más severas, y la contratación de personal calificado para aplicar adecuadamente ciertos mecanismos. La consideración de dar celeridad a la fiscalización y los procesos a resolver, así como la fiscalización exhaustiva a los bancos con mayores denuncias, y penas más completas en caso de incumplimiento. Otro de los especialistas fue más específico y mencionó medidas de eco eficiencia, posicionamiento nacional e internacional, gestión del talento humano, y orientación a consumidores. Respecto a los programas que permiten el fortalecimiento del deber de idoneidad en los productos financieros, se les propuso a los entrevistados dos programas: educación financiera, y la premiación hacia la entidad financiera por buenas prácticas. Los especialistas opinaron en su mayoría que efectivamente son buenos programas, ya que el mejor manejo de información de los consumidores, debido al programa de educación financiera, mejorará la calidad de los productos financieros que demandan. Otro de los especialistas resaltó que los programas de capacitación deberían estar enfocados en consumidores, pero también en entidades financieras para fortalecer el deber de idoneidad. Todas las medidas planteadas en beneficio del fortalecimiento del deber de idoneidad y el rol de fiscalización, prevención y correctivo que ofrece Indecopi a los consumidores. Estas medidas se pueden contrastar con los hallazgos de Born (2018), puesto que los consumidores en Estados Unidos se encuentran protegidos de forma específica por la legislación; es decir existen normas de protección al consumidor según el producto financiero que adquieren.

Por otro lado, la OCDE (2020) recomienda la ampliación de proyectos para mejorar la protección al consumidor; esto se estaría logrando mediante la aplicación de mejoras en los roles de Indecopi.

Con la discusión de análisis expuesta **se alcanzó el objetivo planteado de análisis del rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros de la región Piura durante el año 2020.** Donde se identificaron las fortalezas del código de defensa y protección al consumidor con fundamento en la Constitución Política del Perú; pero aun es deficiente por ello requiere de reformas para mejorar los plazos del proceso administrativo, inclusión de programas para fomentar el cumplimiento del deber de idoneidad, así como el de educación hacia los consumidores y proveedores de productos financieros.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: El rol de Indecopi para el cumplimiento del deber de idoneidad, se encontró fundamentada en la Constitución Política del Perú, y posterior en la Ley N° 29751; según el análisis realizado el rol fiscalizador es deficiente, puesto que no tienen forma de conocer situaciones adversas a los consumidores si ellos no llegaran a denunciar; por tanto, según los especialistas requiere reformas concretas que le permitan superar las deficiencias actuales.

SEGUNDO: La regulación jurídica del deber de idoneidad en Perú es considerada como una característica propia del producto, que es relevante al consumidor, y por la cual decide adquirirla; de la misma forma se le considera en Colombia. Mientras que, para Ecuador, Chile y México, se le relaciona con la información que se difunden y esta debe ser real, a fin que el consumidor tenga la información correcta para decidir el consumo o no de cierto bien o servicio; incluso señalan algunas sanciones administrativas y pecuniarias en las que incurriría una empresa, en caso un consumidor compruebe la falsedad de una información.

TERCERO: En las resoluciones revisadas, se identificó que, las entidades financieras han realizado actos como cargar consumos no reconocidos en tarjetas de crédito, realizar retiros no reconocidos de cuentas de ahorro, reporte indebido a central de riesgo de la SBS, modificación injustificada de línea de crédito, etc. los cuales fueron traducidos a infracciones al deber de idoneidad en los productos financieros y en perjuicio del consumidor.

CUARTO: El rol fiscalizador y sancionador de Indecopi, requiere de una reforma, sobre todo en el cumplimiento del deber de idoneidad de los productos financieros debido a que estos son cada vez más específicos y especializados, que ante la no regulación adecuada tiene pase libre para desentenderse de los derechos del consumidor.

QUINTO: Las acciones de mejora para el rol de Indecopi, son: el fortalecimiento del deber de idoneidad mediante la aceleración del proceso de fiscalización, plazos menores para los descargos de las instituciones denunciadas; llevar a cabo programas de educación financiera y premiación de buenas prácticas a aquellas instituciones que cumplen con el deber de idoneidad.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a Indecopi continuar con las operaciones a nivel de regiones, para continuar velando por los derechos de los consumidores, sobre todo en el sector financiero, puesto que es parte de la vida cotidiana de las personas y a estas entidades se les confían los ingresos, ahorros e inversiones de las familias.

SEGUNDO: Se recomienda a Indecopi mejorar los plazos de respuesta a las denuncias de los clientes, y tiempos de plazo para realizar descargos a las instituciones denunciadas; con el objetivo de acortar los tiempos de espera del cliente para una resolución; desarrollar alianzas estratégicas con otras instituciones como la SBS y la SMV que supervisan el sector financiero para desarrollar programas educativos conjuntos, y premiar a las instituciones financieras que tienen buenas prácticas para cumplir con el deber de idoneidad.

TERCERO: Se recomienda a los investigadores incluir en el análisis del derecho comparado a países desarrollados como Estados Unidos, Alemania; que según la literatura tienen un sistema de protección al consumidor más específico para los productos financieros, con el propósito de identificar propuestas aplicables a la realidad peruana y puedan ser contrastadas por expertos en derecho administrativo.

VII. PROPUESTA

Se determinan propuestas para mejorar el rol de Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros, las cuales provienen de las entrevistas con los expertos, complementadas con la revisión de literatura, y se pueden señalar las siguientes:

- i. Establecer multas ejemplares para las instituciones, y con ello establecer precedentes importantes de infracción, con la finalidad de disuadir el incumplimiento del deber de idoneidad.
- ii. Establecer medidas de eco eficiencia, posicionamiento nacional e internacional, gestión del talento humano, orientación a consumidores.
- iii. Establecer penas más severas al personal calificado para aplicar ciertos mecanismos que mitiguen la vulneración del deber de idoneidad.
- iv. Realizar fiscalización y la celeridad en los procesos.
- v. Realizar fiscalizaciones exhaustivas a los bancos e instituciones denunciadas continuamente.
- vi. Realizar un programa de educación financiera en alianza de Indecopi y a SBS.
- vii. Realizar un programa de premiación hacia las buenas prácticas de entidades financieras que tienen políticas para cumplir con el deber de idoneidad.

REFERENCIAS

- Ayala, M. (2017). *La protección al consumidor frente al desarrollo del comercio electrónico en el Perú*. Tesis para optar el título de abogado, Universidad Nacional de Piura, Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1325>
- Barreto, C. (2020). *Vulneración del deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo en la Región Piura, Periodo 2018-2019*. Tesis para obtener título profesional de Abogado, Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55600>
- Baum, H., & Yamanaka, T. (2021). Investment Services Regulation in Germany and Japan. *European Company and Financial Law Review*, 18(3), 464-516. Obtenido de <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/ecfr-2021-0016/html>
- Bellido, Y. (2018). *La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015*. Tesis para Magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9681>
- Born, P. (2018). Financial Consumer Protection in the United States. *SpringerNature*, 379-404. Obtenido de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-8441-6_14
- Breda, A., Font, V., do Rosário, M., & Villela, M. (2018). Componentes e indicadores de los criterios de idoneidad didáctica desde la perspectiva del enfoque ontosemiótico. *Transformación*, 14(2), 162-176. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552018000200003&script=sci_arttext&tlng=en
- Carrasco, A. (2020). *Vulneración del deber de Idoneidad por operaciones bancarias no autorizadas. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Obtenido de

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/814e174a-a4f2-41a5-89aa-ee94a6f10d0e/content>

- Echevarría, H. (2018). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional de Río Cuarto. Obtenido de <https://www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/repositorio/978-987-688-166-1.pdf>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Repositorio UNISDG-Institucional. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Gobierno del Perú . (19 de Agosto de 2021). *El estado: Indecopi*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/4193-instituto-nacional-de-defensa-de-la-competencia-y-de-la-proteccion-de-la-propiedad-intelectual-que-hacemos>
- Guerra, R., Fons, V., & Lozano, J. (2020). Business Ethics Crisis and Social Sustainability. The Case of the Product “Pura Vida” in Peru. *Sustainability*, 12, 1-18. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/8/3348>
- Hawkins, K. (2016). Paper delivered to Indecopi for the author on the occasion of its participation in the "III International Forum of Strategies to ensure compliance with the law" Lima, Peru, March 2016. *Escuela Nacional Indecopi*, 1-27. Obtenido de http://escuela-indecopi.edu.pe/images/oferta-academica/Keith_Hawkins_Enforcing_regulation.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Indecopi. (2019). *Estado de la protección de los consumidores en el Perú*. Lima: Dirección de la autoridad nacional de protección del consumidor. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3749566/Informe+Anual+2019.pdf/3adab257-74f4-e4a1-dd89-a461d18f9687>

- Indecopi. (2019). *Lineamientos sobre protección al consumidor*. Perú. Obtenido de https://www.indecopi.gob.pe/documents/127561/4096468/Lineamientos_Pr otecci%C3%B3n_Consumidor_2019.pdf/9cd24063-5a91-dfbd-d97e-f38f61b86a40
- Indecopi. (2020). *Anuario de Estadísticas Institucionales 2020*. Lima: Indecopi.
- Indecopi. (10 de Junio de 2020). *Indecopi fiscaliza que entidades financieras otorguen información adecuada a consumidores y que sus canales no presenciales estén operativos durante la emergencia*. Obtenido de Indecopi: Notas de prensa: https://www.indecopi.gob.pe/en/notas-de-prensa/-/asset_publisher/A97k3Jaho6e9/content/el-indecopi-fiscaliza-que-entidades-financieras-otorguen-informacion-adecuada-a-los-consumidores-y-que-sus-canales-de-atencion-no-presenciales-esten-o?inheritRedirect=fa
- Indecopi. (2021). *Plan anual de supervisiones 2021*. Lima: Gerencia de Supervisión y Fiscalización. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1687677/PAS%202021%20%201%20.pdf.pdf>
- Indecopi. (17 de Marzo de 2021). *Reporte del comportamiento del sector financiero frente a los consumidores*. Recuperado el Enero de 2022, de Página oficial de facebook de Indecopi: <https://www.facebook.com/IndecopiOficial/videos/reporte-del-comportamiento-del-sector-financiero-frente-a-los-consumidores/496413624859608/>
- (2011). *Ley 1480 de 2011. Estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/ley%201480%20de%2012%20de%20octubre%20de%202011.pdf>
- (1997). *Ley 19496. Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=61438>

- (2012). *Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros*. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0067/ley-proteccion-al-consumidor.pdf>
- (1992). *Ley Federal de protección al consumidor - LFPDC*. Obtenido de https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_camdip.pdf
- Ley N° 29571. (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Diario el Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>
- Ley N°26868. (1992). *Ley de organización y funciones del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual*. Presidencia del Consejo de Ministros. Diario oficial el Peruano.
- (2000). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Obtenido de <https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Ecuador-Ley-org%C3%A1nica-de-defensa-del-consumidor.pdf>
- Lizama, O. (2020). *La vulneración del deber de idoneidad en las compras a través de plataformas virtuales de comercio electrónico en el Perú 2020*. Tesis para obtener el título profesional de abogado, Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55598>
- Moran, J., Peña, D., & Soledispa, X. (2021). El sistema financiero y su impacto en el desarrollo económico - financiero. *POCAIP*, 06(01), 804-822.
- Moreno, R. (2020). *El alcance del deber de idoneidad del abogado en materia de protección al consumidor en el Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58538>
- Muchaypiña, M. d. (2020). *El deber de idoneidad, derecho inherente del consumidor Expediente: N° 1268-2015/CCI (IDONEIDAD)* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/49866416-e8d0-48cc-ad0e-cd4aec7973c1/content>

- OCDE. (2020). *Consumer policy in Costa Rica*. OCDE. OCDE. Obtenido de <https://www.comex.go.cr/media/8373/consumer-policy-in-costa-rica.pdf>
- Orihuela, D. (4 de Marzo de 2021). *El deber de idoneidad en las relaciones de consumo*. Obtenido de Enfoque derecho: <https://www.enfoquederecho.com/2021/03/04/el-deber-de-idoneidad-en-las-relaciones-de-consumo/>
- Perez, L. (2018). *Análisis del deber de idoneidad en la calidad del servicio del transporte público urbano en la provincia de Chiclayo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5306>
- Peréz, S. (20 de Diciembre de 2019). *6 de cada 10 peruanos presentaron reclamos por cambiar su contrato al asumir un crédito*. Obtenido de Gestión : <https://gestion.pe/economia/6-de-cada-10-peruanos-presentaron-reclamos-por-cambiar-su-contrato-al-asumir-un-credito-noticia/?ref=gesr>
- Quintana, L., & Hermida, J. (2019). El método hermenéutico y la investigación en Ciencias Sociales. *Revista Jurídica de la Universidad de Flores*, 1(3), 1-64. Obtenido de <http://revistajuridica.uflo.edu.ar/index.php/RevistaJuridica/article/view/20>
- Ríos, M. (20 de Mayo de 2019). *¿Cuáles son las principales quejas de los usuarios contra los bancos?* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/indecopi-quejas-usuarios-bancos-cajas-sistema-financiero-267167-noticia/?ref=signwall>
- Rodriguez, D. (2019). *Vulnerabilidad de la tipicidad y predictibilidad en materia de protección al consumidor: Aplicación del deber de Idoneidad*. Tesis para Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15206>
- Rubio, M. (2020). *El análisis documental. Indización y resumen en bases de datos especializadas*. Obtenido de UEDG Virtual: <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3691>
- Sánchez, W. (2021). *El deber de idoneidad en la compra de celulares y su afectación a los derechos fundamentales del consumidor*, Tarapoto 2019.

- Tesis para obtener Título profesional, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2950719>
- Supo, D., & Bazán, V. (2020). El deber de información y el estándar en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti. Revista de derecho*, 8(12), 69-94.
- Torres, A. (2018). *Alcances de la idoneidad en materia de protección al consumidor de los productos y servicios financieros y el rol de INDECOPI-Piura durante el periodo 2017.*[Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45847/Torres_MAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ujaen investiga. (16 de enero de 2022). *Teoría Fundamentada (Grounded theory)*. (Universidad de Jaén) Obtenido de Ujaen: http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/teoria_fundamentada.html
- Vidal, C. (2019). *Asimetría informacional en el sistema financiero*. Coruña: Universidad de Coruña .
- Yataco, C. (2021). *Incumplimiento contractual versus Deber de idoneidad en Contratos de Compraventa de bien futuro* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20119>
- Zamora, I., & Calixto, L. (2021). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). Lima: Smith Zamora E.I.R.L.
- Zúñiga, C., & Zúñiga-Hernández. (2019). Excepciones al uso del consentimiento informado en investigación: ¿cuándo es esto posible en Chile? *Revista médica de Chile*, 148(8), 1029-1035. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872019000801029&script=sci_arttext

En cuanto a la legislación comparada, realizada a través de **análisis documental** (véase tabla 6), enfocado a determinar los elementos constitutivos de violencia y resistencia a la autoridad, donde se ha podido observar que en la legislación peruana, dichos elementos se encuentran presentes desde antes (norma penal antecedente), los que se resumen en violencia u amenaza (E. Objetivos) y dolo (E. subjetivo). En la legislación chilena y argentina vemos que es muy similar por no decir igual, donde dichos elementos cambian de nombre a fuerza o intimidación, España en cambio parece darle un tratamiento mejor ya que ha adoptado los términos intimidación grave o violencia; lo que al parecer requiere de un tipo de intimidación especial, evitando de algún modo sobre-criminalización de conductas menores.

Entonces de acuerdo a lo antes mencionado, hay una ejecutoria suprema que explica los niveles de desarrollo de este delito. La violencia y la resistencia incluyen desobedecer o resistir las órdenes de un funcionario público en el ejercicio de sus poderes; Por lo tanto, para que se complete la acción típica anterior, basta con incumplir la orden u omitir la ejecución, **siempre que esté dentro del alcance de la ley.**

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de categorización

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos	Categorías	Subcategorías
Rol de Indecopi y el deber de idoneidad en los productos financieros.	La insatisfacción de los consumidores por servicios financieros, se traduce en reclamos a Indecopi, referidos a operaciones no reconocidas, cambios y modificaciones en los contratos, problemas con cajeros, métodos abusivos de cobranza, así como la omisión de intereses por pagos adelantados, los cuales afectan las relaciones contractuales de las	<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es el rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros de la región Piura durante el año 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar el rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros de la región Piura durante el año 2020.</p>	Cumplimiento del Rol del Indecopi	<p>Rol fiscalizador y Rol sancionador:</p> <p>Se considera el rol del Indecopi en la Fiscalización preventiva, correctiva y orientativa, además en el procedimiento administrativo sancionador y trilateral.</p>
		<p>Preguntas específicas</p> <p>1. ¿En qué consiste, mediante el derecho comparado, la regulación jurídica del deber de idoneidad de productos financieros en materia de protección del consumidor?</p> <p>2. ¿Cuáles son las características de las</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Examinar, mediante el derecho comparado, la regulación jurídica referida al deber de idoneidad de productos financieros en materia de protección al consumidor.</p> <p>2. Analizar las resoluciones</p>		<p>Propuesta de mejora en el rol de Indecopi:</p> <p>Se plantean acciones de mejora para el rol de Indecopi en materia de protección al</p>

	<p>entidades financieras y los clientes. Asimismo, se registraron reclamos por tarjetas de crédito, préstamos personales, y créditos de consumo, alusivos a temas de incumplimiento de contrato e insatisfacción del producto, generando que, del total de reclamos, el 60.7% fueron por falta de idoneidad.</p>	<p>resoluciones expedidas por el Órgano de Procesos Sumarísimos del Indecopi-Piura en cuanto al deber de idoneidad en los productos financieros, durante el año 2020?</p> <p>3. ¿En qué consiste el rol fiscalizador y sancionador del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad de los productos financieros?</p> <p>4. ¿Qué acciones se deben proponer al Indecopi para mejorar en cuanto a la protección del consumidor financiero?</p>	<p>expedidas por el Órgano de Procesos Sumarísimos del Indecopi – Piura, en cuanto al deber de idoneidad en los productos financieros, durante el año 2020.</p> <p>3. Analizar el rol fiscalizador y sancionador del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad de los productos financieros.</p> <p>4. Proponer acciones de mejora para el rol de Indecopi, en materia de protección al consumidor financiero.</p>	<p>Deber de idoneidad de productos</p>	<p>consumidor financiero.</p> <p>Derecho comparado:</p> <p>Comparación jurídica del concepto del deber de Idoneidad y protección al consumidor financiero.</p> <p>Evaluación de Resoluciones:</p> <p>Se tomarán en cuenta los criterios de denuncia, las sanciones administrativas y las medidas correctivas.</p>
--	--	---	---	--	---

Anexo 02. Número de resoluciones expedidas por el ORPS del Indecopi – Piura.

RESOLUCIONES INDECOPI-2020				
N°	Nro. de Resolución	Fecha de Resolución	Expediente	Partes(P) / Tipo Presentación (TP)
1	27-2020/PS0-INDECOPI-PIU	9/01/2020	000956-2019/PS0-INDECOPI-PIU	LEONARDO SEVERO HUIDOBRO CASTILLO/ BANCO DE LA NACIÓN
2	29-2020/PS0-INDECOPI-PIU	9/01/2020	000909-2019/PS0-INDECOPI-PIU	MARCO ANTONIO ESPINOZA RAYMUNDO/ BANCO DE CREDITO DEL PERÚ
3	36-2020/PS0-INDECOPI-PIU	13/01/2020	1000-2019/PS0-INDECOPI-PIU	EDGAR GERARDO YARLEQUE JUAREZ / BANCO FALABELLA PERÚ S. A.
4	44-2020/PS0-INDECOPI-PIU	14/01/2020	779-2019/PS0-INDECOPI-PIU	ALMA LINDA FABIAN MORE/ BANCO DE CREDITO DEL PERU
5	63-2020/PS0-INDECOPI-PIU	16/01/2020	998-2019/PS0-INDECOPI-PIU	GRIMALDO GARCÍA CORREA / BANCO DE LA NACIÓN
6	75-2020/PS0-INDECOPI-PIU	20/01/2020	1006-2019/PS0-INDECOPI-PIU	DAVID RICARDO ARICA SEMINARIO/ BANCO GNB PERU S.A.
7	112-2020/PS0-INDECOPI-PIU	29/01/2020	808-2019/PS0-INDECOPI-PIU	ABRAHAM LEONIDAS DÍAZ SANTIBAÑEZ/ BANCO BBVA PERÚ S.A.
8	130-2020/PS0-INDECOPI-PIU	7/02/2020	1063-2019/PS0-INDECOPI-PIU	BLANCA NELIDA INFANTE RUEDA/ BANCO DE LA NACION
9	132-2020/PS0-INDECOPI-PIU	7/02/2020	1070-2019/PS0-INDECOPI-PIU	LUIS GIANCARLO PORTUONDO NOEL/ BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A.
10	137-2020/PS0-INDECOPI-PIU	10/02/2020	1032-2019/PS0-INDECOPI-PIU	JACKSON JAVIER INFANTE BARBA/ BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS

Nota. Recopilados de la fuente del Indecopi (Buscador de Resoluciones del Indecopi).



**Entrevista para conocer la percepción del rol
fiscalizador y sancionador de Indecopi**

Saludos, la presente entrevista pretende recoger información para examinar el rol fiscalizador y sancionador del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad de los productos financieros. Agradezco anticipadamente su participación en calidad de experto en el tema.

Nombres y Apellidos: _____

Grado académico: _____ Años de Experiencia: _____

Especialización: _____

1. ¿Qué entiende por “deber de idoneidad” en los productos financieros?
2. ¿Considera que ha sido eficaz el actual rol del Indecopi en el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? ¿Por qué?
3. ¿Considera que las medidas correctivas, como multas a proveedores de productos financieros, son suficientes para mitigar la vulneración al deber de idoneidad? Fundamente.
4. ¿El Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) es la herramienta disuasora de conductas infractoras más adecuada al deber de idoneidad? ¿Por qué?
5. ¿Conoce el Procedimiento Administrativo Trilateral (PAT)? ¿Considera que el PAT debe predominar sobre el PAS en la resolución de casos por incumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros?
6. ¿De qué manera considera que la autonomía de Indecopi, afecte a los procesos de fiscalización, el PAS y el incumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros?
7. ¿Considera adecuadas las medidas cautelares que se aplican ante los casos de incumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros? ¿Por qué?

8. ¿En qué aspectos considera que debe mejorarse el actual procedimiento de fiscalización preventiva, correctiva y orientativa en protección al “deber de idoneidad” de productos financieros?
9. ¿Cuáles considera que son las principales deficiencias y limitantes en el rol del Indecopi para el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros?
10. ¿En qué aspectos considera que debe mejorarse el actual Código de protección y defensa del consumidor, en materia del “deber de idoneidad” en productos financieros y protección al consumidor financiero?
11. ¿Considera que un programa de educación financiera impulsado por Indecopi y SBS, y complementado por un programa de premiación hacia las buenas prácticas de las entidades financieras, ayudarán a fortalecer el “deber de idoneidad” en los productos financieros?

Muchas gracias por su participación.

Anexo 04. Reporte de turnitin.

The screenshot shows a web browser window with several tabs: WhatsApp, Posasistente - Zoom, TRILCE - PLATAFORMA VIRTUAL, and Turnitin - Class Portfolio. The address bar shows the URL: turnitin.com/s_class_portfolio.asp?r=59.7477413906105&svr=48&lang=es&aid=104534&cid=32954451. The page has a navigation bar with tabs: 'Portafolio de la clase' (selected), 'Mis notas', 'Discusión', and 'Calendario'. Below the navigation bar, it says 'ESTÁS VIENDO: INICIO > TALLER 332- DOMINGO'. A light blue notification box contains the text: '¡Bienvenido a la página de inicio de su nueva clase! Podrás ver todos los ejercicios de tu clase en la página principal de tu clase, así como ver información adicional acerca de los ejercicios, entregar tu trabajo y tener acceso a los comentarios para tus trabajos. Mueve el cursor sobre cualquier elemento de la página principal de la clase para ver más información.' Below this is a dark grey header for 'Página de Inicio de la clase'. The main content area explains the page's purpose and provides instructions on how to submit and view work. At the bottom, there is a table titled 'Bandeja de entrada del ejercicio: TALLER 332- DOMINGO' with columns for 'Título del Ejercicio', 'Información', 'Fechas', 'Similitud', and 'Acciones'. The table contains one row for 'PROYECTOS Y TESIS TALLER 332' with a 10% similarity score and buttons for 'Entregar de nuevo', 'Ver', and a download icon.

ESTÁS VIENDO: INICIO > TALLER 332- DOMINGO

¡Bienvenido a la página de inicio de su nueva clase! Podrás ver todos los ejercicios de tu clase en la página principal de tu clase, así como ver información adicional acerca de los ejercicios, entregar tu trabajo y tener acceso a los comentarios para tus trabajos.

Mueve el cursor sobre cualquier elemento de la página principal de la clase para ver más información.

Página de Inicio de la clase

Esta es la página de inicio de su clase. Para entregar un trabajo, haga clic en el botón de "Entregar" que está a la derecha del nombre del ejercicio. Si el botón de Entregar aparece en gris, no se pueden realizar entregas al ejercicio. Si está permitido entregar trabajos más de una vez, el botón dirá "Entregar de nuevo" después de que usted haya entregado su primer trabajo al ejercicio. Para ver el trabajo que ha entregado, pulse el botón "Ver". Una vez la fecha de publicación del ejercicio ha pasado, usted también podrá ver los comentarios que le han dejado en el trabajo haciendo clic en el botón "Ver".

Bandeja de entrada del ejercicio: TALLER 332- DOMINGO				
Título del Ejercicio	Información	Fechas	Similitud	Acciones
PROYECTOS Y TESIS TALLER 332		Comienzo 02-ene.-2022 8:45AM Fecha de entrega 28-may.-2022 11:59PM Publicar 10-ene.-2022 12:00AM	10%	Entregar de nuevo Ver

Derechos de autor © 1998 – 2022 Turnitin, LLC. Todos los derechos reservados.

Anexo 05. Validación de juicio de expertos

CARTA DE INVITACIÓN N°01

Trujillo, 21 de febrero del 2022

Dra. María Eugenia Zevallos Loyaga

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación cualitativo titulado: El Rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros, Piura 2020.

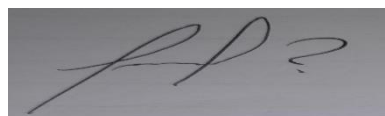
Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad investigar las causas y consecuencias del incumplimiento del deber de idoneidad, así como observar el rol del Indecopi en la protección del consumidor financiero, por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que **lo invitamos a colaborar con nuestra investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacerme llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Concedores de su alto espíritu altruista, agradezco por adelantado su colaboración.

Atentamente



Bach. Omer Isamer Bermeo Correa Bach. Keysi Tatiana Lippe Sosa

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor(a) especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

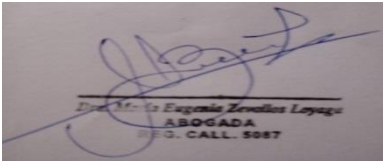
RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:
.....
.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	ZEVALLOS LOYAGA, MARÍA EUGENIA
Grado Académico	DOCTORA
Mención	DERECHO
Firma	 Dra. María Eugenia Zevallos Loyaga ABOGADA C.O. CALL 5087

ÍTEM	CALIFICACIÓN DEL JUEZ			OBSERVACIÓN
	1	2	3	
1. ¿Qué entiende por “deber de idoneidad” en los productos financieros?			X	
2. ¿Considera que ha sido eficaz el actual rol del Indecopi en el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? ¿Por qué?			X	
3. ¿Considera que las medidas correctivas, como multas a proveedores de productos financieros, son suficientes para mitigar la vulneración al deber de idoneidad? Fundamente.			X	
4. ¿El Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) es la herramienta disuasora de conductas infractoras más adecuada al deber de idoneidad? ¿Por qué?			X	
5. ¿Conoce el Procedimiento Administrativo Trilateral (PAT)? ¿Considera que el PAT debe predominar sobre el PAS en la resolución de casos por incumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? ¿Por qué?			X	
6. ¿De qué manera considera que la autonomía de Indecopi, afecte a los procesos de fiscalización, el PAS y el incumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros?			X	
7. ¿Considera adecuadas las medidas cautelares que se aplican ante los casos de incumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros? ¿Por qué?			X	
8. ¿En qué aspectos considera que debe mejorarse el actual procedimiento de fiscalización preventiva, correctiva y orientativa en protección al “deber de idoneidad” de productos financieros?			X	
9. ¿Cuáles considera que son las principales deficiencias y limitantes en el rol del Indecopi para el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros?			X	
10. ¿En qué aspectos considera que debe mejorarse el actual Código de protección y defensa del consumidor, en materia del “deber de idoneidad” en productos financieros y protección al consumidor financiero?			X	
11. ¿Considera que un programa de educación financiera impulsado por Indecopi y SBS, complementado por un programa de premiación hacia las buenas prácticas de las entidades financieras, ayudarán a fortalecer el “deber de idoneidad” en los productos financieros? ¿Por qué?			X	

CARTA DE INVITACIÓN N°02

Piura, 01 de febrero del 2022

Dr. Henry Eduardo Salinas Ruiz.

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación cualitativo titulado: El Rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros, Piura 2020.

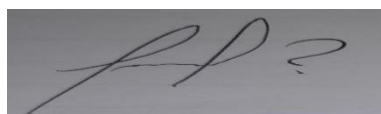
Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad investigar las causas y consecuencias del incumplimiento del deber de idoneidad, así como observar el rol del Indecopi en la protección del consumidor financiero, por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que **lo invitamos a colaborar con nuestra investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacerme llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Concedoras de su alto espíritu altruista, agradezco por adelantado su colaboración.

Atentamente



Bach. Omer Isamer Bermeo Correa

Bach. Keysi Tatiana Lippe Sosa

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:


- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....

.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	Salinas Ruiz Henry Eduardo
Grado Académico	Doctor
Mención	Gestión Pública y Gobernabilidad
Firma	

ÍTEM	CALIFICACIÓN DEL JUEZ			OBSERVACIÓN
	1	2	3	
1. ¿Qué entiende por “deber de idoneidad” en los productos financieros? Explique su respuesta.			X	
2. ¿Considera que ha sido eficaz el actual rol del Indecopi en el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? Explique su respuesta.			X	
3. ¿Considera que las medidas correctivas, como multas a proveedores de productos financieros, son suficientes para mitigar la vulneración al deber de idoneidad? Explique su respuesta.			X	
4. ¿El Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) es la herramienta disuasora de conductas infractoras más adecuada al deber de idoneidad? Explique su respuesta.			X	
5. ¿Conoce el Procedimiento Administrativo Trilateral (PAT)? ¿Considera que el PAT debe predominar sobre el PAS en la resolución de casos por incumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? Explique su respuesta.			X	
6. ¿De qué manera considera que la autonomía de Indecopi afecte a los procesos de fiscalización, el PAS y el incumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? Explique su respuesta.			X	
7. ¿Considera adecuadas las medidas cautelares que se aplican ante los casos de incumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros? Explique su respuesta.			X	
8. ¿En qué aspectos considera que debe mejorarse el actual procedimiento de fiscalización preventiva, correctiva y orientativa en protección al “deber de idoneidad” de productos financieros? Explique su respuesta.			X	
9. ¿Cuáles considera que son las principales deficiencias y limitantes en el rol del Indecopi para el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? Explique su respuesta.			X	
10. ¿En qué aspectos considera que debe mejorarse el actual Código de protección y defensa del consumidor, en materia del “deber de idoneidad” en productos financieros y protección al consumidor financiero? Explique su respuesta.			X	
11. ¿Considera que un programa de educación financiera impulsado por Indecopi y SBS, complementado por un programa de premiación hacia las buenas prácticas de las entidades financieras, ayudarán a fortalecer el “deber de idoneidad” en los productos financieros? Explique su respuesta.			X	

CARTA DE INVITACIÓN N°03

Piura, 10 de marzo de 2022

Dra. Luz Elena Araujo Castillo

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación cualitativo titulado: El Rol del Indecopi en el cumplimiento del deber de idoneidad en los productos financieros, Piura 2020.


Con el fin de obtener el título profesional de Abogado.

La presente investigación tiene por finalidad investigar las causas y consecuencias del incumplimiento del deber de idoneidad, así como observar el rol del Indecopi en la protección del consumidor financiero, por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona, por lo que **lo invitamos a colaborar con nuestra investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacerme llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación

Concedoras de su alto espíritu altruista, agradezco por adelantado su colaboración.

Atentamente



Bach. Omer Isamer Bermeo Correa Bach. Keysi Tatiana Lippe Sosa

INSTRUCTIVO PARA LOS JUECES

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del **Cuestionario de Entrevista**, el mismo que le mostramos a continuación, indique de acuerdo con su criterio y su experiencia profesional el puntaje de acuerdo a si la pregunta permite capturar las variables de investigación del trabajo.

En la evaluación de cada ítem, utilice la siguiente escala:

RANGO	SIGNIFICADO
1	Descriptor no adecuado y debe ser eliminado
2	Descriptor adecuado, pero debe ser modificado
3	Descriptor adecuado

Los rangos de la escala propuesta deben ser utilizados teniendo en consideración los siguientes criterios:

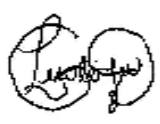
- ⊕ Vocabulario adecuado al nivel académico de los entrevistados.
- ⊕ Claridad en la redacción.
- ⊕ Consistencia Lógica y Metodológica.

Recomendaciones:

.....

.....

Gracias, por su generosa colaboración

Apellidos y nombres	ARAUJO CASTILLO, LUZ ELENA
Grado Académico	ABOGADA
Mención	DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
Firma	

ÍTEM	CALIFICACIÓN DEL JUEZ			OBSERVACIÓN
	1	2	3	
1. ¿Qué entiende por “deber de idoneidad” en los productos financieros? Explique su respuesta.			X	
2. ¿Considera que ha sido eficaz el actual rol del Indecopi en el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? Explique su respuesta.			X	
3. ¿Considera que las medidas correctivas, como multas a proveedores de productos financieros, son suficientes para mitigar la vulneración al deber de idoneidad? Explique su respuesta.			X	
4. ¿El Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) es la herramienta disuasora de conductas infractoras más adecuada al deber de idoneidad? Explique su respuesta.			X	
5. ¿Conoce el Procedimiento Administrativo Trilateral (PAT)? ¿Considera que el PAT debe predominar sobre el PAS en la resolución de casos por incumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? Explique su respuesta.			X	
6. ¿De qué manera considera que la autonomía de Indecopi afecte a los procesos de fiscalización, el PAS y el incumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? Explique su respuesta.			X	
7. ¿Considera adecuadas las medidas cautelares que se aplican ante los casos de incumplimiento del deber de idoneidad en productos financieros? Explique su respuesta.			X	
8. ¿En qué aspectos considera que debe mejorarse el actual procedimiento de fiscalización preventiva, correctiva y orientativa en protección al “deber de idoneidad” de productos financieros? Explique su respuesta.			X	
9. ¿Cuáles considera que son las principales deficiencias y limitantes en el rol del Indecopi para el cumplimiento del “deber de idoneidad” en productos financieros? Explique su respuesta.			X	
10. ¿En qué aspectos considera que debe mejorarse el actual Código de protección y defensa del consumidor, en materia del “deber de idoneidad” en productos financieros y protección al consumidor financiero? Explique su respuesta.			X	
11. ¿Considera que un programa de educación financiera impulsado por Indecopi y SBS, complementado por un programa de premiación hacia las buenas prácticas de las entidades financieras, ayudarán a fortalecer el “deber de idoneidad” en los productos financieros? Explique su			X	

respuesta.

--	--	--	--	--