UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR EN INDECOPI CUSCO 2022, UNA PERSPECTIVA DESDE LOS CONFLICTOS FINANCIEROS

PRESENTADO POR:

Br. JOSE CARLOS BALLON JIMENEZ

PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO

ASESOR:

Mgt. Abg. JIM FRANZ CHEVARRIA MONTESINOS

CUSCO - PERÚ

2026

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** Mgt. Abg. Jim Franz Chevarria Montesinos quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: La Desprotección de los consumidores en el Procedimiento Administrativo Sancionador en Indecopi Cusco 2022, Una Perspectiva desde los Conflictos Financieros.

Presentado por: el Br. Jose Carlos Ballon Jimenez DNI N° 72093996;

presentado por: ..... DNI N°: .....

Para optar el título Profesional/Grado Académico de abogado

.....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del ***Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC*** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 04 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 09 de octubre de 2026

.....

Firma

Post firma Jim Franz Chevarria Montesinos

Nro. de DNI 40752942

ORCID del Asesor 0000-0002-4403-438X

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:636818717

TESIS.pdf

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::27259:636818717

Fecha de entrega
9 oct 2026, 5:27 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
9 oct 2026, 5:33 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
TESIS.pdf

Tamaño del archivo
2.2 MB

177 páginas

39.496 palabras

230.498 caracteres

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuente excluida

Fuentes principales

4% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
2% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

A mi mamá Trini, mi papá Lucho, a todos mis hermanos y abuelos, en especial a mi fortaleza, mi mamá Clarita quien consiguió el éxito de todos sus hijos vendiendo los más ricos rocotos rellenos del mercado de San Pedro y mi abuelo Marcelino quien celebra mis éxitos desde el cielo.

Resumen

La presente tesis titulada “La desprotección de los consumidores en el procedimiento administrativo sancionador en Indecopi cusco 2022, una perspectiva desde los conflictos financieros” la cual tuvo como objetivo general evaluar si los consumidores se encuentran desprotegidos en los procedimientos administrativos del Indecopi seguidos contra las entidades del sistema financiero en el año 2022, asimismo la metodología que utilizó fue de tipo causal explicativa con un nivel básico y enfoque mixto, para el cual se utilizó la técnica de la entrevista e instrumento la guía de entrevista a profesionales del Derecho con especialidad en protección al consumidor, así también se realizó encuestas a consumidores con procesos en Indecopi y potenciales consumidores en el mercado así como entrevistas a especialistas en la rama. Se arribó a cinco diferentes conclusiones que varían desde la falta de concientización de la importancia del conocimiento de los derechos de consumo por parte de los ciudadanos desde su niñez, falta de difusión de las competencias y funciones del Indecopi en el mercado, empoderamiento del sistema conciliatorio del Indecopi, reforzamiento de la capacidad fiscalizadora del Indecopi y reestructuración de la figura de asociaciones de consumidores con el objetivo de una mayor participación en los procedimientos individuales del usuario en casos complejos.

Palabras clave: Consumidor, Procedimiento administrativo sancionador, Indecopi, Conflictos financieros.

Abstract

This thesis, entitled "Lack of consumer protection in administrative sanctioning proceedings at Indecopi Cusco 2022 a perspective based on financial disputes" had the general objective of evaluating whether consumers are unprotected in the administrative sanctioning procedures of Indecopi followed against entities of the financial system in the year 2022. Likewise, the methodology used was causal-explanatory, with a basic level and a mixed approach, for which the interview technique was used, along with an interview guide applied to legal professionals specializing in consumer protection; surveys were also carried out on consumers with cases in Indecopi and potential consumers in the market, as well as interviews with specialists in the field. Five different conclusions were reached, ranging from the lack of awareness of the importance of consumer rights among citizens since childhood, the lack of dissemination of the powers and functions of Indecopi in the market, the empowerment of Indecopi's conciliatory system, the strengthening of Indecopi's supervisory capacity, and the restructuring of consumer associations with the aim of greater participation in individual user procedures in complex cases.

Keywords: Consumer, Administrative sanctioning procedure, Indecopi, Financial disputes.

Índice

Dedicatoria ..... **i**
Resumen ..... **ii**
Abstract ..... **iii**
Índice **4**
Índice de tablas **7**
Introducción **8**
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **11**
1.1. Situación problemática **11**
1.2. Formulación del problema **13**
1.2.1. Problema general **13**
1.2.2. Problemas específicos **13**
1.3. Objetivos de la investigación **14**
1.3.1. Objetivo general **14**
1.3.2. Objetivos específicos **14**
1.4. Justificación de la investigación **14**
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL **17**
2.1. Marco conceptual **17**
2.2. Antecedentes empíricos de la investigación **18**
2.2.1. Antecedentes internacionales **18**
2.2.2. Antecedentes nacionales **21**
2.2.3. Antecedentes locales **24**
2.3. Bases teóricas **25**
2.3.1. La desprotección del consumidor **25**
2.3.1.1. Derecho Constitucional: Deber del Estado de proteger al consumidor **26**
2.3.1.2. Derechos protegidos de los consumidores **29**
2.3.1.3. Análisis Económico del Derecho (AED) **30**
2.3.1.4. Derecho procesal administrativo **31**
2.3.1.5. Las vías para la defensa del consumidor **32**
2.3.1.5.1. Reclamo **33**

2.3.1.5.2. Denuncia Administrativa 34
2.3.1.6. Procedimiento administrativo sancionador ante INDECOPI 35
2.3.1.7. Deficiencias procedimentales en el Procedimiento Administrativo Sancionador 39
2.3.1.8. Servicio de Asesoramiento Institucional de INDECOPI 41
2.3.1.9. Principio de Corrección de la Asimetría 47
2.3.2. En los procedimientos administrativos contra entidades del sistema financiero .. 50
2.3.2.1. Finalidad del sistema financiero 51
2.3.2.2. La Asimetría Informativa en los Servicios Financieros 51
2.3.2.3. La vulnerabilidad del consumidor como consecuencia de la asimetría informativa 53
2.3.2.4. El rol del Indecopi en la corrección de la Asimetría 55
2.3.2.5. Las Asociaciones de Consumidores, ¿una alternativa de solución a la falta de asesoría personalizada? 57
2.3.2.6. Procedimiento conciliatorio – reclamo 59
2.3.2.7. Procedimiento Conciliatorio en el derecho comparado 61
2.3.2.8. Arbitraje de consumo 71
2.3.2.8.1. Ventajas del Arbitraje de consumo 71
2.3.2.8.2. Normas aplicables al Arbitraje de consumo 71
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y CATEGORÍAS DE ESTUDIO 78
3.1. Hipótesis 78
3.2. Identificación de categorías y sub categorías de estudio 78
3.2.1. Categorías 78
3.3. Operacionalización de categorías 79
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA 80
4.1. Ámbito de estudio 80
4.2. Tipo, nivel y enfoque de investigación 81
4.3. Unidad de análisis 82
4.4. Población y muestra 82
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información 84
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN 85
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados 85
5.1.1. Análisis cualitativo 85

5.1.1.1. Entrevistas 85

5.1.1.2. Resultados cualitativos obtenidos de la entrevista aplicada a especialistas en derecho del consumidor 87

5.1.2. Análisis de casos - informes emitidos por INDECOPI 87

5.1.2.1. Data de casos en el Indecopi Cusco 88

5.1.2.2. Casos 90

5.1.3. Análisis cuantitativo 91

5.1.3.1. Resultados cuantitativos de la variable Satisfacción del usuario en INDECOPI 91

5.1.3.2. Resultados cuantitativos de la variable conocimiento de Indecopi y derechos del consumidor 101

5.2. Presentación de resultados 112

5.2.1. Deficiencias procedimentales en las normas de protección al consumidor 112

5.2.2. Ausencia de un servicio óptimo de asesoría legal institucional para los consumidores 117

5.2.3. Existencia de desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos como consumidores y el rol del Indecopi 120

5.2.4. Evaluación respecto de desprotección de consumidores en los procedimientos administrativos sancionadores del Indecopi seguidos contra las entidades del sistema financiero en el año 2022 123

5.3. Discusión 126

CONCLUSIONES 132

RECOMENDACIONES 135

Referencias 137

ANEXOS 145

A) ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA 146

B) ANEXO N° 02 MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE CATEGORÍAS CUALITATIVAS 147

C) ANEXO N° 02 MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE CATEGORÍAS CUANTITATIVAS 148

D) ANEXO N° 03 DATOS DE DENUNCIAS INGRESADAS EN INDECOPI CUSCO .. 149

E) ANEXO N° 04 Guía de preguntas para entrevista 151

G) ANEXO N° 06 Ficha de análisis documental de las sentencias 160

H) ANEXO N° 07 CARTA NRO 001531-2024-OAF/INDECOPI 165

Índice de tablas

Tabla 1 *Usuarios asesorados fuera de INDECOPI 2023* 434

Tabla 2 Usuarios Asesorados a nivel nacional en Propiedad Intelectual en 2023 446

Tabla 3 Distribución de Usuarios Asesorados por Tema a nivel nacional 456

Tabla 4 Usuarios asesorados a nivel nacional en 2022 467

Tabla 1 *Entrevistados según sexo* 99

Tabla 2 *Lugar donde vive actualmente* 920

Tabla 3 *¿El resultado que tuvo en el procedimiento administrativo ante el Indecopi fue satisfactorio considerando todas las expectativas que tuvo al inicio del procedimiento?* 921

Tabla 4 *Si la respuesta anterior fue negativa, responder ¿A qué razones le atribuye la insatisfacción?* 932

Tabla 5 *¿Usted cree que las resoluciones que emite el INDECOPI son de fácil comprensión?* 933

Tabla 6 *¿ Conoce usted que significa TCEA y TREA?* 933

Tabla 7 *¿Conoce usted que significa fecha de corte, fecha de facturación o fecha de cobro?* 944

Tabla 8 *¿Considera usted que el servicio de asesoría legal que dan en INDECOPI debe ser más personalizado?* 945

Tabla 9 *De las siguientes alternativas indique lo que respecta a una central de riesgo* 956

Tabla 10 *De las siguientes alternativas marque cuáles son sus derechos como consumidor de entidades financieras* 957

Tabla 11 *De las siguientes alternativas indique que conceptos conoce* 9618

Tabla 12 *Indique de las siguientes alternativas lo que corresponde al término "IMPROCEDENTE"* 9719

Tabla 13 *¿Cuál de las siguientes opciones considera que mejoraría su experiencia con el servicio de asesoría de INDECOPI* 970

Tabla 14 ¿ *Cuál es el rol del Indecopi?* 982

Tabla 15 *De las siguientes afirmaciones indique ¿cuáles serían las correctas según las funciones que tiene el Indecopi?* 983

Tabla 16 *¿En qué grado considera usted que conoce sus derechos como consumidor en los*

servicios del sistema financiero? 994

Tabla 17 *¿Qué tan satisfecho se encuentra con el asesor que le informó sobre el procedimiento en un inicio?*..... 1005

Tabla 18 *Valore usted que tan completa es la asesoría del personal del INDECOPI* 1006

Tabla 19 *Sexo* 1017

Tabla 20 *Actualmente vive en:* 1017

Tabla 21 *¿Qué significa el acrónimo INDECOPI?*..... 10228

Tabla 22 *¿Cuál es el rol del Indecopi?* 10228

Tabla 23 *De las siguientes afirmaciones indique cuales serían las correctas según las funciones que tiene el Indecopi* 10329

Tabla 24 *¿Cuál de los siguientes ejemplos cree usted que es un derecho del consumidor?*. 10329

Tabla 25 *Señale la alternativa que usted cree que es correcta* 1040

Tabla 26 *¿Si tiene algún conflicto con entidades financieras, conoce ante que instituciones puedo reclamar?* 1051

Tabla 27 *De las siguientes alternativas indique lo que respecta a una central de riesgo* 1051

Tabla 28 *De las siguientes alternativas marque cuáles son sus derechos como consumidor de entidades financieras* 1062

Tabla 29 *¿Usted conoce sus derechos como consumidor(a)?*..... 1062

Tabla 30 *¿Conoce usted las vías que tiene el INDECOPI para canalizar los problemas de protección al consumidor?*..... 1073

Tabla 31 *¿Cree usted que el INDECOPI debe difundir más sus funciones de protección al consumidor?*..... 1073

Tabla 32 *¿Conoce usted que significa TCEA y TREA?*..... 1084

Tabla 33 *¿Conoce usted que significa fecha de corte, fecha de facturación o fecha de cobro?* 1084

Tabla 34 *A su consideración ¿Qué tan eficiente cree que es el servicio del INDECOPI?* 1084

Introducción

La protección de los consumidores es un tema de gran relevancia en el ordenamiento jurídico peruano, particularmente en los procedimientos administrativos sancionadores llevados a cabo por el INDECOPI. Este análisis se centra en la situación de desprotección de los consumidores en los procedimientos contra entidades del sistema financiero en la sede de Cusco durante el año 2022.

A pesar del marco normativo existente, se identifica una situación recurrente de desprotección que se manifiesta en diversas formas: falta de acceso a la información, desigualdad de condiciones procesales entre consumidores y entidades financieras, y desconocimiento generalizado de los derechos por parte de los consumidores.

El presente estudio tiene como objetivo general evaluar cuales son los motivos de la desprotección de los consumidores en los procedimientos administrativos del Indecopi seguidos contra las entidades del sistema financiero en el año 2022, para lo cual la investigación cuenta con las siguientes partes:

- **CAPÍTULO I. Planteamiento del problema:** Comienza describiendo la situación problemática que da origen al estudio, para luego formular el problema general y los problemas específicos. También define el objetivo general y los objetivos específicos que guiarán la investigación, y culmina con la justificación.

- **CAPÍTULO II: Marco teórico y conceptual:** Este capítulo incluye el marco conceptual que define los términos clave. Revisa antecedentes internacionales, nacionales y locales. La base central son las bases teóricas, que se dividen en dos grandes bloques: la desprotección del consumidor y sus deficiencias; y los procedimientos en el sistema financiero.

- **CAPÍTULO III: Hipótesis y categorías de estudio**: No corresponde una hipótesis, sin

embargo, en este capítulo se identifican y definen las categorías y subcategorías de estudio que serán analizadas, las cuales son operacionalizadas.

- **CAPÍTULO IV: Metodología:** Especifica el ámbito de estudio, el tipo, nivel y enfoque de investigación. Define la unidad de análisis, la población objetivo y la muestra seleccionada. Finalmente, describe las técnicas e instrumentos que se utilizarán para recolectar la información.

- **CAPÍTULO V. Resultados y discusión**: Incluye un análisis cualitativo y cuantitativo de datos, como los resultados de encuestas sobre la satisfacción de usuarios, asimismo describe la discusión comparando los resultados con otras investigaciones.

- **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** Finalmente se realizan conclusiones a partir de los resultados y se proponen recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Los procedimientos de INDECOPI tienen como objetivo principal, establecer las reglas para un correcto desempeño de los agentes en el mercado, fiscalizar el cumplimiento de estas, así como, sancionar en caso de que exista alguna infracción; reiteradas veces el Código de Protección al Consumidor así como los reglamentos y directrices del procedimiento sancionador, han sido modificados en pro de la correcta defensa del consumidor; por ejemplo, podemos advertir dos importantes modificaciones en la norma, primero, que mediante DS.032-2021-PCM se estableció criterios más adecuados para graduar correctamente las sanciones a los proveedores infractores, y segundo, la Ley N° 31467 que modificó el Código de Protección al Consumidor, y ahora obliga a todos los proveedores a asistir a las audiencias de conciliación por un conflicto con un consumidor, logrando con estas modificaciones un beneficio para el procedimiento administrativo.

El INDECOPI incentiva a los consumidores a denunciar alguna infracción cometida por los proveedores como es el caso de la entidades del sistema financiero, con la intensión de que éstos presten un mejores servicios; así, cuando un ciudadano desea iniciar una denuncia, se apersona a las oficinas de INDECOPI, donde ciertamente le brindan facilidades para poder iniciar el procedimiento, se le informa que el INDECOPI no exige que el consumidor cuente con asesoría legal para iniciar el procedimiento, que el consumidor puede llenar los formularios, pagar las tasas y llevar a cabo el trámite él solo; es decir, el consumidor supuestamente recibe toda la orientación necesaria por parte de los asesores del INDECOPI para que este atienda a su requerimiento.

Sin embargo, si bien es cierto que el INDECOPI resolverá su conflicto, no significa que

defienda los intereses del consumidor en específico, sino que, su actuación es la de ser un "arbitro", que decidirá quién tiene la razón finalmente según los medios probatorios que se actúen; ello es así, según lo regulado por el Código de Protección al Consumidor, y no como algunos consumidores pueden creer, es decir, "INDECOPI y el consumidor vs el proveedor", cuando en realidad el procedimiento se sigue entre "el consumidor vs el proveedor", por lo que, se advierte que el consumidor se encuentra sin ninguna o poca orientación legal a diferencia del proveedor como son las entidades del sistema financiero que cuentan con el patrocinio legal respectivo, y por ende, esto influirá en el resultado del procedimiento.

Un claro ejemplo de lo expuesto, lo encontramos al inicio del procedimiento administrativo sancionador frente las entidades del sistema financiero, donde se le brinda orientación al consumidor o usuario para llenar los formularios, pagar la tasa, y presentar la denuncia; sin embargo, no se les puede informar que datos son los que exactamente deben llenar en dicho formulario, que medios probatorios adjuntar o tan siquiera como plantear sus imputaciones; cabe precisar que, la presentación de esta documentación no es un mero trámite, como podría ser la obtención de una licencia de funcionamiento, sino son documentos que requieren estar debidamente sustentados, debe contener las pretensiones del consumidor correctamente identificadas, debe explicar de manera clara cuales fueron las infracciones del proveedor, la manera en la que vulneran el derecho alegado y sobre todo contener los correctos medios probatorios que demostrarán la infracción.

Así tenemos, los siguientes casos, expediente 400-2020/PSO-INDECOPI-CUS (en el que el consumidor no contó con asesoría legal y ello incidió en que el caso se resuelva como infundado); expediente 137-2021 /PSO-INDECOPI-CUS (en el que el consumidor no contó con asesoría legal y ello incidió en que el caso se resuelva como infundado), a diferencia de los expedientes 415-2022/PSO-INDECOPI-CUS (en el que el consumidor contó con asesoría legal y ello incidió en que

el caso llegue a una transacción beneficiando en mayor medida al proveedor); y el expediente 68-2022/PSO-INDECOPI-CUS (en el que el consumidor no contó con asesoría legal y ello incidió en que el caso se llegue a una transacción beneficiando en mayor medida al proveedor).

De similar manera, hay ocasiones en las que se ve al consumidor enfrentando al proveedor en una audiencia de conciliación, donde el asesor legal del proveedor o empresa emplea sus destrezas profesionales frente al consumidor y evidentemente este último no obtendrá ningún resultado; así, por ejemplo, se evidencia los desistimientos de los procedimientos sancionadores, que se suele presentar de manera reiterada, por una disuasión del proveedor directamente al consumidor.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los motivos por las que los consumidores se encontraron desprotegidos en los procedimientos administrativos contra entidades del sistema financiero en Indecopi Cusco en el año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- Problema Específico 1: ¿Cuáles son las deficiencias procedimientos en la normativa de protección al consumidor?
- Problema Específico 2: ¿Cuáles son las causas de la ausencia de un servicio óptimo de asesoría legal institucional para los consumidores?
- Problema Específico 3: ¿Existe un desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos como consumidores y sobre el rol del INDECOPI?

- Problema Específico 4: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios brindados por el INDECOPI Cusco en términos de calidad de atención, eficiencia, accesibilidad y resultados obtenidos?

- Problema Específico 5: ¿Qué nivel de conocimiento tienen los consumidores sobre el rol del INDECOPI, los derechos del consumidor y los conceptos financieros básicos vinculados al ejercicio de dichos derechos?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Evaluar si los consumidores se encuentran desprotegidos en los procedimientos administrativos del Indecopi seguidos contra las entidades del sistema financiero en el año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Objetivo Específico 1: Identificar las deficiencias procedimentales en las normas de protección al consumidor.

- Objetivo Específico 2: Advertir la ausencia de un servicio óptimo de asesoría legal institucional para los consumidores.

- Objetivo Específico 3: Analizar si existe un desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos como consumidores y el rol de Indecopi.

1.4. Justificación de la investigación

a. Conveniencia

El estudio de la desprotección de los consumidores en el procedimiento administrativo en INDECOPI Cusco en el año 2022 es de suma conveniencia, dada la importancia de proteger los derechos de los consumidores en un sector crítico como el financiero. La investigación resulta pertinente para identificar las deficiencias en el sistema actual y proponer mejoras que fortalezcan la protección de los consumidores.

b. Relevancia social

Este tema es altamente relevante socialmente, ya que impacta directamente a los consumidores y a la sociedad en general. La desprotección de los consumidores en el ámbito financiero puede tener consecuencias negativas en la economía y en la confianza de los consumidores en el sistema financiero. Por lo tanto, abordar esta problemática es fundamental para garantizar relaciones comerciales justas y equitativas.

c. Implicaciones Prácticas

El estudio de la desprotección de los consumidores en el procedimiento administrativo sancionador en INDECOPI Cusco en el año 2022 tiene importantes implicaciones prácticas. Permite identificar las deficiencias en el sistema actual y proponer medidas concretas para mejorar la protección de los consumidores. Estas medidas pueden incluir cambios en la normativa, en los procedimientos administrativos y en las políticas de las entidades financieras.

d. Valor teórico

Desde un punto de vista teórico, este tema es relevante porque permite analizar y comprender las causas y consecuencias de la desprotección de los consumidores priorizando el ámbito financiero. Además, permite explorar conceptos como la equidad procesal, la eficacia de las

sanciones y el acceso a la justicia, lo cual puede contribuir al desarrollo de teorías sobre la protección de los consumidores en el contexto de los procedimientos administrativos sancionadores.

e. Utilidad metodológica

Desde el punto de vista metodológico, este tema es útil porque permite aplicar diferentes enfoques y técnicas de investigación para analizar la problemática y proponer soluciones. Por ejemplo, se pueden utilizar estudios de caso, análisis comparativos, encuestas y entrevistas con el fin de obtener información relevante y fundamentar las recomendaciones propuestas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Marco conceptual

a) Asesoría legal

Según Sage (2022) la asesoría legal "es aquella encargada de ofrecer la información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho."

b) Consumidor

Personas naturales o jurídicas que adquieren utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios materiales o inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (INDECOPI, 2023).

c) Procedimiento administrativo

"Conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados" (Ley Nº 27444, 2001).

d) Procedimiento administrativo sancionador

Es entendido, en primer término, como 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. Dicho procedimiento sancionador es entendido, en primer término, como 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 (Gonzales, 2020).

e) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual - INDECOPI

Es un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros y goza de autonomía técnica, económica, presupuestal y administrativa. (…), fue creado para propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú (INDECOPI, 2023).

2.2. Antecedentes empíricos de la investigación

2.2.1. Antecedentes internacionales

Widijowati y Denysenko (2023) en su artículo "Garantizando los Derechos del Consumidor: Medidas Éticas y Legales contra Anuncios que Violan los Procedimientos Publicitarios" publicado en la Revista Lex Pública N° 10, exploraron las medidas legales disponibles para proteger a los consumidores de tales anuncios y garantizar sus derechos. Se enfatiza la importancia de los derechos del consumidor para mantener un mercado justo y se examinan las consecuencias de las violaciones publicitarias en la confianza y la toma de decisiones del consumidor.

La investigación adopta una metodología integral, combinando enfoques jurídicos normativos y empíricos, para analizar el marco legal existente y proponer mejoras. El estudio destaca las responsabilidades de los anunciantes, las empresas de publicidad y los medios publicitarios en asegurar el cumplimiento de normas éticas. También se discuten las implicaciones

de las sanciones por violaciones y se explora la resolución de disputas de consumidores a través de organismos especializados o el sistema judicial. Los hallazgos contribuyen a las discusiones en curso sobre la protección del consumidor en la publicidad y buscan fomentar un mercado justo y transparente que respete los derechos del consumidor.

A diferencia de este estudio, que se centra en la publicidad engañosa, la presente investigación aborda la desprotección del consumidor específicamente en el sistema financiero, dentro del procedimiento administrativo sancionador de Indecopi Cusco. La originalidad radica en estudiar conflictos financieros reales del 2022, analizando la eficacia protectora de los procedimientos administrativos en un contexto territorial concreto.

Ashton (2024) publicó, bajo el auspicio de la Dirección General de Servicios de Estudios Parlamentarios del Parlamento Europeo, un artículo sobre los avances recientes en política de protección al consumidor y la revisión del Reglamento de Cooperación en esta materia. Su propósito fue examinar cómo viene funcionando, desde 2020, el sistema de cooperación entre autoridades europeas para tutelar al consumidor, prestando particular atención a su eficacia frente al comercio digital. Para ello no recurrió a trabajo de campo, sino a un ejercicio de revisión y reflexión sustentado en la experiencia acumulada y en la obligación de rendición de informes que impone el propio Reglamento, cuyo reporte fue elevado al Parlamento Europeo en septiembre de 2024. De dicho ejercicio se desprende que el mecanismo de cooperación ha facilitado el trabajo conjunto de las autoridades nacionales, en beneficio de los consumidores y de un mercado único más predecible, aunque subsisten dificultades respecto de los productos adquiridos a proveedores digitales de terceros países. El autor concluye que corresponderá a la nueva Comisión Europea evaluar eventuales reformas legislativas que refuercen esta protección frente a los retos del comercio digital global.

A diferencia de este trabajo de enfoque supranacional y normativo, la presente tesis estudia la protección administrativa en Perú, en una realidad local y operativa de Indecopi Cusco, observando cómo se aplican las sanciones y qué tan efectivas resultan para garantizar los derechos del consumidor financiero. El aporte novedoso es la evaluación contextual y casuística del proceso sancionador en conflictos financieros.

Gatica Rodríguez (2022) comenta, en un artículo publicado en la Revista de Derecho de la Universidad Católica del Norte – Coquimbo bajo el título "El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el derecho del consumo", la sentencia emitida el 15 de marzo de 2019 por la Corte de Apelaciones de San Miguel (Rol N.º 484-2018). El comentario gira en torno al llamado "deber de profesionalidad", es decir, la obligación que pesa sobre todo proveedor respecto de la calidad, el conocimiento y las características de lo que ofrece, noción que la sentencia desarrolla con criterios amplios y parámetros objetivos. Trasladado a nuestro ordenamiento, este deber guarda semejanza con el deber de idoneidad, figura de alcance también amplio orientada a proteger las expectativas razonables del consumidor sobre el bien o servicio, en función de la información que el proveedor le hubiera brindado previamente.

En esta investigación se definen los parámetros objetivos del deber de profesionalidad a la experticia y la habitualidad del proveedor, entendiendo la experticia, como elemento del deber de profesionalidad del proveedor, supone un nivel de conocimientos y experiencia propia de su posición, del cual el consumidor carece y la habitualidad como los actos que el proveedor realiza masivamente lo que genera un conocimiento técnico de su giro de negocio. Al respecto corresponde tomar en consideración que en un rubro tan técnico como es el del sistema financiero, es coherente y razonable suponer que el nivel de especialización que tienen los proveedores es elevado y por lo tanto muy superior que el consumidor promedio, por lo que cabría resaltar el

deber de información a detalle, para cubrir esa asimetría informativa evidente.

2.2.2. Antecedentes nacionales

Muñoz (2021) presentó su investigación para optar el grado de abogado en la Universidad Continental, cuya denominación es: "La Eficacia De Los Procedimientos De Conciliación Por Reclamos Realizados Por Parte De Los Consumidores Para La Protección De Sus Derechos De Consumo, En La Oficina Regional De Indecopi De Junín, Segundo Semestre Del Año 2019". El trabajo se presentó en la Universidad Continental y sus principales conclusiones son:

Modificar el Procedimiento de Registro y Gestión de Reclamos de Consumo enel SAC, en el sentido que se debería establecer el patrocinio jurídico gratuito destinado a la asistencia de los consumidores que lo soliciten y no cuenten conrecursos económicos suficientes para contratar un abogado. Asimismo, si a criterio del Coordinador del SAC, la controversia materia de conciliación requiriese, por la complejidad de sus características u otra circunstancia, este patrocinio, se pondrá ello en conocimiento a las partes.

Aunque aborda la conciliación en Indecopi, no analiza el procedimiento administrativo sancionador ni casos del sector financiero como lo hace la presente tesis. Nuestro estudio complementa este conocimiento al evaluar una etapa posterior al reclamo: el procedimiento que impone sanciones y cómo este no garantiza reparación efectiva para los consumidores financieros.

Armestar y Cachique (2022) presentó su investigación para optar el título de abogado en la Universidad Nacional del Santa, denominada: "Pago De Costos Al Consumidor Como Manifestación De La Acción Tuitiva Del Estado, En El Marco Normativo Del Allanamiento Y Reconocimiento. Análisis Casuístico De Los Años 2018-2019". Sus principales conclusiones son:

Los consumidores prefieren como primera reacción solucionar los conflictos deconsumo a través de medios alternativos como buscar una solución directa con el proveedor, libro de reclamaciones y el Servicio de Atención al ciudadano (SAC) de Indecopi, dejando como última posibilidad la interposición de una denuncia administrativa en base el desconocimiento jurídico y los plazos de tramitación.

Los consumidores están dispuestos a contratar los servicios de un abogado parala defensa de sus derechos, con la condición de que lo gastado por ese conceptoles sea devuelto, tal es así que consideran que la exoneración de costos productodel allanamiento o reconocimiento del proveedor, les genera un menoscabo económico.

Su estudio se basa en la dinámica del allanamiento, mientras que nuestra investigación examina de manera integral el procedimiento sancionador en conflictos financieros, abordando sus efectos reales para el consumidor. Se amplía así la comprensión sobre mecanismos de protección insuficientes.

Callalla y Sologuren (2020) en su artículo publicado en la Revista Veritas et Scientia de la Universidad Privada de Tacna, titulado "Vulneración del derecho del consumidor en los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante INDECOPI: caso Ilo" tuvieron como objetivo determinar posibilidad de reparo, restitución e indemnización administrativa que tiene el consumidor de productos y/o servicios financieros. Este estudio documental se realizó con 367 usuarios de las financieras en Ilo, utilizando un instrumento diseñado por el investigador para evaluar la indemnización ofrecida por las financieras por productos y servicios defectuosos. A través de INDECOPI, las financieras otorgaron reparación total a los usuarios reclamantes en el 55.9% de los casos, reparación parcial en el 3.8%, y en el 40.3% de los casos no se otorgó ninguna

compensación. Se confirma la hipótesis de que los productos y servicios defectuosos reciben algún tipo de reparación o restitución. Sin embargo, en los procedimientos sancionadores administrados por INDECOPI, aunque se restituyen parcial o completamente los reclamos, no se concede indemnización administrativa. Por ello, se concluye que dichos procedimientos sancionadores son ineficaces para garantizar una indemnización administrativa a los usuarios reclamantes de las financieras en Ilo.

Su abordaje es de tipo documental y cuantitativo, centrado en Ilo. La presente tesis incorpora análisis jurídico y casuístico de Cusco, en un periodo más actual (2022), reforzando el vacío existente sobre ineficacia sancionadora del Indecopi financiero en diferentes regiones del país.

Valera (2023) en su investigación "Protección del consumidor financiero: la necesidad de uniformizar las medidas correctivas impuestas por Indecopi en materia financiera" planteó como objetivo implementar precedentes de observancia obligatoria para uniformizar las medidas correctivas impuestas por el Indecopi en materia financiera. Para las entidades administrativas, los precedentes también representan un beneficio, ya que les permiten orientarse y establecer reglamentaciones más adecuadas para evitar ser sometidas a procedimientos ante la Comisión, además de fortalecer su derecho a la defensa en dichos procesos. Por otra parte, esta investigación es de tipo cualitativo y se realizó mediante la recolección de datos. Finalmente, el estudio concluyó que la implementación de un sistema obligatorio de precedentes contribuirá a mejorar la protección del consumidor financiero.

Su propuesta se enfoca en la uniformidad de criterios administrativos, mientras que la presente investigación aporta un diagnóstico empírico sobre cómo la falta de efectividad en el procedimiento sancionador afecta la reparación del consumidor financiero en Cusco. Es decir,

evidencia problemas actuales, previos a cualquier propuesta normativa.

2.2.3. Antecedentes locales

Rivera y Jordán (2024) en su investigación para optar el título de abogado en la Universidad Andina del Cusco, titulada "Influencers en la decisión de compra y el derecho de elección de los consumidores en la ciudad del Cusco, 2021" tuvo como una de sus conclusiones la siguiente "Se pudo observar que el Derecho de Elección de los consumidores en nuestra ciudad del Cusco se ve perjudicada casi siempre, pero en razón propia de los consumidores encuestados de nuestra ciudad, se pudo deducir un alto índice de desconocimiento, así como falta de interés sobre los derechos que les ampara como consumidores", como se advierte dicha investigación resalta el bajo nivel de conocimiento que tienen los consumidores y por sobre todo la falta de interés de estos por la información, que si bien no tienen la obligación de tener si los perjudicara cuando estén inmersos en un conflicto con un proveedor y aún más si se trata del sector financiero.

Rozas (2021) en su investigación para optar el título de abogado en la Universidad Andina del Cusco, titulado "Efectos del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi entre los años 2016 al 2021" tuvo como objetivo identificar cuál de las partes involucradas en el procedimiento administrativo de protección al consumidor se beneficia más con la incorporación de la figura del allanamiento en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. La investigación fue de carácter básico, con un enfoque exploratorio y cualitativo. Las conclusiones indican que el principal beneficiado es el proveedor, ya que, aunque la normativa establece que la amonestación es una posible sanción, en la práctica administrativa se ha convertido en la sanción más común, además de que el proveedor suele quedar exonerado del pago de costos al consumidor. En cuanto a los efectos del allanamiento sobre el consumidor,

se observa que no se le reembolsan los gastos por honorarios legales, existe una probabilidad moderada de que se ordene la medida correctiva solicitada y no se garantiza la rapidez del procedimiento. Respecto al proveedor, en la mayoría de los casos recibe una amonestación, queda exonerado del pago de costos al consumidor, no está obligado a cumplir necesariamente la medida correctiva solicitada y el procedimiento tampoco asegura ser ágil.

Su investigación se restringe al allanamiento como institución jurídica, por otro lado, la presente investigación es más amplia, analizando todo el procedimiento sancionador, la respuesta institucional frente a reclamos financieros y la persistente desprotección del consumidor en Cusco durante el 2022.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Protección del consumidor

De acuerdo a lo previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el consumidor es:

> La persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor (Ley Nº 29571, 2010).

De donde se desprende que consumidor, puede ser una persona natural o jurídica que es considerada como consumidor final de un producto o servicio. Como es propio, la protección del

consumidor se encuentra dentro de un marco normativo o marco legal.

2.3.1.1. Derecho Constitucional: Deber del Estado de proteger al consumidor

El marco legal de protección para los consumidores comprende en primer orden a la Constitución Política, que en su artículo 65 señala:

A. Constitución política del Perú

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y seguridad de la población (Constitución Política del Perú).

Como se advierte la constitución hace énfasis en el derecho a la información que tienen los usuarios sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición (no adquiridos) claro que la normativa sectorial posteriormente desarrollada, referirá y determinará los límites de este derecho pero el hecho de que el derecho a la información esté mencionado en la Constitución lo pone como quizás el más importante de los que tiene el ciudadano, tal es así que se entiende que ni siquiera tendría que contratar el servicio o adquirir el producto para gozar de él, sino este derecho prevalece por sobre todos los bienes y servicios que ya están disponibles para su comercialización.

B. Ley 29571 Código de Protección al Consumidor

Por su parte, la (Ley Nº 29571) es la norma específica que protege a los consumidores; y en su contenido se refiere a los derechos de los consumidores, protección de los consumidores frente a la publicidad, protección a la salud y seguridad de los consumidores, protección de los

consumidores en los alimentos, protección de los intereses sociales y económicos; los contratos y las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, métodos abusivos de cobro; responsabilidad del proveedor y derechos de los consumidores, defensa coercitiva de los consumidores, y otros.

Ante las infracciones que se cometan a las normas de protección al consumidor se ha establecido un procedimiento sancionador.

C. Decreto Supremo N° 085-2010-PCM

El T.U.P.A. de INDECOPI en su Decreto Supremo N° 085-2010-PCM (2010) establece cuales son los requisitos para presentar la denuncia por infracción a las normas sobre protección al consumidor que conlleva al Procedimiento Administrativo Sancionador:

Datos del denunciante: a. Nombre o razón social. b. RUC o DNI, de ser el caso. c. Domicilio real y domicilio procesal donde se deseen recibir las notificaciones (en casode ser distinto al domicilio real). d. Dirección de correo electrónico y teléfono del denunciante y/o de su representante.

Datos del denunciado: a. Nombre o razón social. b. Domicilio del proveedor del bieno servicio. c. En el caso que el denunciante desconozca el domicilio actual delproveedor, adjuntar una Declaración Jurada señalando que ha agotado las gestiones destinadas a conocer el domicilio del mismo. Asimismo, deberá declarar que asumirá el costo de las notificaciones que correspondan realizar por edicto.

Petición: Expresión concreta de lo pedido, los fundamentos claros y precisos de hecho que lo apoyen y, cuando le sea posible, los de derecho, especificando el bien o servicio por el cual se

denuncia, haciendo expresa referencia a la fecha en la que se produjeron los hechos.

Pruebas: Adjuntar o mencionar las pruebas que acreditarían la infracción que se denuncia.

Solicitud de Medidas Correctivas: Indicar expresamente aquello que solicita como medida correctiva luego de la infracción denunciada.

Costas y Costos del procedimiento: Indicar expresamente si solicita el pago de costasy costos.

Reincidencias (si hubiera): Precisar casos anteriores en los que se haya sancionado al denunciado por casos similares (Ley Nº 29571).

Documentación que deberá adjuntarse en los siguientes supuestos: a. Poderes de representación: En los casos en los que el denunciante cuente con un representante. Sifueron presentados en un expediente anterior, deberá precisar el número del mismo. b.Documentos que demuestren la existencia de la persona jurídica: De ser el caso, copiade los documentos que acrediten la existencia y representación de la microempresa o asociación de consumidores solicitante, o señalar el expediente administrativo en el cual fueron adjuntados. En el caso de las microempresas, adjuntar la documentación que acredite el número de trabajadores y el monto al que ascienden sus ventas anuales.

De cuyo contenido se advierte que para iniciar la denuncia administrativa ante INDECOPI y que permitirá dar inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador, no se requiere contar con asesoría jurídica, eso es el, el patrocinio de un Abogado.

D. Ley N° 31467 Incorporación del artículo 147-A a la Ley 29571

De otra parte, se tiene la Ley N° 31467 (2022) que modificó el Código de Protección al

Consumidor, en cuyo contenido se prevé la obligatoriedad a todos los proveedores a asistir a las audiencias de conciliación por un conflicto con un consumidor. Y como eslógico y en salvaguarda de sus intereses, los proveedores cuentan con el patrocinio legal respectivo.

2.3.1.2. Derechos protegidos de los consumidores

Los derechos de los consumidores se encuentran previstos en el artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, entre los cuales se tiene como los principales a los siguientes:

- **Derecho a la Idoneidad (Producto/Servicio):** Derecho a que el producto o servicio cumpla con lo ofrecido, sea de calidad y seguro para su uso.
- **Derecho a la Información:** Derecho a recibir información oportuna, veraz y suficiente para tomar una decisión de compra correcta.
- **Derecho a la Seguridad:** Derecho a que los productos o servicios no representen riesgo para la salud o integridad física.
- **Derecho a la Igualdad:** Derecho a un trato justo y no discriminatorio en transacciones comerciales.
- **Derecho a la Reparación o Reposición:** Derecho a la garantía (devolución del dinero, cambio o reparación) cuando el producto no es idóneo.
- **Derecho a la Libre Elección:** Derecho a elegir entre productos y servicios equivalentes.

El Código de Protección y Defensa al Consumidor, busca establecer las normas de protección y defensa del consumidor, tiene fines el acceso de los consumidores a productos y servicios idóneos y que puedan gozar de sus derechos y del mecanismo para lograr su protección.

2.3.1.3. Análisis Económico del Derecho (AED)

El Análisis Económico del Derecho (AED) es una disciplina que aplica herramientas y razonamientos económicos al estudio y diseño de normas jurídicas, buscando la eficiencia y el equilibrio entre costos y beneficios sociales de las regulaciones. En materia de procedimientos administrativos sancionadores, la AED proporciona un marco para evaluar la proporcionalidad de las sanciones, los incentivos a los sujetos regulados y los costos sociales derivados de la aplicación de dichas sanciones.

Ponce (2024) destaca que una legislación punitiva adecuada debe diseñarse para generar los incentivos correctos que faciliten el cumplimiento voluntario y no se limite a imponer sanciones severas que pueden resultar en desincentivos contraproducentes y afectar la eficiencia del mercado. El autor señala que un análisis de proporcionalidad debe considerar factores como la intencionalidad, reincidencia y gravedad del daño causado, con sanciones graduales que eviten deslegitimar el sistema jurídico ni aumentar costos innecesarios.

Asimismo, **Carrasco et al.** (2022) analiza la eficiencia y el estándar de prueba en los procedimientos administrativos, señalando que la falta de sistematización en reclamaciones y sanciones genera ineficiencias que pueden impactar negativamente en la legitimidad y eficacia del derecho sancionador. El AED ayuda a identificar mecanismos para optimizar costos y mejorar la administración de justicia en estos procesos.

Además, la Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador enfatiza la importancia del debido procedimiento y las garantías para evitar excesos y asegurar la adecuada actuación administrativa, coincidiendo con los principios del AED para equilibrar derechos y efectividad del sistema sancionador (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017).

2.3.1.4. Derecho procesal administrativo

El Derecho Procesal Administrativo regula el conjunto de normas y procedimientos que garantizan el ejercicio adecuado de la potestad sancionadora administrativa, asegurando el debido proceso y las garantías de defensa para los administrados imputados en procedimientos sancionadores. En el Perú, el procedimiento administrativo sancionador (PAS) es un mecanismo especial que se aplica para investigar y sancionar infracciones administrativas cometidas por servidores públicos o particulares, conforme a la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley Nº 27444, 2001) y normas sectoriales.

El PAS debe respetar principios fundamentales como la legalidad, debido procedimiento, tipicidad, publicidad y contradictorio. Según la Resolución de Contraloría N° 166-2021-CG, y la regulación actual, el procedimiento consta principalmente de dos fases: la instructiva, donde se recolectan pruebas y se determina la existencia o no de la infracción, y la fase sancionadora, donde se impone la sanción correspondiente o se archiva el caso.

Además, la administración está obligada a notificar formalmente al imputado sobre los cargos, infracciones y posibles sanciones, garantizando el derecho a defensa con plazos adecuados para presentar descargos y pruebas.

Danós (2020) en su análisis de la regulación del procedimiento sancionador en Perú, resalta que el inicio del procedimiento es siempre de oficio por parte de la administración, incluso sin denuncia previa, justificando el control y promoción del cumplimiento normativo. No obstante, la administración tiene la potestad de realizar actuaciones complementarias antes de resolver el procedimiento, para asegurar una decisión justa y fundamentada.

Esta regulación busca equilibrio entre la potestad sancionadora del Estado y la protección de derechos fundamentales del administrado, evitando arbitrariedades y garantizando transparencia y legalidad.

2.3.1.5. Las vías para la defensa del consumidor

La vulnerabilidad que tiene el consumidor frente a los proveedores por la falta de conocimiento y/o herramientas que tiene a su alcance y disponibilidad para defenderse en caso ocurra un conflicto en el servicio, hace que todos los ciudadanos al ser consumidores o posibles consumidores todos los días, por lo tanto, no es raro ver que el gobierno cree políticas en favor del consumidor, adicionalmente a la norma que de por sí ya es pro consumidor.

El mayor ejemplo de lo dicho es la creación del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, regulado por el artículo 132 del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

> (…) Sistema Nacional Integrado de Protección del consumidor como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos destinados a armonizar las políticas públicas con el fin de optimizar las actuaciones de la administración del Estado para garantizar el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor en todo el país, en el marco de las atribuciones y autonomía de cada uno de sus integrantes (Ley Nº 29571, 2010).

Cuya principal función es la elaboración y propuesta de Política Nacional de Protección y Defensa de los Consumidores, así como del Plan Nacional de Protección de los Consumidores. Dicho sistema se encuentra dirigido por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor integrado por entidades nacionales, regionales, locales, del sector privado y asociaciones de

consumidores; y tiene como principal ente rector al Indecopi, otorgándole así mayores facultades para evaluar y proponer políticas públicas y no meramente reducir su participación al trámite de conflictos en temas de protección al consumidor.

> El procedimiento administrativo es el conjunto de actuaciones sistemáticamente ordenadas a las que se encuentra sujetas las administraciones públicas con la finalidad de determinar, previa atribución de una norma expresa, los derechos, deberes u obligaciones que corresponde a los ciudadanos, pues (…) el procedimiento es la forma de elaboración de las decisiones administrativas o, si se prefiere, de ejercicio de la actividad administrativa formalizada (Sánchez, 2013).

Es así que el Procedimiento Administrativo del Indecopi es el medio por el cual un consumidor puede plasmar en la realidad su pretensión, en lo particular actualmente se tiene distintos procedimientos, conforme se vieron las necesidades se crearon procedimientos más ajustados a la realidad nacional, por lo tanto, se tiene:

2.3.1.5.1. Reclamo

- Es un procedimiento gratuito, célere y simple mediante el cual el Indecopi intenta poner en contacto a ambas partes para mediar o conciliar el problema pudiendo llegar así hasta una audiencia de conciliación donde tanto el consumidor y un representante facultado por el proveedor pueden exponer resumidamente el caso y mediante un conciliador autorizado por el Indecopi arribar a un mutuo consenso.

- Es el procedimiento más usado con el que cuenta el Indecopi a razón de su gratuidad y celeridad, en el año 2022 se registraron 2787 reclamos solo en la sede de Cusco, los cuales

son contra entidades del sistema financiero.

- Cabe mencionar que en el año 2021 el Congreso agregó el artículo 147-A al Código, obligando así a los proveedores a asistir obligatoriamente a las audiencias de conciliación citadas bajo sanción de multa, lo que significó un beneficio en pro de la solución de los casos en tanto que hasta ese entonces la inasistencia por parte de los proveedores denotaba una falta de seriedad que le daban a este procedimiento.

2.3.1.5.2. Denuncia Administrativa

Es el procedimiento administrativo sancionador por excelencia, por el cual el Indecopi goza de sus mayores facultades, mediante la cual se puede recurrir a dos órganos, la Comisión de Protección del Consumidor y el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, la diferencia entre ambos son las competencias en cuantía y materia que puede ver cada órgano, así como los plazos para poder resolver sus casos (120 días hábiles y 30 días hábiles respectivamente).

Para su inicio requiere la presentación formal que el consumidor realiza de un escrito o formulario adjuntando medios probatorios y tasa administrativa, para luego proceder con la emisión de una resolución de inicio donde se requieren los descargos del proveedor denunciado, si el órgano resolutivo lo considera necesario y pertinente puede solicitar la participación de las partes en una audiencia de conciliación y solamente en los procedimientos ante la Comisión se puede contar con una fase oral para un mayor entendimiento del caso.

Su regulación se encuentra en la Directiva Única Que Regula Los Procedimientos De Protección Al Consumidor Previstos En El Código De Protección Y Defensa Del Consumidor. En el siguiente apartado se procede a desarrollar de mejor manera el procedimiento administrativo

sancionador entre tanto que este es el de mayor complejidad y el que requiere una mejor atención y regulación por parte de la norma, ello sin dejar de lado el procedimiento conciliatorio que como se verá más adelante es el que debe tener mayor fuerza.

2.3.1.6. Procedimiento administrativo sancionador ante INDECOPI

Del contenido del Decreto Supremo N° 085-2010-PCM, se tiene que el presente decreto regula el Procedimiento Administrativo Sancionador; y sus características principales son evaluación de hechos denunciados, sanción al proveedor infractor, medidas correctivas a favor del consumidor y trámite formal sin necesidad de abogados.

Según la Plataforma digital única del Estado Peruano (2024),los tipos de procedimientos administrativos sancionadores son:

a. Procedimiento Sumarísimo

Para presentar una denuncia bajo el procedimiento sumarísimo, el valor del producto o servicio en cuestión debe ser igual o inferior a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT); equivalente a S/ 15,450.00.

Estos procedimientos son gestionados por los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS), los cuales han sido establecidos para ofrecer una solución rápida y confiable en la defensa de los derechos de los consumidores.

En caso de surgir controversias, estos órganos tienen la facultad de convocar audiencias únicas, permitiendo resolver las disputas de manera más expedita y a través de la conciliación.

Las denuncias que pueden ser presentadas a través de esta vía incluyen:

- Falta de atención a reclamos y solicitudes de información.
- Métodos abusivos de cobranza.
- No entrega del producto adquirido.
- Incumplimiento de acuerdos conciliatorios.
- Incumplimiento de medidas correctivas.
- Incumplimiento de liquidación de costas y costos.
- Servicios bancarios y financieros, sistema de pensiones y mercado de valores.
- Servicios inmobiliarios, educativos, profesionales, retail, automotriz, entre otros.

Este procedimiento se desarrolla en cuatro etapas, con una duración promedio de 30 días hábiles:

1. Presentación de la denuncia.
2. Admisión a trámite y notificación al proveedor.
3. Audiencia única, según lo determine el jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (OPS).
4. Emisión de la resolución final.

b. Procedimiento ordinario

Para iniciar una denuncia a través de este procedimiento, el valor del producto o servicio

debe ser igual o superior a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), es decir, S/ 15,450.00.

Estas denuncias son gestionadas por las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC), que son responsables de abordar las presuntas infracciones conforme a la Ley de Protección al Consumidor, así como de imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas previstas en dicha ley, a menos que una normativa expresa con rango de ley les niegue competencia.

Existen tres Comisiones de Protección al Consumidor encargadas de distintos tipos de denuncias:

- Comisión de Protección al Consumidor 1 (CC1): Atiende denuncias relacionadas con servicios bancarios y financieros, sistema de pensiones y mercado de valores.
- Comisión de Protección al Consumidor 2 (CC2): Gestiona denuncias referentes a servicios educativos, vehiculares, inmobiliarios, turísticos, recreativos, de transporte terrestre y aéreo, veterinarios, estacionamientos, entre otros.
- Comisión de Protección al Consumidor 3 (CC3): Investiga y resuelve procedimientos sancionadores iniciados de oficio, es decir, aquellos que no requieren una solicitud de parte interesada para comenzar.

Este procedimiento se desarrolla en seis etapas, con una duración aproximada de 120 días hábiles:

1. Presentación de la denuncia.
2. Admisión del trámite y notificación al proveedor.
3. Realización de una audiencia de conciliación.

4. Si se llega a un acuerdo, el proceso concluye.

5. Si no se alcanza un acuerdo, el proceso continúa.

6. Emisión de la resolución final.

A continuación, se muestran sumariamente los procedimientos, temas y facultades de cada tipo de procedimiento.

Figura N° 01 (extraída de los formularios que el Indecopi brinda presencialmente):

PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS)	PROCEDIMIENTO ORDINARIO Comisión de Protección al Consumidor (CPC)
Tasa Administrativa S/ 36	Tasa Administrativa S/ 36
Procedimiento • Presentación de la denuncia. • Admite a trámite y corre traslado al proveedor. • Audiencia única a criterio del jefe del ORPS. • Resolución Final.	Procedimiento • Presentación de la denuncia. • Admite a trámite y corre traslado al proveedor. • Audiencia de Conciliación Acuerdo: Conclusión del procedimiento. No Acuerdo: Continúa el procedimiento. • Resolución Final.
Temas: • Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT ó hasta S/. 12 450 Nuevos Soles. • Por requerimiento de información. • Por métodos abusivos de cobranza. • Por demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. • Por incumplimiento de medida correctiva. • Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio. • Por incumplimiento y liquidación de costas y costos. • Liquidación de costas y costos del procedimiento.	Temas: • Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT (superior a S/ 12 450) o sea inapreciable en dinero. • Por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas. • Por actos de discriminación o trato diferenciado. • Por servicios médicos. • Por actos que afecten intereses colectivos o difusos.
Facultades: • Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. • Ordenar medidas correctivas. • Ordenar el pago de costas y costos.	Facultades: • Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. • Ordenar medidas correctivas. • Ordenar el pago de costas y costos.

Finalmente, respecto a este procedimiento administrativo sancionador, cabe mencionar que, si bien no se menciona en la norma, este no requiere la asesoría de un abogado, dejando a criterio de los mismos usuarios la presentación de su denuncia.

No obstante, el procedimiento puede ser confuso sin la orientación de un abogado, lo que puede causar dificultades a los usuarios. Esto evidencia las deficiencias en las normas de protección al consumidor, particularmente en relación con la complejidad de los procedimientos

sumarísimos y su capacidad para abordar eficazmente la carga de trabajo actual.

En consecuencia, se hace necesaria una revisión integral del modelo institucional y de los procedimientos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y garantizar una protección más efectiva para los consumidores.

2.3.1.7. Deficiencias procedimentales en el Procedimiento Administrativo Sancionador

La importancia del procedimiento administrativo sancionador, radica en que con éste se podrá determinar y establecer una sanción al proveedor que presta un mal servicio; sin embargo, no siempre se arriba a esta finalidad, debido a que se advierten algunas deficiencias procedimentales, como es el caso del allanamiento.

Según Limache (2022):

El allanamiento, tal como está planteado actualmente, no vincula la pretensión del denunciante con el pronunciamiento de la autoridad, lo que ocasiona que las medidas correctivas solicitadas por el denunciante en los PAS no sean concedidas en su totalidad por el ORPS de Puno; no obstante, en cualquier caso, el proveedor es exonerado del pago de costos y de la multa (p. 145).

Advertimos del texto citado, que el allanamiento es aprovechado por el proveedor para evitar las medidas correctivas que solicita el consumidor que denuncias.

Por su lado, García (2020) señala que:

La derogación del “allanamiento del proveedor” en el Sistema de Protección del Consumidor es necesario para promover las vías alternativas de solución. Además de no ser compatible con la naturaleza del propio sistema que busca desplegar una tutela tuitiva a favor del consumidor (p. 89).

De lo advertido de la investigación citada se desprende que se pretende eliminar la figura de allanamiento o a lo menos modificarla para que el proveedor sienta la presión de analizar sus casos y proponer una alternativa de solución a través de una conciliación, el hecho de que se interponga un allanamiento al procedimiento ocasiona que el proveedor sea exonerado de una multa por la infracción cometida y por el pago de costos en los que incurrió el denunciante, ello por más grave o débil que haya sido la infracción cometida.

La figura de allanamiento actualmente operativa también cuenta con otra deficiencia y es que nada en la norma impide que el proveedor se desista de este recurso posteriormente, es decir, el proveedor tiene cinco días hábiles para interponer el allanamiento, posteriormente si lo viese por conveniente puede desistirse de este recurso presentar nuevos medios probatorios y solicitar el archivamiento del proceso, lo cual genera una suerte de "truco" para que el proveedor evite la multa o el pago de costos.

Esta práctica se ve continuamente evidenciada en las denuncias del sistema financiero, justamente las entidades bancarias son las que recurrentemente presentan recursos de allanamiento en los procedimientos por consumos no reconocidos, créditos no solicitados, métodos abusivos de cobranza, etc. y posteriormente si ven que el caso podría ser archivado, se desisten del allanamiento formulado, presentando nueva evidencia.

Una vez más, no se pretende que el proveedor sea sancionado siempre que haya una denuncia en su contra, sino que traten seriamente el proceso, la interposición del recurso de allanamiento "solo cuando me conviene" y el desistirse posteriormente de ello, es un truco que la norma no ha advertido, que se usa recurrentemente por proveedores sobre todo del sistema financiero y que demuestra que el proveedor se dedica poco tiempo, presupuesto, atención a sus casos de los

consumidores.

2.3.1.8. Servicio de Asesoramiento Institucional de INDECOPI

Según la Plataforma digital única del Estado Peruano (2024), la organización de Indecopi, cuenta con órganos de asesoramiento, dentro de su administración interna. Así los órganos correspondientes son los siguientes:

1. Oficina de Asesoría Jurídica

   Este es el órgano de consulta que proporciona asesoramiento y emite opiniones jurídicas y legales sobre los temas que las distintas unidades organizacionales del Indecopi le remiten para su consideración. Reporta a la Gerencia General.

2. Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

   La Oficina de Planeamiento actúa como el órgano de consulta encargado de dirigir y coordinar los sistemas administrativos relacionados con el planeamiento estratégico, el presupuesto público, la inversión pública y la modernización de la gestión pública, además de gestionar el Sistema Integrado de Gestión.

3. Oficina de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales

   Esta oficina es el órgano consultivo encargado de coordinar las acciones relacionadas con la cooperación internacional, tanto reembolsable como no reembolsable, las negociaciones con organismos internacionales en materias de competencia del Indecopi y la gestión de convenios de cooperación interinstitucional con entidades nacionales y extranjeras, conforme a la normativa vigente, para contribuir al cumplimiento de los objetivos

institucionales.

4. Oficina de Estudios Económicos

   Es el órgano consultivo que se encarga de llevar a cabo estudios de investigación en áreas sociales y económicas, con el fin de proporcionar información calificada para la toma de decisiones de la Alta Dirección respecto a las políticas públicas dentro de las competencias del INDECOPI. También brinda asesoría a las unidades organizacionales del INDECOPI en los ámbitos que necesiten y lidera el gobierno de datos en la institución.

   Además, cuenta con órganos de apoyo, entre los cuales, se tiene:

   1. Oficina de Administración y Finanzas
   2. Oficina de Recursos Humanos
   3. Oficina de Tecnologías de la Información
   4. Oficina de Promoción y Difusión

Este último, es el órgano de apoyo encargado de implementar y evaluar la política de comunicación externa de la institución a nivel nacional. Su objetivo es acercar los servicios del INDECOPI a la sociedad y promover su rol en el mercado, defendiendo la libre competencia, la creatividad, la innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo. Además, propone y ejecuta campañas de difusión de contenidos relevantes e intereses sociales alineados con los objetivos institucionales.

Como se mostró, Indecopi cuenta con varios órganos de asesoramiento y apoyo, como la Oficina de Asesoría Jurídica, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, la Oficina

de Cooperación Técnica y Relaciones Institucionales, y la Oficina de Estudios Económicos, que brindan soporte en diversas áreas. Estas oficinas son responsables de la planificación, ejecución y evaluación de estrategias que promuevan los servicios y objetivos institucionales.

Sin embargo, a pesar de contar con estos órganos, no parece haber una buena ejecución de sus labores en tanto al asesoramiento de usuarios y difusión de información tal como se manifiesta en los resultados de las encuestas de la presente investigación.

A continuación, se presentan las estadísticas de usuarios asesorados en diferentes áreas y modalidades, reflejando el impacto de estos órganos en la difusión y apoyo a la sociedad.

Tabla 1

Usuarios asesorados fuera de INDECOPI 2023

Usuarios Asesorados en Charlas	**Cantidad**
Protección al Consumidor (CPC) y Competencia	428
	57
Competencia del Indecopi (CEB, CCD, CCO, otros)	32
Total	517
Usuarios Asesorados en Módulos	**Cantidad**
CCP y PI	118
Protección al consumidor (CPC)	852
Total	970
TOTAL	**1487**

Nota: Se muestra la cantidad de usuarios asesorados en charlas en Protección al consumidor y competencia, competencia del Indecopi y en módulos en Comisión de Competencia Desleal y Propiedad Intelectual, y Protección al consumidor.

Fuente: Indecopi a tu Alcance

En la Tabla 1, en la primera parte se presentan la cantidad de usuarios que fueron asesorados en charlas, siendo en cuanto a Protección al Consumidor y Competencia (CPC), un total de 428 y 57, y en Competencia del Indecopi (CEB, CCD, Comisión de Procedimientos Concursales - CCO, otros) de 32, siendo un total de 970 usuarios asesorados en charlas a nivel nacional. Luego, se presentan la cantidad de usuarios que fueron asesorados en módulos, siendo en CCP y PI un total de 118, y en Protección al Consumidor (CPC) 852, haciendo un total de 970 usuarios asesorados en módulos a nivel nacional. Finalmente se presenta el total de usuarios asesorados a nivel nacional, siendo 1487 usuarios asesorados a nivel nacional en el 2023 fuera de Indecopi. Estas cifras, son a nivel nacional, durante todo el año de 2023 y como se logra apreciar, son bastante bajas, por lo que se denota que en cuanto a las charlas y módulos llevados a cabo en cuanto a Protección al Consumidor y Competencia, y Competencia del Indecopi, existe una deficiencia por parte de la Oficina de Promoción y Difusión (órgano encargado la implementación y evaluación de la política de comunicación externa de la institución a nivel nacional), y se hace notar la necesidad de un servicio de asesoramiento legal institucional adecuado para los usuarios.

Tabla 2

Usuarios Asesorados a nivel nacional en Propiedad Intelectual en 2023

Usuarios Asesorados en Charlas	**Cantidad**
Propiedad Intelectual (PI)	1048
Total	1048
Usuarios Asesorados en Módulos	**Cantidad**
Propiedad Intelectual (PI)	36
Total	36
TOTAL	**1084**

Nota: Se muestra la cantidad de usuarios asesorados en charlas y en módulos en Propiedad Intelectual (PI).

Fuente: Indecopi a tu alcance

La Tabla 2, muestra la cantidad de usuarios asesorados a nivel nacional en Propiedad Intelectual en charlas y módulos. Se observa un total de 1084 usuarios asesorados en temas de Propiedad Intelectual (PI) durante un período determinado. De estos, 1048 usuarios recibieron asesoría a través de charlas y 36 usuarios a través de módulos. Se observa que, en cuanto a las charlas y módulos llevados a cabo en cuanto a Protección Intelectual, existe una deficiencia por parte de la Oficina de Promoción y Difusión, y se hace notar la necesidad de un servicio de asesoramiento legal institucional adecuado para los usuarios para abordar este tema.

Tabla 3
Distribución de Usuarios Asesorados por Tema a nivel nacional

Usuarios Asesorados en Charlas	**Cantidad**
Propiedad Intelectual (PI)	18
Protección al consumidor (CPC)	8
CPC y Competencia	1
Competencia del Indecopi (CEB, CCD, CCO, otros)	2
Total	29
Usuarios Asesorados en Módulos	**Cantidad**
CPC y PI	3
Propiedad Intelectual (PI)	1
Protección al Consumidor (CPC)	19
Total	23
TOTAL	**52**

Nota: Se muestra la cantidad de usuarios asesorados en charlas y en módulos en Propiedad Intelectual (PI), Protección al consumidor (CPC), CPC y Competencia, y Competencia del Indecopi (CEB, CCD, CCO, otros).

En la Tabla 3, se muestra que un total de 52 usuarios recibieron asesoría en diversos temas a través de charlas y módulos. En charlas, 18 usuarios fueron asesorados en Propiedad Intelectual (PI), 8 en Protección al Consumidor (CPC), 1 en CPC y Competencia, y 2 en Competencia del

Indecopi (CEB, CCD, CCO, otros), sumando 29 usuarios. En módulos, 3 usuarios recibieron asesoría en CPC y PI, 1 en PI y 19 en CPC, totalizando 23 usuarios. Se observa que, en las charlas y módulos llevados a cabo en cuanto a Propiedad Intelectual (PI), Protección al consumidor (CPC), CPC y Competencia, y Competencia del Indecopi (CEB, CCD, CCO, otros), existe una deficiencia por parte de la Oficina de Promoción y Difusión, debido al bajo número de módulos y charlas llevados a cabo, y se hace notar la necesidad de un servicio de asesoramiento legal institucional adecuado para los usuarios para abordar este tema.

Tabla 4
Usuarios asesorados a nivel nacional en 2022

Año	2022
15 módulos	432 D° del consumidor
6 charlas	290 D° del consumidor

Nota: Se muestran la cantidad de módulos y charlas llevadas a cabo en 2022 y el número de usuarios que se beneficiaron de estos

La Tabla 4 muestra un resumen cuantitativo de las actividades realizadas en el año 2022 en relación con la promoción y difusión de los derechos del consumidor. Se observa que se llevaron a cabo un total de 15 módulos y 6 charlas. Además, se detalla que en los 15 módulos participaron 432 personas interesadas en los derechos del consumidor, mientras que en las 6 charlas se contó con la asistencia de 290 personas.

Como se logra apreciar, en general, a nivel nacional en el año 2022, hubo una deficiencia por parte de la Oficina de Promoción y Difusión, debido al bajo número de módulos y charlas llevados a cabo. Al igual que con los datos que se aprecian en la Tabla 1, Tabla 2 Y Tabla 3 acerca de las charlas y módulos llevados a cabo en 2023, se denota la necesidad de un servicio de asesoramiento legal institucional adecuado para los usuarios.

2.3.1.9. Principio de Corrección de la Asimetría

El cuarto principio al que se refiere el Código de Protección al Consumidor es el principio de corrección de la asimetría:

> Principio de Corrección de la Asimetría. - Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado, (Ley Nº 29571, 2010).

En relación al principio antes mencionado, el abogado Marco Villota ha referido que este se encuentra vinculado al principio de transparencia:

> d.- La reducción de la asimetría informativa. Este objetivo está relacionado con el principio de transparencia (artículo V, inciso 3, del CPDC) y el derecho a la información del consumidor. Persigue que las transacciones económicas sean transparentes y que los proveedores generen plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos y servicios que ofrecen. En esta línea es que el CPDC incluye una serie de normas que buscan hacer más transparente el mercado y garantizar el derecho a la información de los consumidores, tales como las normas de información en general (artículos 2º al 11º), la protección del consumidor en la publicidad (artículos 12º al 17º), ciertas normas de información en materia de salud y seguridad de los consumidores que incluyen normas sobre etiquetado de alimentos (artículos 32º al 37º), las normas de información en materia de contratos (artículos 46º al 48º), y las normas de transparencia en la información de los

productos y servicios financieros y de su publicidad (artículos 82º al 84º), entre otros. (Cerna, 2010)

La doctrina y jurisprudencia que desarrolla este principio es abundante a razón de que va de la mano con el principio de transparencia y el principio de pro consumidor. Eliminar la desigualdad entre consumidores y proveedores es fundamental en el procedimiento, para advertir claramente la existencia del hecho infractor en cada denuncia.

Sin embargo, la asimetría entre partes no existe únicamente en función a la información con la que cuenta el proveedor por sobre el consumidor, sino también en otros aspectos como el de recursos humanos, en tanto que es razonable pensar que ante una denuncia interpuesta por un consumidor responderá un abogado miembro del área legal de la entidad financiera, quien cuenta con mayor preparación, información, capacidad, para por ejemplo argumentar mejor su defensa y desvirtuar los medios probatorios que presentó el consumidor.

Al respecto el abogado Villota que fue citado por Cerna (2010), también indica lo siguiente:

> Este principio parte de considerar que la situación de asimetría entre el proveedor y el consumidor no es solamente informativa, sino también puede ser de carácter contractual o en cualquier otra situación relevante. Esto considerando que las malas prácticas que afectan a los consumidores pueden generarse por la situación de desequilibrio del consumidor, sea de carácter informativo, en el poder de negociación (contratos por adhesión), o en cualquier otra situación relevante, como podrían ser las situaciones generadas por los riesgos de los productos o servicios, o por la situación de vulnerabilidad de los consumidores. De hecho, el derecho de consumo tiene por función restablecer jurídicamente esta situación de equilibrio para corregir estas malas prácticas. (p. 24)

Asimismo, la asimetría se intensifica aún más cuando el consumidor final no es el estándar, en tanto que algunos consumidores tienen bajas condiciones económicas y sociales que con mayor razón resaltan en una realidad como la cusqueña, la cual se caracteriza por tener un alto índice de personas con una educación inconclusa.

Inclusive el Código se pronuncia respecto a los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza, el artículo VI, inciso 4 de la (Ley Nº 29571, 2010) indica:

> El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza (Ley Nº 29571, 2010).

Por lo expuesto se puede claramente advertir que existen diferentes niveles de asimetría a razón de las circunstancias que pueden advertirse en cada caso, sin embargo, esta siempre es evidente y es función de la institución quien aplica el cuerpo normativo la de equilibrar las condiciones de ambas partes, para que claramente se pueda advertir si en cada caso existe una infracción a los derechos de los consumidores y evitar que dichas conductas se sigan cometiendo.

Es justamente este principio donde se encuentra el punto álgido de la presente investigación, está claro que entre el proveedor y el consumidor tienen una asimetría informativa, porque tienen diferente información respecto del producto o servicio, entienden de mejor manera los componentes, características o funciones del mismo, sino también en caso de encontrarse en un problema ocasionado por un mal servicio o producto, el proveedor tiene mejores herramientas para

defenderse, mientras que el consumidor se queda con una serie de pasos para exigir el cumplimiento de lo pactado o simplemente desisten antes de iniciarlo por ser un trámite tedioso.

2.3.2. En los procedimientos administrativos contra entidades del sistema financiero

Dicha regulación y supervisión de parte del Indecopi se da sin perjuicio del funcionamiento del principio de especialidad, es decir igualmente son de aplicación las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs como ente regulador especializado sobre las instituciones que son de su competencia, tal como lo indica el Art 81° del Código:

> Artículo 81.- Marco legal La materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del presente Código, así como por las normas especiales establecidas en la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento. La regulación y supervisión del sistema financiero, así como los productos y servicios se rige en virtud del principio de especialidad normativa por la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley Nº 29571, 2010).

En todo caso, aquellos hechos infractores que no estén taxativamente regulados por el Código serán subsumidos como infracción de los artículos 18° en adelante del Código, como vulneración al deber de Idoneidad.

2.3.2.1. Finalidad del sistema financiero

El sistema financiero se caracteriza por ser el más regulado del estado peruano naturalmente en atención a que es pieza base de la economía nacional, por lo tanto, las entidades privadas se encuentran sometidas al cumplimiento de una variedad de normas, en atención a los diferentes tipos de instituciones que existen y diversas clases de servicios que se ofrecen cada una de ellas.

Por lo tanto, es razonable pensar que son distintas las entidades gubernamentales que fiscalizan las instituciones privadas, según su naturaleza de las cuales podemos resaltar a la Superintendencia nacional del Mercado de Valores, Banco Central de Reserva del Perú, Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFPs. Es justamente con esta última con quien el Indecopi en reiteradas ocasiones tuvo discrepancias competenciales, en tanto que ambas se encuentran involucradas con la regulación de las instituciones privadas del sistema financiero sobre su servicio hacia el consumidor.

2.3.2.2. La Asimetría Informativa en los Servicios Financieros

Habiendo desarrollado el concepto de Asimetría Informativa, proseguiremos aplicando dicho concepto a un caso que evalúa la infracción del servicio en el rubro financiero para lo cual traemos a colación lo regulado por la Sala de Protección al Consumidor, que indica:

> 21. En efecto, debido a que las entidades del sistema financiero desarrollan sus actividades dentro de un mercado complejo, donde se procesa abundante información especializada, el Banco siempre se encontrará en mejor posición informativa respecto de los microempresarios que contratan el servicio de crédito para capital de trabajo. (CAMPOS VS MIBANCO, 2014).

Del extracto podemos advertir que la Sala afirma que el mercado del sistema financiero es complejo, de abundante información la cual procesar y analizar por lo tanto es razonable pensar que un consumidor estándar se encuentre en una posición desfavorable en el procedimiento. Inclusive la resolución citada advierte que un microempresario, cuya calidad de consumidor final a veces se cuestiona en tanto que también puede calificar como proveedor por el giro de negocio o los recursos con los que cuenta, también se encuentra en asimetría informativa frente a una entidad del sistema financiero, por lo tanto, la autoridad debe aplicar una interpretación pro consumidor donde corresponda.

Sin embargo, advertida la asimetría informativa y su relevancia en casos complejos como los relacionados con el sistema financiero, cabe hacernos la siguiente pregunta: ¿será suficiente la interpretación pro consumidor para poner al consumidor final y al proveedor financiero en igualdad de condiciones.

Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores (Ley N.° 29571, 2010).

A. Asimetría informativa en recursos

A falta de doctrina, jurisprudencia o norma que defina este tema proponemos entenderlo de la siguiente forma; la asimetría en recursos ocurre cuando una de las partes del procedimiento administrativo sancionador posee mejores y mayores herramientas materiales y económicas que la otra parte, se manifiesta cuando naturalmente un proveedor con amplios recursos cuenta con una mejor asesoría, mejor peritaje de medios probatorios, etc.; la cual inevitablemente lo beneficia en el procedimiento.

Naturalmente esta asimetría no puede evitarse pues tampoco se puede prohibir que una de las partes recurra a sus herramientas para ejercer su derecho de defensa como mejor prefiera, así como no se prohíbe asesoría legal privada al consumidor que lo elija; sin embargo no todos los consumidores se encuentra en las condiciones como para tomar esta asesoría privada como una alternativa y tampoco por esa limitante el INDECOPI puede ignorar la asimetría que se genera en este grupo de consumidores y esperar que el procedimiento sea equitativo.

2.3.2.3. La vulnerabilidad del consumidor como consecuencia de la asimetría informativa

Se tiene claro que el consumidor se encuentra en el lado más desfavorable cuando se enfrenta en un procedimiento contra un proveedor con mejor y más grandes condiciones, es por ello que la normativa le brinda mayores herramientas para estar en igualdad de condiciones con el proveedor.

Al respecto, la jurista brasilera Claudia Lima refiere:

> Para la autora, la vulnerabilidad debe entenderse ante todo como un estado propio de la persona —un riesgo inherente o una manifestación de la desigual confrontación de intereses que existe en el mercado—, que puede ser permanente o transitorio, individual o colectivo, y que en todos los casos debilita al sujeto de derecho y rompe el equilibrio de la relación. No constituye, en consecuencia, el fundamento mismo de las normas protectoras, sino la herramienta que permite aplicarlas correctamente: la noción instrumental que orienta estas reglas re-equilibradoras hacia la igualdad y la justicia equitativa (Marques, 2002).

Consecuentemente, la legislación y doctrina brasilera, desarrolla más el concepto de consumidor vulnerable que la peruana, calificando, así como vulnerable no solo al sector consumidor cuyas condiciones económicas, educativas, sociales, etc.; la desfavorezcan sino

reconoce que todo consumidor es vulnerable en tres diferentes clases:

> La vulnerabilidad técnica, donde el comprador no posee conocimientos específicos sobre el objeto que está adquiriendo y por tanto es fácilmente engañado tanto por las características del bien como en su utilidad, lo mismo ocurre en materia de servicios. La vulnerabilidad jurídica es entendida como la falta de conocimientos jurídicos específicos, conocimientos de contabilidad o de economía. (Marques, 2002).

> La vulnerabilidad fáctica, es aquella desproporción fáctica de fuerzas, intelectuales y económicas, que caracteriza la relación de consumo. (Marques et al., 2004)

Del extracto citado daremos mayor relevancia a la vulnerabilidad jurídica, entendida como la falta de conocimientos jurídicos que un consumidor promedio tiene frente al conocimiento de una entidad financiera, por lo tanto resulta ser razonable que un consumidor no tiene la obligación de aprender argumentación jurídica, terminología especial, principios del derecho, etc.; para iniciar el procedimiento de denuncia administrativa ante el Indecopi y más sabiendo que en la mayoría de conflictos evaluados por el Indecopi, son resultado de algún error sistemático del proveedor, atención defectuosa, es decir son problemas atribuibles al proveedor en su mayoría.

Con todo ello, para que no haya una vulnerabilidad jurídica en el consumidor, este tendría que aprender conocimientos legales, para iniciar un procedimiento administrativo por un problema que no habría ocasionado, lo cual sobra decir que en ningún caso dicho consumidor se dará la molestia de hacerlo.

Por el contrario, la mayoría de los consumidores se apersona a las oficinas del Indecopi con el propósito de que obtenga una asesoría inclusive hasta jurídica y probatoria, es decir el

consumidor es consciente de su ignorancia en temas jurídicos, pero sabiendo que el conflicto al ser financiero es delicado y de importancia, pretende y exige que salga a su favor, pretende que el personal del Indecopi cumpla la función de “defensor” y abogue al consumidor, una idea totalmente errada.

2.3.2.4. El rol del Indecopi en la corrección de la Asimetría

Como ya se explicó al abordar el principio de corrección de la asimetría (numeral 4 del artículo V del Código de Protección y Defensa del Consumidor), esta norma impone al Estado el deber de proteger al consumidor cuando existe un desequilibrio de información frente al proveedor, ya sea en la etapa de contratación o en cualquier otra circunstancia relevante de la relación de consumo (Ley N.° 29571, 2010).

Lo expresado indica la existencia de una obligación legal por parte del Estado de proteger al consumidor a través de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. Esta medida busca contrarrestar la desinformación presente en las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores, con el propósito de resguardar a este último de posibles distorsiones o conductas poco éticas por parte del proveedor en cualquier etapa del proceso de contratación dentro del mercado.

Esta disparidad se origina debido a la ventaja que poseen los proveedores en cuanto a la información disponible sobre los productos o servicios que ofrecen, en comparación con la dificultad que enfrentan los consumidores para acceder a dicha información. Esta asimetría informativa es la causa de diversos efectos distorsionadores en el mercado, lo que resulta en perjuicios directos para los consumidores y, de manera indirecta, para el adecuado funcionamiento del mercado.

Ahora bien, en líneas generales todavía podría decirse que la asimetría informativa podría estar cubierta por la legislación y las prácticas de los analistas dentro del Indecopi sin embargo, que respecto a la asimetría en recursos entre consumidor y proveedor el Indecopi no tiene mayores herramientas para eliminarlo ni tampoco tendría por qué, en tanto que por ejemplo el brindar una asesoría jurídica sería imparcial y se beneficiaría ilegítimamente al consumidor, el rol del Indecopi al respecto únicamente se limitó a orientar al consumidor sobre el procedimiento, fases de este, plazos.

En otras palabras, el Indecopi mediante su personal no puede tener mayor injerencia que la de un árbitro, que escucha a ambas partes y las trata como iguales, por más que no lo sean.

Por otro lado, si se considera las opiniones y experiencias de los usuarios que realizaron algún proceso en INDECOPI, más del 50% de usuarios, consideran que la información que se les brindó en INDECOPI, no es de fácil comprensión; de igual manera, más del 50% considera que el servicio brindado por parte de INDECOPI, no les ayudó con su problema, de los cuales el 27.59% aproximadamente no recibió el asesoramiento y la ayuda que esperaban en INDECOPI. (Ver Anexo 4)

Por ende, aunque Indecopi tiene la responsabilidad de corregir la asimetría informativa para proteger a los consumidores y debe hacerlo sin comprometer su imparcialidad, limitándose a ofrecer orientación sobre los procedimientos, se denota la importancia de mejorar la información y la educación para empoderar a los consumidores. Esto garantizaría una mayor efectividad en la protección de sus derechos, asegurando que los consumidores comprendan mejor la información y puedan tomar decisiones más informadas.

2.3.2.5. Las Asociaciones de Consumidores, ¿una alternativa de solución a la falta de asesoría personalizada?

Al respecto, la normativa Directiva Nº 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, regula el registro, reconocimiento y función de las asociaciones de consumidores sin embargo la misma norma no exige una participación constante, fiscalizadora y menos pro consumidor; entre tanto de que dichas asociaciones actualmente han tergiversado su figura, transformándola en una similar a la de un estudio jurídico.

Como se podrá apreciar en el siguiente título (respecto al sistema conciliatorio en el derecho comparado) la mayoría de legislaciones latinas en materia de derecho del consumidor priorizan la creación, regulación y participación de estas asociaciones en el mercado justamente con el propósito de informar al usuario aquello que la entidad rectora no puede decir por un principio imparcial.

Ahondamos en esta problemática trayendo a colación evidencias de las deficiencias de las Asociaciones de Consumidores en nuestra región, de las asociaciones de consumidores en Cusco, Apurímac y Madre de Dios; se tiene que en las regiones de Apurímac y Madre de Dios no se han constituido Asociaciones de consumidores, mientras que, actualmente se encuentran inscritas tres organizaciones de Cusco en el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores. Así, la jurisdicción de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, tiene bajo su tutela la labor de fiscalizar y administrar las denuncias de 3 tres regiones (Apurímac, Madre de Dios y Cusco). De esta manera, si un usuario residente en Madre de Dios o Apurímac, desea presentar una denuncia, debe hacerlo en la jurisdicción de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, incluyendo el seguimiento del procedimiento; dado que, en estas regiones, el único procedimiento que se da es de Conciliación.

(Ver Anexo 7)

La presencia de solo tres Asociaciones de Consumidores, y la baja cantidad de asesoramientos dados en Cusco, se denota la limitada participación que tienen en la región, así como el nulo desarrollo de su actividad de difundir las funciones que tiene, así como no asesorar a los usuarios que requieren información y/o ayuda que acuden a la institución, esto pese a recibir un incentivo de las sanciones pecuniarias impuestas a los denunciados por parte de INDECOPI, y la incentivación que recibe para cumplir con sus obligaciones de difusión de información y su participación activa en el mercado de consumo; por lo que en general se resalta la poca relevancia que se le está dando en Cusco.

Por otro lado, el Dr. Alejandro Falla, argumentó con respecto a la problemática de la poca información que tiene los usuarios en cuanto al conocimiento de leyes (siendo necesarias para llevar a cabo el proceso), que se use el financiamiento que se recibe para atención y orientación a usuarios, ya que para esto es que está destinado. Además, mencionó que se debe mejorar el servicio de atención al usuario en INDECOPI, para ayudar a los consumidores a completar sus formularios y entender el proceso. (Ver Anexo 5)

Corresponde resaltar el apartado descrito por el Dr. Falla, este resalta la creación justamente de instituciones “privadas” creadas con la finalidad de ayudar las labores que tiene el INDECOPI y que tiene la facilidad para comunicar aquello que esta institución gubernamental no puede, es decir puede analizar, encausar, dirigir de mejor manera un procedimiento de un consumidor o de varios, sin embargo, actualmente no lo hace, no se refleja su participación.

Lamentablemente, para la presente investigación no se pudo tener acceso a los procedimientos iniciados por estas asociaciones, por razones de que el INDECOPI no cuenta con

filtros de procesamiento rápido que pueda determinar los casos que ellos llevaron, sin embargo, se tiene acceso libre a la página web de uno de ellos.

El más conocido en la ciudad de Cusco, viene a ser la Asociación Andina de Defensa de Consumidor y Usuarios – AADECC y si se visita su portal web este no tiene actualizaciones desde el año 2019, en cuyo año reportan únicamente dos casos ganados, asimismo reportan seis casos en el año 2018 (WordPress.com, 2016).

Está claro que las deficiencias de estas asociaciones son evidentes, que la norma las crea para intentar cerrar la brecha de asimetría en herramientas que perjudica al consumidor, sin embargo, no funciona y el real cuestionamiento está en las alternativas de mejora.

Lamentablemente al respecto, no se halló mayor información en investigaciones o legislación comparada que establezcan una mejora firme y con resultados reales a esta figura de asociaciones, es cierto que existen en otras regulaciones, pero de una manera similar a la peruana, por lo que corresponde centrarse en otros aspectos de mejora, posteriormente desarrollados.

2.3.2.6. Procedimiento conciliatorio – reclamo

Anteriormente ya se pudo explicar las características de este procedimiento lo que lo hace uno muy atractivo para el público usuario, ya que su gratuidad, rapidez y simpleza del mismo procedimiento ha hecho que sea el más utilizado; sin embargo, ahora advertiremos los límites que tiene dicho procedimiento para la solución de conflictos.

Al respecto corresponde aclarar que el personal encargado de dar trámite a los reclamos así como de llevar a cabo las audiencias de conciliación en el Indecopi son las mismas que atienden a los usuarios en el área de Subdirección de Atención al Ciudadano; a nuestra consideración se ha

visto necesario hacerlo así puesto que al ser un procedimiento sencillo y rápido supuestamente el personal de dicha área no tendría mayor inconveniente en tramitar dichos procesos así como de asesorar a los usuarios con sus consultas generales, como competencias del Indecopi, estados de procesos administrativos, procesos concursales, etc.

Sin embargo, la falta de importancia que se le puso a este procedimiento se evidencia en el resultado de la insatisfacción de los usuarios, como se puede advertir en las tablas 13, 14, 15 y 16 de anexo N° 04 de hallazgo de encuestas, los usuarios no se encuentran conformes con la atención o la capacidad del personal para administrar su procedimiento, al calificarla en todas las tablas mencionadas como “regular”.

Al respecto consideramos oportuno traer a colación algunos datos proporcionados por el Indecopi a razón de la solicitud de acceso a la información pública contenida en el anexo N° 08 de la presente investigación; la cual como primer punto brinda datos generales de los usuarios asesorados en el año 2022 y 2023 en las Oficinas Regionales del Indecopi cercanas:

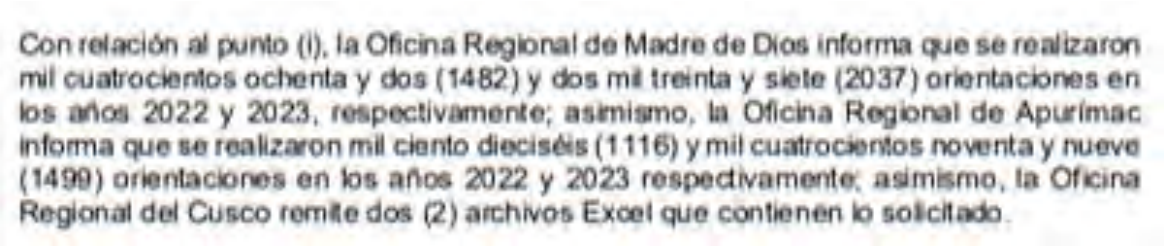

Con relación al punto (i), la Oficina Regional de Madre de Dios informa que se realizaron mil cuatrocientos ochenta y dos (1482) y dos mil treinta y siete (2037) orientaciones en los años 2022 y 2023, respectivamente; asimismo, la Oficina Regional de Apurímac informa que se realizaron mil ciento dieciséis (1116) y mil cuatrocientos noventa y nueve (1499) orientaciones en los años 2022 y 2023 respectivamente; asimismo, la Oficina Regional del Cusco remite dos (2) archivos Excel que contienen lo solicitado.

Figura N° 02 extraída del Anexo N° 08

De los archivos Excel adjuntos referidos se desprenden que la Oficina Regional del Indecopi de Cusco asesoró a 3312 usuarios en el 2022 y 4545 usuarios en el año 2023, de lo mencionado se puede advertir que si bien son una cantidad considerable de consultas al año es un mínimo

porcentaje comparado a la cantidad de cusqueños con capacidad civil, sin mencionar que las consultas no son únicamente en temas de protección al consumidor sino sobre las diferentes competencias que tiene el INDECOPI; sin embargo del acceso a la información pública también se puede advertir que si bien las oficinas del INDECOPI en Apurímac y Madre de Dios no cuentan con un órgano resolutivo sancionador si cuentan con un área de solución de conflictos por conciliación, lo que resalta la necesidad e importancia de esta área caracterizada por sus beneficios y de fácil acceso.

Por lo que seguidamente, advirtiendo la eficiencia de dicho procedimiento es comprensible que se haya desarrollado de mejor manera en el derecho comparado, lo que pasaremos a desarrollar.

2.3.2.7. Procedimiento Conciliatorio en el derecho comparado

A. Brasil

Brasil actualmente tiene como principal instrumento de protección al consumidor el Código de Protección al Consumidor (Ley nº 8.078, de 11 de marzo de 1990), considerado una ley jurídicamente avanzada.

Según Pavan (2000), el sistema de protección administrativa y la justicia a través de procesos más ágiles aún no están completamente desarrollados para atender eficazmente la demanda. Este texto legal fue creado durante un período de entusiasmo democrático, ya que los brasileños acababan de salir de una larga dictadura y un fuerte movimiento popular en la "constituyente" consolidó la Constitución Federal de 1988. Durante este período, la sociedad creía que los problemas debían abordarse con soluciones modernas que llevarían a transformaciones profundas, lo que se reflejó en la creación del Código Brasileño de Protección al Consumidor.

El Código considera al consumidor como la parte más débil en una relación comercial y, además de las protecciones habituales, incorpora principios importantes para la defensa del consumidor, tales como:

- Protección universal de los consumidores
- Responsabilidad objetiva
- Responsabilidad solidaria de los actores activos en la relación de consumo
- Protección contractual
- Prohibición de publicidad engañosa o abusiva
- Catastro de proveedores
- Infracciones penales contra el consumidor
- Sistema nacional de defensa del consumidor y política nacional de las relaciones de consumo

La defensa del consumidor en juicio

Una política eficaz de protección integral del consumidor sería inútil sin mecanismos procesales adecuados que faciliten el ejercicio de los derechos de los consumidores.

En la legislación brasileña, los consumidores tienen acceso a dos métodos simplificados para resolver sus derechos. La primera etapa es a través de un proceso civil de menor complejidad (similar a un tribunal de menor cuantía) introducido a nivel nacional por la Ley N° 9.099, de 26 de septiembre de 1995.

Este tipo de proceso no requiere costas judiciales en primera instancia de competencia, porque no es necesaria la presencia de abogados, o se brinda asistencia jurídica gratuita para situaciones específicas. El segundo método es a través de un procedimiento de arbitraje, tutelado por la Ley N° 9.307, de 23 de septiembre de 1996. Este procedimiento no es

obligatorio, pero se realiza si hay interesado. Si el ciudadano utiliza una demanda colectiva como medio para restablecer sus derechos, los titulares de la acción están exentos del pago de tasas judiciales, salvo en los casos de mala fe (artículo 87 del CDC), como se reconoce en sentencia formal (Pavan, 2000).

B. ARGENTINA

Según (Pavan, 2000), en Argentina está en vigencia la Ley de Defensa del Consumidor Ley Nº 24.240, del 15 de octubre de 1993, la cual debe ser interpretada conjuntamente con la Ley de Defensa de Competencia y de Lealtad Comercial (art. 3º. De la CLC).

Según Dromi et al. (1996, p. 361), la ley es buena, ya que:

Su materia es bastante completa también, pues contiene disposiciones que regulan el derecho a información y a la protección de la salud del consumidor (art. 4º. a 6º.), la publicidad (art. 8º.), la formación del contrato (art. 7º. a 10º.), las garantías vinculadas a la enajenación de las cosas muebles de consumo durable (art. 11 y ss.), la prestación de servicios (art. 19 y ss.), los servicios públicos domiciliarios (art. 25 y ss.), algunas modalidades de la compraventa (domiciliaria, por correspondencia y otras), los negocios de crédito (art. 36), las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y los contratos tipos (art. 37 y ss.), las sanciones (art. 45 y ss.), las acciones judiciales (art. 52 a 54), las asociaciones de consumidores (art. 55 a 58), el arbitraje (art. 59) y la educación al consumidor (art. 60 a 62).

La estructura operacional para la composición consensual de los conflictos

El sistema operativo diseñado para la resolución consensuada de conflictos en el contexto del consumidor argentino ofrece diversas opciones para aquellos cuyos derechos han sido infringidos:

a) La utilización de la estructura administrativa de la Secretaría de Industria y Comercio, que actúa como la Autoridad de Aplicación a nivel nacional;

b) En la Ciudad de Buenos Aires, la posibilidad de buscar respaldo del Consejo Municipal del Consumidor, que ejerce como Autoridad Local de Aplicación por delegación concurrente con la Autoridad Nacional, y en otras jurisdicciones similares a través de los Gobiernos Provinciales o Municipales (según lo dispuesto en los artículos 41, 42 y 43, párrafo único de la Ley de Defensa del Consumidor);

c) La búsqueda de soluciones a través de la intervención de asociaciones de defensa del consumidor, como por ejemplo ADELCO;

d) La opción de recurrir a la Ley de Mediación como herramienta para resolver el conflicto;

e) La posibilidad de optar por un juicio arbitral conforme al artículo 59 de la Ley de Defensa del Consumidor.

En el caso del primer escenario, el organismo correspondiente tiene la responsabilidad de recibir y procesar las inquietudes y reclamos de los consumidores, acompañados de la documentación y pruebas pertinentes. Este organismo debe llevar a cabo una audiencia de conciliación previa y realizar los trámites necesarios para alcanzar una solución, incluyendo la citación de las partes, la recepción de descargos del presunto infractor, la producción de pruebas y la emisión de una resolución, conforme a lo establecido en los artículos 43 a 48 de la Ley de Defensa del Consumidor. (Pavan, 2000)Una vez comprobada la culpabilidad del proveedor, la Autoridad de Aplicación procederá a dictar su decisión, imponiendo sanciones graduadas de acuerdo con las condiciones estipuladas en los artículos 47 y 48 de la Ley, que pueden incluir advertencias, multas de $500 a $500,000, decomiso de mercaderías, clausura temporal del establecimiento o suspensión del servicio por hasta 30 días, suspensión del

registro de proveedores del Estado por hasta 5 años, y/o pérdida de regímenes o privilegios (Pavan, 2000).

El proceso está sujeto a la posibilidad de apelación ante la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal o ante las respectivas Cámaras de Apelaciones provinciales, según corresponda al lugar donde haya ocurrido el hecho.

En cuanto a la segunda opción, que implica buscar ayuda junto a la Autoridad de Aplicación en la Ciudad de Buenos Aires o en la respectiva provincia, se basa en la delegación prevista en los artículos 43, c, d y f de la Ley de Defensa del Consumidor. Esto permite recibir y responder a las inquietudes y denuncias de los consumidores, llevar a cabo inspecciones y pericias relacionadas con la aplicación de la ley, y promover la celebración de audiencias con la participación de las partes, testigos y peritos.

Las asociaciones, además de informar y educar a los consumidores, tienen la capacidad de recibir reclamos individuales y buscar soluciones amigables. Cuando los intereses afectados son de naturaleza colectiva, estas asociaciones también pueden actuar en defensa de dichos derechos.

C. CHILE

La Ley N° 19.496, conocida como Ley de Protección al Consumidor (LPC), entró en vigor en Chile el 7 de junio de 1997, estableciendo las normativas destinadas a salvaguardar los derechos de los consumidores. A grandes rasgos, esta ley comparte una filosofía similar a la legislación argentina, aunque los derechos de los consumidores están delineados de manera más prominente en esta última.

Según la publicación CCV - Consumo y Calidad de Vida, que es el órgano oficial de difusión del SERNAC, en su edición especial de junio de 1997, se destacan los principales avances de la Ley:

- Garantiza el derecho a la información, obligando a los proveedores a informar sobre aspectos esenciales como el precio, las condiciones de crédito, la rotulación y el etiquetado.
- Establece la obligatoriedad de la garantía legal.
- Regula las promociones y ofertas, y sanciona la publicidad engañosa.
- Regula los contratos de adhesión y señala las cláusulas abusivas que están prohibidas.
- Impone sanciones severas por la interrupción injustificada de los servicios básicos domiciliarios.
- Establece obligaciones para los servicios técnicos y normas que aseguran la seguridad en el consumo.
- Facilita el acceso del consumidor a la justicia y formaliza el procedimiento de mediación administrativa, a cargo del SERNAC.
- Fomenta la creación de asociaciones de consumidores para proteger sus derechos comunes. Sin embargo, al igual que la legislación argentina correspondiente, esta ley chilena tiene limitaciones en cuanto a su alcance general y deja algunos aspectos pendientes para los consumidores. No se aplica a todas las relaciones de consumo y sus disposiciones no son aplicables a aquellas actividades reguladas por leyes especiales, excepto en casos específicos según lo establecido en el artículo 2° de la Ley de Defensa del Consumidor. En estos casos, la ley sirve subsidiariamente en aspectos relacionados con disposiciones contractuales, publicidad engañosa, entre otros (Pavan, 2000).

El sistema administrativo de solución de los conflictos

En Chile, cuando se produce una infracción a los derechos del consumidor, este tiene la opción de buscar una solución mediante un proceso de composición, ya sea a través de un órgano administrativo o a través del sistema judicial.

En el primer caso, la mediación del conflicto puede ser solicitada con la ayuda de una Asociación de Consumidores o a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). El acuerdo alcanzado en este órgano tiene el carácter de una transacción extrajudicial y posee los mismos efectos que una sentencia.

A diferencia de la legislación argentina, donde la Autoridad Nacional de Aplicación tiene la facultad de imponer sanciones administrativas y pecuniarias, el SERNAC, el principal organismo de atención al consumidor en Chile, carece de tales atribuciones (Pavan, 2000).

Con el fin de mejorar la eficacia de la política gubernamental de atención al consumidor, el SERNAC ha sido establecido como un servicio público funcionalmente descentralizado y territorialmente desconcentrado, con personalidad y patrimonio propios. Su máxima autoridad es su director, quien está sujeto a la supervisión del presidente de la República.

El SERNAC cuenta con una Oficina Regional en cada una de las regiones del país, así como con Oficinas Comunales en los municipios más importantes. Estas oficinas tienen la responsabilidad de llevar a cabo diversas funciones, tales como formular, implementar y promover programas de educación e información al consumidor; realizar análisis selectivos para verificar la calidad de los productos ofrecidos; difundir los derechos y deberes de los consumidores; facilitar información para que los consumidores conozcan mejor las características de los bienes y servicios disponibles en el mercado; llevar a cabo y promover investigaciones en el área del consumo; garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos del consumidor; y actuar como mediador en conflictos entre consumidores y proveedores (Pavan, 2000).

Además, se está considerando la creación de una Defensoría Nacional del Usuario, dirigida a proteger los derechos relativos a los servicios de utilidad pública.

En el caso de Perú, en INDECOPI, como menciona el Dr. José Antonio Tirado Barrera, a lo largo de estos años ha habido modificaciones en la normativa y la estructura de los procedimientos. No obstante, la creciente demanda y la complejidad de los casos han hecho que algunos procedimientos resulten inmanejables (ver Anexo 5). Esto se refleja en los desafíos sustanciales que persisten en la protección efectiva de los consumidores en los procedimientos sancionadores, especialmente en aquellos relacionados con entidades del sistema financiero. La falta de conocimiento sobre el procedimiento conciliatorio hace que los usuarios opten por procesos judiciales más estrictos en términos legales.

El procedimiento conciliatorio, que tiene también una función preventiva al evitar denuncias administrativas y reducir el gasto en tiempo y recursos materiales y económicos, no está cumpliendo su objetivo de manera efectiva. Las encuestas realizadas a los ciudadanos muestran que la satisfacción con los resultados de estos procedimientos es baja debido a la demora que estos presentan. Por lo tanto, es imperativo reforzar el sistema conciliatorio para mejorar su eficiencia y efectividad.

Ahora bien, ya habiendo aclarado los beneficios de este procedimiento, corresponde preciar también las deficiencias de la normativa o la práctica que las limitan; al respecto de las que pudimos advertir en la práctica del personal del Indecopi en Cusco son dos:

La audiencia de conciliación no es obligatoria en el procedimiento de reclamo. – de la información publicada por el Indecopi en su portal web de consulta de reclamos se tienen que en el año 2022 se registraron 2787 reclamos, asimismo en cada reclamo se especifica la forma de conclusión de esta, ya sea un caso que termino como mediado, conciliado, no conciliado, inasistencia en la audiencia, etc.; de esta información se advierte que se cuenta con una opción de

forma de conclusión del reclamo llamada “desistimiento del reclamante” lo que significa que el reclamante ante la respuesta inicial negativa del proveedor optó por ya no proseguir con la audiencia de conciliación sino optó por concluir el reclamo anticipadamente y proceder con presentar la denuncia administrativa.

De todos los reclamos presentados en aquel año se tienen que 746 reclamante optaron por esta opción, lo que equivale al 27.77% de su totalidad, es decir en más de un cuarto de los reclamos presentados no se completó el procedimiento del reclamo; este dato se puede contrastar con los reclamos que han sido conciliados o mediados por el Indecopi en dicho año los cuales ascienden a 494 siendo un monto menor al de los que se desistieron; esta información es relevante entre tanto se podría concluir que para más de un cuarto de los usuarios que reclamaron ante el Indecopi, el procedimiento conciliatorio no sirve y más por el contrario fue una pérdida de tiempo y tan solo para un 17.73% fue eficaz.

En este punto resulta oportuno mencionar la necesidad de que el procedimiento de reclamo concluya siempre o casi siempre con una audiencia de conciliación puesto que ello beneficia al consumidor ya que como se mencionó anteriormente desde el año 2021 el Congreso de la Republica modificó el Código de Protección al consumidor añadiendo el artículo 147-A el cual obliga a los proveedores citados a la audiencia a su asistencia bajo sanción pecuniaria, ello ha provocado desde entonces que los proveedores tomen el procedimiento de reclamo con mayor seriedad, ya que anteriormente no respondían al reclamo, no asistían a la audiencia y este procedimiento quedaba en un ridículo; adicionalmente la obligatoriedad de la audiencia hizo que al asistir los consumidores se sientan más escuchados, manifiesten algo nuevo que no se puede dar a entender por escrito o sea un primer paso para una futura conciliación, sin mencionar que las cifras de procedimientos conciliados se elevaron con años anteriores.

Sin embargo, la mejora no puede ir únicamente abrazada a este punto, ya que la incapacidad en recursos del INDECOPI hace que la obligatoriedad en asistencia en la audiencia también sea inviable como se verá a continuación.

Una audiencia de conciliación debe trabajarse. – El segundo aspecto a mejorar viene de la mano con los recursos del INDECOPI y capacidades, entre tanto que el corto personal humano con el que se cuenta en dicha área hace que sea un incentivo el no citar a una audiencia de conciliación ya que es facultativa y como se vio en las estadísticas mencionadas el porcentaje de reclamados citados es menos del veinte por ciento.

Al respecto se tiene que la Oficina Regional del Indecopi de Cusco cuenta con únicamente cuatro personas en atención al usuario los mismos que tramitan el procedimiento de reclamo y los mismos que llevan a cabo las audiencias de conciliación, esto resulta un perjuicio puesto que se advirtieron que únicamente se puede citar a audiencia a cinco usuarios por día como máximo, ello considerando el mejor escenario y una oficina abarrotada puesto que uno de las cuatro personas disponibles debe estar de conciliador, otra de colaborador y el resto atendiendo al público usuario que viene a realizar terceras consultas, asimismo sacando un cálculo rápido únicamente se pueden citar a audiencia a 1300 reclamos de los 2787 que ingresaron en el año 2022, los cuales se incrementan año a año pero al capacidad del Indecopi no, esto refleja que ni la mitad de los reclamos tramitados puedan concluir en una audiencia de conciliación que si bien es cierto el proveedor se puede mantener firme en una posición negativa, esto facilita a una comunicación personal con ambas partes, a un sentimiento de mayor protección y a una mayor importancia a un procedimiento que puede evitar un trámite burocrático por realizar que el usuario en su mayoría no provocó ni buscó.

2.3.2.8. Arbitraje de consumo

Según Indecopi (2019) el arbitraje de consumo es “un servicio gratuito de solución de controversias entre proveedores y consumidores, donde se designa a un profesional especializado para que conforme el Tribunal Arbitral encargado de tomar una decisión definitiva sobre el caso, la cual recibe el nombre de laudo”.

2.3.2.8.1. Ventajas del Arbitraje de consumo

- Evita que se puedan imponer sanciones a los proveedores.
- Los procesos son confidenciales.
- Es excluyente del procedimiento sancionador.
- Permite el ahorro de tiempo y recursos en la resolución de conflictos.
- La tramitación es ágil y rápida porque las comunicaciones se realizan a través de medios electrónicos.
- Los Tribunales Arbitrales están conformados por profesionales especialistas.
- En el caso de los proveedores adheridos, el uso del logo mejora su imagen empresarial.
- Los conflictos se resuelven en solo 45 días hábiles.
- Los consumidores pueden acceder a una indemnización, siempre que lo soliciten y acrediten el daño causado.
- En caso que el proveedor adherido solo indemnice por daño patrimonial, la indemnización por daño a la persona o daño moral será competencia exclusiva del Poder Judicial.

2.3.2.8.2. Normas aplicables al Arbitraje de consumo

1. **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Según la Ley Nº 29571 (2010) el artículo 1, aborda los derechos de los consumidores en Perú, establece una serie de derechos fundamentales para los consumidores. Estos derechos incluyen la protección eficaz de productos y servicios que representen riesgos para la vida, acceso a información veraz y relevante, protección contra cláusulas abusivas, trato justo en transacciones comerciales, derecho a reparación o reposición de productos, elección libre de productos de calidad, protección mediante procedimientos eficaces, derecho a asociarse para proteger sus intereses, entre otros. Además, se destaca que la renuncia a estos derechos es nula, y se reconoce la existencia de otros derechos garantizados por el Código y leyes especiales.

En el contexto del arbitraje de consumo en Perú, se destaca que este es un servicio gratuito para resolver disputas entre proveedores y consumidores, donde se designa a un árbitro especializado para tomar decisiones. El arbitraje de consumo es voluntario y cuenta con características como la libertad de las partes para elegir al árbitro, la posibilidad de otorgar indemnizaciones al consumidor, la limitación de multas al proveedor, y la activación unilateral por parte del consumidor. Además, se han introducido novedades en el reglamento del sistema de arbitraje de consumo, como la adhesión limitada de los proveedores y la simplificación del proceso sin necesidad de asesoría legal obligatoria

En un enfoque más académico, se destaca la importancia de la protección del consumidor en el marco de una economía social de mercado, donde la regulación adecuada y la protección del consumidor son fundamentales para equilibrar las relaciones comerciales y superar asimetrías informativas. La protección del consumidor se basa en reconocer la igualdad de las partes en las transacciones y abordar la asimetría de información en las relaciones de consumo (Echaiz, 2012).

2. Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo

En el DECRETO SUPREMO N° 103-2019-PCM (2019) se establecen las disposiciones generales relacionadas con el Sistema de Arbitraje de Consumo, conforme a lo establecido en la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. El objetivo principal de este sistema es resolver de manera vinculante y con efectos de cosa juzgada los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores en el contexto de una transacción comercial.

Se definen una serie de términos clave para la comprensión y aplicación del reglamento, como el Código, la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, la Dirección, la Junta Arbitral de Consumo, el Tribunal Arbitral, el Registro Único de Árbitros, el Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo, entre otros. Estos conceptos son fundamentales para el correcto funcionamiento y aplicación de las normativas relacionadas con el arbitraje de consumo.

Asimismo, se establece que el arbitraje de consumo se rige por las disposiciones del Código, el presente Reglamento y sus normas complementarias, con la aplicación supletoria del Decreto Legislativo Nº 1071 en caso de vacíos normativos. La elección de la sede arbitral y la competencia de las Juntas Arbitrales de Consumo se determinan en función de diversos criterios, garantizando un marco legal claro y efectivo para la resolución de conflictos en el ámbito del consumo.

Retomando el arbitraje de consumo, el Registro Único de Árbitros (listado de profesionales capacitados para actuar como árbitros en arbitrajes relacionados con contrataciones del Estado, tanto cuando una entidad los designe en arbitrajes institucionales o ad hoc, como para designaciones residuales) que incluye a los profesionales designados para actuar como árbitros en casos de arbitraje de consumo. Este registro es propuesto por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

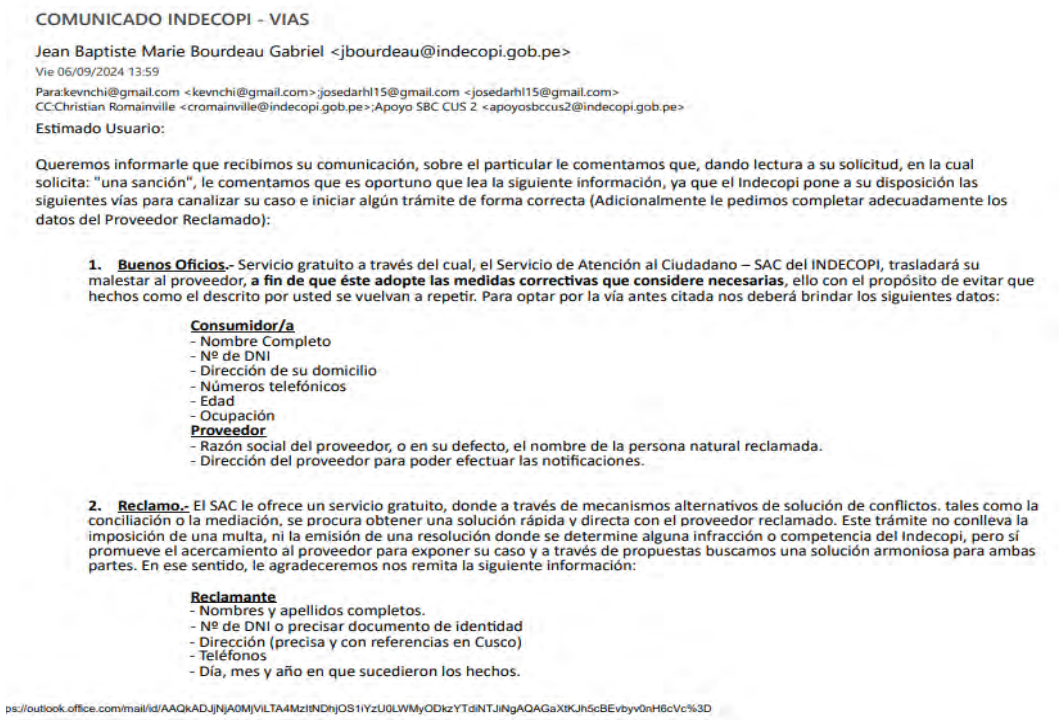
En el Registro Único de Árbitros, actualmente se encuentran suscritos 38 árbitros. Aunque estos árbitros deberían estar especializados en distintos temas para resolver los conflictos, la realidad es que, a pesar de contar con una carrera profesional, no poseen la especialización necesaria para atender adecuadamente las diversas necesidades de los usuarios (Ver Anexo 8). Esta situación es especialmente preocupante considerando que hay 45 procedimientos en curso, lo que evidencia una falta de correspondencia entre la cantidad y la especialización de los árbitros disponibles, además de que están designados para todo el país, pero se encuentran únicamente en la ciudad de Lima.

Consecuentemente, se puede apreciar cómo se han dado los procesos de arbitraje que concluyeron en los años 2022 y 2023.

De los procesos de arbitraje concluidos en los años 2022 y 2023, los cuales ascienden a 87 y 49 respectivamente, una mayoría se llevaron a cabo en Lima; siendo 64 en 2022 y 36 en 2023. El resto de procesos se llevaron a cabo en provincias. De los procesos llevados a cabo en provincias (23 en 2022 y 14 en 2023), ninguno fue llevado a cabo en la ciudad de Cusco, por lo que, se tiene que la relevancia que se da al arbitraje de consumo en provincias y específicamente en la ciudad de Cusco, es bastante baja. Como se menciona en la sección desarrollada del arbitraje de consumo, este procedimiento trae consigo varias ventajas, como lo son la facilidad de acceso a este servicio y la posibilidad de recibir una indemnización de parte del proveedor si se encuentra registrado y el tiempo en que se da. Pese a ser éste, un servicio con tales beneficios, que se brinda bajo ley desde 2019, sus beneficios, no se evidencian según los resultados anteriores, en la jurisdicción de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco. (Ver Anexo 7)

Dichas faltas de procedimientos en la ciudad del Cusco se pueden deber a una falta de difusión puesto que los comunicados de vías del Indecopi no contemplan dicha alternativa en sus comunicados de vías como se verá a continuación de un usuario tercero:

Figura N° 03 (extraído de los formularios que el Indecopi brinda presencialmente):



COMUNICADO INDECOPI - VIAS

Jean Baptiste Marie Bourdeau Gabriel <jbourdeau@indecopi.gob.pe>
Vie 06/09/2024 13:59

Para:kevnchi@gmail.com <kevnchi@gmail.com>;josedarhl15@gmail.com <josedarhl15@gmail.com>
CC:Christian Romainville <cromainville@indecopi.gob.pe>;Apoyo SBC CUS 2 <apoyosbccus2@indecopi.gob.pe>

Estimado Usuario:

Queremos informarle que recibimos su comunicación, sobre el particular le comentamos que, dando lectura a su solicitud, en la cual solicita: "una sanción", le comentamos que es oportuno que lea la siguiente información, ya que el Indecopi pone a su disposición las siguientes vías para canalizar su caso e iniciar algún trámite de forma correcta (Adicionalmente le pedimos completar adecuadamente los datos del Proveedor Reclamado):

1. **Buenos Oficios.-** Servicio gratuito a través del cual, el Servicio de Atención al Ciudadano – SAC del INDECOPI, trasladará su malestar al proveedor, **a fin de que éste adopte las medidas correctivas que considere necesarias**, ello con el propósito de evitar que hechos como el descrito por usted se vuelvan a repetir. Para optar por la vía antes citada nos deberá brindar los siguientes datos:

Consumidor/a
- Nombre Completo
- Nº de DNI
- Dirección de su domicilio
- Números telefónicos
- Edad
- Ocupación

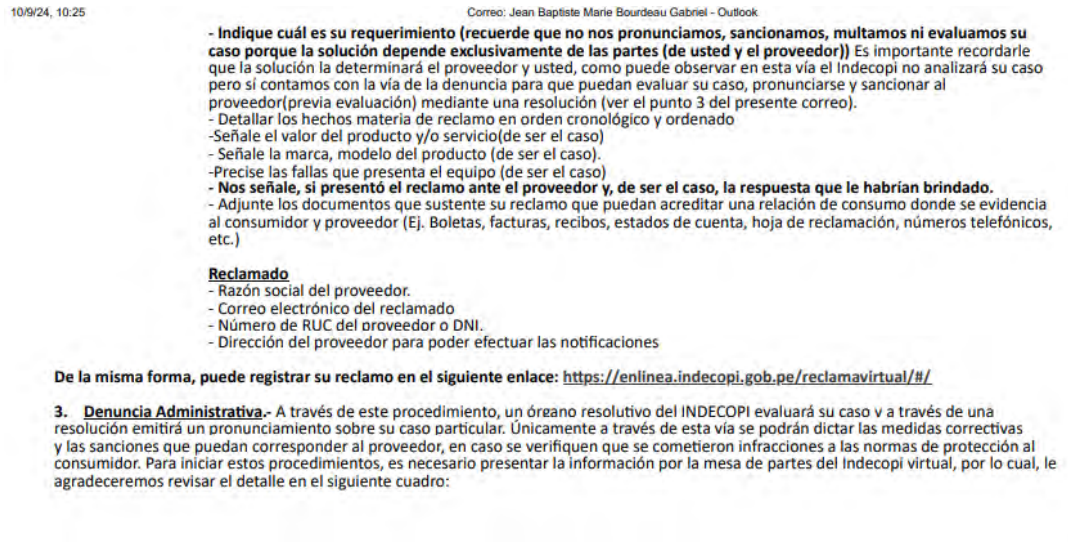
Proveedor
- Razón social del proveedor, o en su defecto, el nombre de la persona natural reclamada.
- Dirección del proveedor para poder efectuar las notificaciones.

2. **Reclamo.-** El SAC le ofrece un servicio gratuito, donde a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos. tales como la conciliación o la mediación, se procura obtener una solución rápida y directa con el proveedor reclamado. Este trámite no conlleva la imposición de una multa, ni la emisión de una resolución donde se determine alguna infracción o competencia del Indecopi, pero sí promueve el acercamiento al proveedor para exponer su caso y a través de propuestas buscamos una solución armoniosa para ambas partes. En ese sentido, le agradeceremos nos remita la siguiente información:

Reclamante
- Nombres y apellidos completos.
- Nº de DNI o precisar documento de identidad
- Dirección (precisa y con referencias en Cusco)
- Teléfonos
- Día, mes y año en que sucedieron los hechos.

ps://outlook.office.com/mail/id/AAQkADJjNjA0MjViLTA4MzItNDhjOS1iYzU0LWMyODkzYTdiNTJiNgAQAGaXtKJh5cBEvbyv0nH6cVc%3D

Figura N° 04 (extraído de los formularios que el Indecopi brinda presencialmente):



10/9/24, 10:25 Correo: Jean Baptiste Marie Bourdeau Gabriel - Outlook

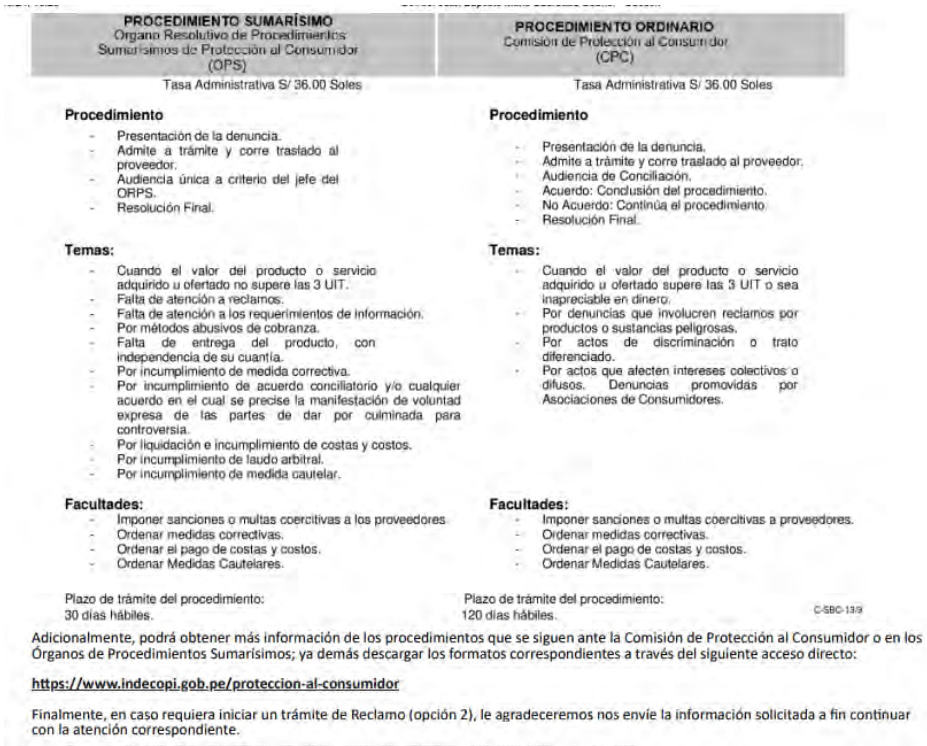
- Indique cuál es su requerimiento (recuerde que no nos pronunciamos, sancionamos, multamos ni evaluamos su caso porque la solución depende exclusivamente de las partes (de usted y el proveedor)) Es importante recordarle que la solución la determinará el proveedor y usted, como puede observar en esta vía el Indecopi no analizará su caso pero sí contamos con la vía de la denuncia para que puedan evaluar su caso, pronunciarse y sancionar al proveedor(previa evaluación) mediante una resolución (ver el punto 3 del presente correo).
- Detallar los hechos materia de reclamo en orden cronológico y ordenado
-Señale el valor del producto y/o servicio(de ser el caso)
- Señale la marca, modelo del producto (de ser el caso).
-Precise las fallas que presenta el equipo (de ser el caso)
- Nos señale, si presentó el reclamo ante el proveedor y, de ser el caso, la respuesta que le habrían brindado.
- Adjunte los documentos que sustente su reclamo que puedan acreditar una relación de consumo donde se evidencia al consumidor y proveedor (Ej. Boletas, facturas, recibos, estados de cuenta, hoja de reclamación, números telefónicos, etc.)

Reclamado
- Razón social del proveedor.
- Correo electrónico del reclamado
- Número de RUC del proveedor o DNI.
- Dirección del proveedor para poder efectuar las notificaciones

De la misma forma, puede registrar su reclamo en el siguiente enlace: https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/

3. Denuncia Administrativa.- A través de este procedimiento, un órgano resolutivo del INDECOPI evaluará su caso y a través de una resolución emitirá un pronunciamiento sobre su caso particular. Únicamente a través de esta vía se podrán dictar las medidas correctivas y las sanciones que puedan corresponder al proveedor, en caso se verifiquen que se cometieron infracciones a las normas de protección al consumidor. Para iniciar estos procedimientos, es necesario presentar la información por la mesa de partes del Indecopi virtual, por lo cual, le agradeceremos revisar el detalle en el siguiente cuadro:

Figura N° 05 (extraído de los formularios que el Indecopi brinda presencialmente):



PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (OPS)	PROCEDIMIENTO ORDINARIO Comisión de Protección al Consumidor (CPC)
Tasa Administrativa S/ 36.00 Soles	Tasa Administrativa S/ 36.00 Soles
Procedimiento - Presentación de la denuncia. - Admite a trámite y corre traslado al proveedor. - Audiencia única a criterio del jefe del ORPS. - Resolución Final.	**Procedimiento** - Presentación de la denuncia. - Admite a trámite y corre traslado al proveedor. - Audiencia de Conciliación. - Acuerdo: Conclusión del procedimiento. - No Acuerdo: Continúa el procedimiento. - Resolución Final.
Temas: - Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT. - Falta de atención a reclamos. - Falta de atención a los requerimientos de información. - Por métodos abusivos de cobranza. - Falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía. - Por incumplimiento de medida correctiva. - Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio y/o cualquier acuerdo en el cual se precise la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada para controversia. - Por liquidación e incumplimiento de costas y costos. - Por incumplimiento de laudo arbitral. - Por incumplimiento de medida cautelar.	**Temas:** - Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT o sea inapreciable en dinero. - Por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas. - Por actos de discriminación o trato diferenciado. - Por actos que afecten intereses colectivos o difusos. Denuncias promovidas por Asociaciones de Consumidores.
Facultades: - Imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores. - Ordenar medidas correctivas. - Ordenar el pago de costas y costos. - Ordenar Medidas Cautelares.	**Facultades:** - Imponer sanciones o multas coercitivas a proveedores. - Ordenar medidas correctivas. - Ordenar el pago de costas y costos. - Ordenar Medidas Cautelares.
Plazo de trámite del procedimiento: 30 días hábiles.	Plazo de trámite del procedimiento: 120 días hábiles.

C-SBC-13/9

Adicionalmente, podrá obtener más información de los procedimientos que se siguen ante la Comisión de Protección al Consumidor o en los Órganos de Procedimientos Sumarísimos; ya demás descargar los formatos correspondientes a través del siguiente acceso directo:

https://www.indecopi.gob.pe/proteccion-al-consumidor

Finalmente, en caso requiera iniciar un trámite de Reclamo (opción 2), le agradeceremos nos envíe la información solicitada a fin continuar con la atención correspondiente.

Asimismo, la falta de difusión se puede deber a la falta de proveedores inscritos viables para dicho procedimiento, entre tanto que no se cuenta con ninguno comercializando sus productos o servicios en la ciudad de Cusco; todo ello refleja la ineficacia de un procedimiento que en su oportunidad fue una novedad y prometía reducir la carga de denuncias sin embargo un

planteamiento incorrecto y la poca difusión que se tiene de dicho procedimiento, por lo que un replanteamiento de este procedimiento como una única vía que reemplace al procedimiento administrativo sancionador sería una opción a considerar ello tomando en cuenta que no se debe dejar de lado el empoderamiento del procedimiento conciliatorio ya analizado como principal herramienta.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y CATEGORÍAS DE ESTUDIO

3.1. Hipótesis

No corresponde el planteamiento de hipótesis

3.2. Identificación de categorías y sub categorías de estudio

3.2.1. Categorías

A. Categorías independientes

Protección de consumidores en el procedimiento administrativo sancionador

Subcategorías

- Marco Legal de Protección
- Constitución
- Código de Protección al Consumidor
- INDECOPI - TUPA-
- Funciones de INDECOPI
- Procedimiento sancionador en INDECOPI
- Asesoría Legal del consumidor

B. Categorías dependientes

Entidades del sistema financiero

Subcategorías

- Asociaciones de consumidores
- Procedimiento conciliatorio

- Asimetría informativa.

3.3. Operacionalización de categorías

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Categoría N° 1 Protección de consumidores en el procedimiento administrativo sancionador	• Marco Legal de Protección • Constitución • Código de protección al consumidor • INDECOPI - TUPA- • Funciones de INDECOPI • Procedimiento sancionador en INDECOPI • Asesoría Legal del consumidor
Categoría N° 2 Asimetría informativa	• Procedimiento Conciliatorio • Asociaciones de consumidores • Asimetría informativa y de recursos.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio

El ámbito de estudio de esta investigación se sitúa en la ciudad del Cusco, ubicada en el sureste del Perú. En el Cusco se encuentra una Oficina Regional del Indecopi la cual tiene competencias respecto a protección al consumidor, competencia desleal y procedimientos concursales, cabe mencionar que las oficinas de Puerto Maldonado y Apurímac no tienen capacidad resolutiva, sino únicamente conciliadora, por lo que igualmente los procedimientos administrativos sancionadores de dichas regiones se llevan a cabo en la oficina regional de Cusco.

En este contexto, se analizan los procedimientos administrativos sancionadores llevados a cabo por el INDECOPI contra las entidades del sistema financiero en el año 2022. La ciudad del Cusco cuenta con una importante presencia de entidades financieras, pues tal como se muestra en el anexo N° 03 de la presente investigación, en los últimos años más de la mitad de las denuncias ingresadas al Indecopi pertenecen al sistema financiero por sobre materia de educación, transporte o alimentación; lo que hace relevante el estudio de la protección de los consumidores en este ámbito.

La investigación se desarrolla considerando el marco normativo y regulatorio específico de la ciudad del Cusco, así como las particularidades del sistema financiero y las características socioculturales de la población local. Se busca identificar posibles situaciones de desprotección de los consumidores y proponer medidas para fortalecer su protección en este contexto específico.

4.2. Tipo, nivel y enfoque de investigación

Enfoque: Mixto: El presente estudio adopta un enfoque mixto, ya que combina la recopilación y análisis de datos cualitativos y cuantitativos para comprender las causas de la desprotección de los consumidores, con un énfasis particular en los casos dirigidos contra entidades del sistema financiero durante los procedimientos administrativos gestionados por el INDECOPI en el año 2022.

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) el enfoque mixto se basa en la combinación sistemática de métodos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, con el fin de aprovechar las fortalezas de ambos enfoques y obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado.

Tipo de investigación: **Causal Explicativa.** La presente investigación se clasifica como causal explicativa, ya que su propósito es identificar las causas que originan la desprotección de los consumidores en los procedimientos administrativos del INDECOPI, así como explicar de qué manera y por qué dichas causas generan esa desprotección.

Para Carrasco (2019) con este tipo de investigación “se puede conocer por qué de un hecho o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales características, cualidades, propiedades, etc., en síntesis, por qué la variable en estudio es como es” (p.42)

Nivel de investigación: Básica o teórica. El estudio corresponde a un nivel básico o teórico, dado que se enfoca en la revisión y análisis de cada categoría desde una perspectiva conceptual, con el objetivo de aportar al conocimiento jurídico en el ámbito del Derecho del Consumidor y el Derecho Civil.

Según Carrasco (2019) la investigación básica "no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad" (p.43).

4.3. Unidad de análisis

INDECOPI CUSCO 2022

4.4. Población y muestra

La población de la presente investigación está conformada por los casos y expedientes administrativos vinculados a la protección al consumidor tramitados en la Oficina Regional del INDECOPI Cusco, por los operadores jurídicos especializados en derecho del consumidor que actúan en dicha sede, así como por los usuarios y consumidores que han participado en procedimientos administrativos o han recibido servicios de atención en el año 2022.

La muestra fue seleccionada de manera no probabilística por conveniencia, considerando la pertinencia y accesibilidad de las fuentes de información. Estuvo constituida por:

- **5 expedientes administrativos** relacionados con procedimientos sancionadores sobre protección al consumidor en la sede de INDECOPI Cusco.

- **3 abogados especialistas**, entre ellos profesionales que ejercen la defensa legal de consumidores y aquellos que laboran en instituciones públicas o privadas vinculadas al ámbito del derecho de consumo.

- **70 usuarios** que participaron en la encuesta sobre satisfacción de usuarios del INDECOPI.

- **82 usuarios** que participaron en la encuesta sobre conocimiento de INDECOPI y derechos del consumidor.

La selección de la muestra se basó en la relevancia de los casos y en la disponibilidad de los participantes, a fin de obtener información integral desde distintas perspectivas: institucional, técnica y ciudadana.

Criterios de inclusión

- Expedientes administrativos sancionadores sobre protección al consumidor tramitados en la Oficina Regional del INDECOPI Cusco durante el año 2022.
- Abogados especialistas con experiencia comprobada en temas de protección al consumidor, ya sea en el ejercicio libre o en instituciones públicas o privadas.
- Usuarios y consumidores que hayan participado en procedimientos administrativos o recibida atención en la sede de INDECOPI Cusco durante el periodo de estudio.

Criterios de exclusión

- Expedientes o informes fuera del ámbito temporal del año 2022.
- Documentación o consultas no vinculadas directamente con la protección al consumidor o con conflictos en materia de consumo financiero.
- Abogados y usuarios sin experiencia o participación directa en procedimientos o servicios relacionados con la protección al consumidor.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo de la investigación se emplearon diversas técnicas e instrumentos de recolección de información, orientadas a obtener datos tanto cualitativos como cuantitativos conforme se desarrolla.

4.5.1. Técnicas

1. **Análisis documental y normativo:** Se aplicó para revisar la legislación vigente, resoluciones administrativas, expedientes y documentos institucionales relacionados con la protección al consumidor y las actividades desarrolladas por el INDECOPI Cusco.
2. **Entrevista:** Dirigida a profesionales del Derecho con especialización en protección al consumidor, con el propósito de conocer sus percepciones y experiencias sobre la aplicación de la normativa y la atención de los casos en la sede regional.
3. **Encuesta:** Aplicada a consumidores que participaron en procedimientos administrativos ante el INDECOPI Cusco, así como a ciudadanos identificados como potenciales consumidores, con el fin de medir su nivel de satisfacción y conocimiento sobre los derechos del consumidor y el rol institucional del INDECOPI.

Instrumentos

- **Guia de entrevista semiestructurada:** utilizada para recoger las opiniones de los tres abogados especialistas en derecho del consumidor
- **Ficha de análisis documental:** empleada para registrar y sistematizar la información extraída de normas, expedientes e informes institucionales.
- **Cuestionario:** conformado por ítems que evalúan dos variables principales: satisfacción de los usuarios del INDECOPI (70 encuestados) y conocimiento de INDECOPI y derechos del consumidor (82 encuestados).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Análisis cualitativo

Definición del área de trabajo

Para la recolección de información cualitativa, se ha recurrido a la **entrevista y casos e informes emitidos por INDECOPI,** la misma que ha sido realizada a entendidos en el tema investigado.

Instrumento

El instrumento que ha permitido la recolección de información ha sido la guía de preguntas y la ficha de análisis de informes de INDECOPI; conforme se adjunta en el anexo “c” y “d”.

5.1.1.1. Entrevistas

N°	Entrevistado	Cargo
1	Dr. Julio Loaiza Miranda	Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Socio Fundador del Estudio Loaiza &Asociados Abogados, especialista en derecho mercantil, asimismo, presta asesoría en derecho de protección al consumidor, propiedad intelectual y derecho de la competencia.
2	Dr. Alejandro Falla Jara	Socio de Bullard Falla Ezcurra+ desde el año 2001. Fue miembro del consejo directivo del organismo supervisor de la inversión en energía y minería (OSINERGMIN); así como presidente de la Comisión de Supervisión de la Publicidad y Represión de la Competencia Desleal y miembro de la Comisión de Libre Competencia en INDECOPI. También fue secretario técnico de la Comisión de Libre

		Competencia y de la de Protección al Consumidor del INDECOPI
3	Dr. José Antonio Tirado Barrera	Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, especializado en Derecho Administrativo. Es profesor de Derecho Administrativo desde 2012. Ha cursado el Diplomado en Derecho Administrativo Sancionador (2015) y el Curso de Regulación Económica y Competencia (2016) ambos en la Universidad de Valladolid, España y seguidos cursos de especialización en materia de gestión de asociaciones público privadas y de arbitraje nacional, internacional y de inversiones. En su ejercicio profesional ha desempeñado funciones públicas como Asesor de la Presidencia del Congreso (2001-2002), Jefe de Gabinete de la Secretaría General de la Presidencia de la República (2002-2003), Secretario del Consejo de Ministros (2003-2006), Gerente Legal del Indecopi (2011-2015), entre otros

5.1.1.2. Resultados cualitativos obtenidos de la entrevista aplicada a especialistas en derecho del consumidor

El análisis de las entrevistas sobre el rol del INDECOPI evidencia que, aunque ha habido importantes reformas en la normativa y en los procedimientos de protección al consumidor, estas no son consideradas suficientes frente a la creciente complejidad y demanda de casos.

Respecto a los cambios implementados, se destaca como avances relevantes la reducción de instancias en el procedimiento sancionador (de tres a dos), la introducción del allanamiento y el desarrollo de mecanismos de conciliación previa. Sin embargo, persisten problemas como la sobrecarga procesal, la falta de sanciones efectivas en ciertos casos no pecuniarios y el uso del allanamiento para evitar multas. Entre las propuestas de mejora se incluyen transformar los procedimientos sumarísimos en trilaterales, limitar los casos administrativos a aquellos de mayor impacto y fortalecer la eficiencia institucional.

En relación con el asesoramiento legal, los entrevistados coinciden en que la normativa no contempla ni debe contemplar el patrocinio legal por parte de INDECOPI. Su función debe limitarse a orientar al consumidor, sin asumir el rol de abogado. No obstante, se reconoce que en casos técnicos (como los financieros), la falta de asesoría puede generar desventajas para el consumidor frente a grandes empresas.

Sobre la idea de que INDECOPI “defiende” al consumidor, se aclara que su rol no es el de defensor, sino el de autoridad administrativa imparcial. En ese sentido, no puede ser juez y parte. Se señala que las asociaciones de consumidores deberían cumplir un papel más activo en la defensa y asesoramiento, pero actualmente presentan deficiencias pese a recibir financiamiento.

En cuanto a la necesidad de asesoría legal obligatoria, no existe consenso. Algunos consideran que mejoraría la defensa del consumidor, mientras que otros creen que sería excesivo. Como alternativas, se propone implementar abogados de oficio, fortalecer la orientación institucional y exigir mayor compromiso a las asociaciones de consumidores.

Finalmente, los entrevistados coinciden en que no existen referencias claras de otros países que hayan adoptado sistemas de asesoría legal obligatoria para consumidores, aunque se menciona el arbitraje como mecanismo complementario en algunos contextos.

Corresponde precisar lo antes mencionado es solamente un resumen del resultado de las entrevistas más no la aplicación completa de estas a la investigación, la cual se desarrollará según sea necesario.

5.1.2. Análisis de casos - informes emitidos por INDECOPI

5.1.2.1. Data de casos en el Indecopi Cusco

En el órgano Comisión de protección al consumidor (CPC) el cual ve casos de mayor cuantía, bulling, actos de discriminación o servicios no apreciables en dinero es decir ve temas más complejos por lo cual requiere un mayor plazo para resolverlos (120 días hábiles)

Se tiene el siguiente resultado sobre sus denuncias en temas del sistema financiero:

AÑO	TOTAL DE DENUNCIAS	DENUNCIAS QUE PERTENECEN AL SISTEMA FINANCIERO
2018	195	131

2019	129	74
2021	286	233
2022	261	213

En el órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos (ORPS) ve temas de menor cuantía, atención de reclamos, entrega de productos, es decir temas menos complejos por lo que requiere un menor plazo para ser tramitados (30 días hábiles).

Se tiene el siguiente resultado sobre sus denuncias en temas del sistema financiero:

AÑO	TOTAL DE DENUNCIAS	DENUNCIAS QUE PERTENECEN AL SISTEMA FINANCIERO
2018	690	274
2019	792	361
2021	661	351
2022	723	359

Con ello se demuestra que las denuncias que ingresan en contra de las empresas del sistema financiero ocupan regularmente el 50 por ciento del total de denuncias que ingresan anualmente,

superando a servicios de transporte, alimentación, etc. Concluyendo así que requiere una especial atención no solo por la complejidad usual de estos casos como ya se demuestra en la presente investigación, sino que es un mercado que regularmente presenta conflictos.

5.1.2.2. Casos

Para la presente investigación se cuenta con cinco casos analizados obtenidos indistintamente donde los denunciantes iniciaron su trámite sin asesoría legal y cuyo resultado fue la declaratoria de improcedencia del procedimiento, inadmisibilidad o infundado. (para mayor detalle véase Anexo N° 06)

CARTA NRO 001531-2024-OAF/INDECOPI

Véase el anexo N° 07 el cual recopila información respecto de la cantidad de orientaciones brindadas por la Subdirección de Atención al Ciudadano en las Oficinas Regionales de Cusco, Apurímac y Madre de Dios en los años 2022 y 2023; cantidad de arbitrajes de consumo llevados a cabo a nivel nacional en el año 2022 y 2023; requisitos para adherirse al arbitraje de consumo, cantidad de árbitros que cuenta la entidad; y, cantidad de asociaciones de Consumidores registradas en Cusco, Apurímac y Madre de Dios.

5.1.3. Análisis cuantitativo

A continuación, se detallan los resultados encontrados por los cuestionarios aplicados, en primer lugar, se dieron a conocer las respuestas de 70 personas sobre la satisfacción que sintieron los usuarios atenidos por Indecopi, en segundo se encuestó a 82 individuos sobre conocimiento de Indecopi y derechos que tienen como consumidores.

5.1.3.1. Resultados cuantitativos de la variable Satisfacción del usuario en INDECOPI

Tabla 5

Encuestados según sexo

Etiquetas de fila	f	%
Femenino	40	57.14%
Masculino	30	42.86%
Total	70	100.00%

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a setenta usuarios del INDECOPI, se observa que la mayoría de los participantes son mujeres, quienes representan el 57,14 % del total, mientras que los hombres constituyen el 42,86 %. Esta diferencia evidencia una mayor participación

femenina en el proceso de evaluación del servicio, lo cual permite apreciar una visión más amplia y diversa sobre la satisfacción de los usuarios atendidos por la institución.

Tabla 6
Lugar donde vive actualmente

Etiquetas de fila	f	%
Cusco	65	92.86%
Otra provincia	5	7.14%
Total	70	100.00%

En relación con el lugar de residencia, la mayoría de los encuestados manifestó vivir en la ciudad del Cusco, representando el 92,86 % del total, mientras que un 7,14 % indicó residir en otra provincia. Este resultado refleja que la mayor parte de los usuarios evaluados pertenece al ámbito urbano, lo cual facilita su acceso a los servicios que ofrece el INDECOPI.

Tabla 7
El resultado que tuvo en el procedimiento administrativo ante el Indecopi fue satisfactorio considerando todas las expectativas que tuvo al inicio del procedimiento?

Etiquetas de fila	f	%
No	38	54.29%
Si	32	45.71%
Total	70	100.00%

En cuanto a la satisfacción con el resultado obtenido en el procedimiento administrativo, el 54,29 % de los usuarios manifestó que este no cumplió con las expectativas que tenía al inicio, mientras que el 45,71 % señaló que sí fue satisfactorio. Estos datos reflejan que, si bien una parte de los usuarios se muestra conforme con la resolución de su trámite, aún prevalece una percepción de insatisfacción que evidencia la importancia de mejorar los procesos y la transparencia en la atención brindada por el INDECOPI.

Tabla 8
Si la respuesta anterior fue negativa, responder ¿A qué razones le atribuye la insatisfacción?

Etiquetas de fila	f	%
Demoró mucho el procedimiento	17	44.74%
Esperaba recibir indemnización	2	5.26%
Indecopi no me defendió como tenía que hacerlo	9	23.68%
No entendí el procedimiento	5	13.16%
No me dieron buena asesoría en Indecopi	5	13.16%
Total	38	100.00%

Entre los usuarios que manifestaron insatisfacción con el resultado de su procedimiento, el 44,74 % atribuyó dicha percepción a la demora en el desarrollo del trámite, mientras que un 23,68 % consideró que el INDECOPI no los defendió como esperaban. Asimismo, un 13,16 % señaló no haber comprendido el procedimiento y el mismo porcentaje indicó haber recibido una asesoría insuficiente, en tanto que un 5,26 % expresó haber esperado una indemnización.

Tabla 9
¿Usted cree que las resoluciones que emite el INDECOPI son de fácil comprensión?

Etiquetas de fila	f	%
No	52	74.29%
Si	18	25.71%
Total	70	100.00%

En relación con la claridad de las resoluciones emitidas por el INDECOPI, el 74,29 % de los encuestados consideró que no son de fácil comprensión, mientras que solo el 25,71 % afirmó entenderlas con facilidad. Este resultado evidencia que la mayoría de los usuarios percibe las resoluciones como documentos complejos, lo que sugiere la necesidad de emplear un lenguaje más claro y accesible que facilite la comprensión del contenido por parte de todos los ciudadanos.

Tabla 10
Conoce usted que significa TCEA y TREA?

Etiquetas de fila	f	%

No	62	88.57%
Si	8	11.43%
Total	70	100.00%

En cuanto al conocimiento sobre los términos TCEA y TREA, el 88,57 % de los usuarios manifestó no saber qué significan, mientras que solo el 11,43 % indicó tener conocimiento al respecto. Este resultado revela una marcada falta de familiaridad con conceptos financieros básicos, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la educación y orientación al usuario para que pueda comprender mejor los aspectos técnicos involucrados en los procedimientos del INDECOPI.

Tabla 11
Conoce usted que significa fecha de corte, fecha de facturación o fecha de cobro?

Etiquetas de fila	f	%
No	63	90.00%
Si	7	10.00%
Total	70	100.00%

Respecto al conocimiento sobre términos como fecha de corte, fecha de facturación o fecha de cobro, el 90 % de los encuestados señaló no conocer su significado, mientras que solo el 10 % afirmó comprenderlos. Este resultado evidencia una amplia carencia de información financiera entre los usuarios, lo cual resalta la importancia de que el INDECOPI promueva acciones de orientación y capacitación que contribuyan a fortalecer la cultura de consumo informado.

Tabla 12
¿Considera usted que el servicio de asesoría legal que dan en INDECOPI debe ser más personalizado?

Etiquetas de fila	f	%
No	4	5.71%
Si	66	94.29%
Total	70	100.00%

En relación con la asesoría legal brindada por el INDECOPI, una amplia mayoría del 94.29 % de los usuarios manifestó que este servicio debería ser más personalizado, mientras que solo el 5.71 % consideró que no es necesario. Este resultado revela una clara demanda por una atención más cercana y adaptada a las necesidades de cada usuario, lo cual sugiere la importancia de fortalecer el acompañamiento individual en los procedimientos administrativos.

Tabla 13 *De las siguientes alternativas indique lo que respecta a una central de riesgo*

Alternativa	f	%
Un sistema que recopila y analiza información financiera...	22	14.77%
También se llama INFOCORP...	41	27.52%
Si me reportan en la central de riesgo nadie puede darme préstamos	38	25.50%
Un sistema donde solo los bancos reportan si no pago mis deudas	48	32.21%
Total	149	100.00%

En relación con el conocimiento sobre las centrales de riesgo, se observa que las respuestas superan el total de encuestados debido a que la pregunta permitía marcar más de una opción. El 32.21 % de las menciones señaló que estas centrales son sistemas donde solo los bancos reportan si no se pagan las deudas, mientras que el 27.52 % las identificó como INFOCORP, que informa con quién y cómo están las deudas. Asimismo, el 25.50 % consideró que ser reportado en una central de riesgo impide acceder a préstamos, y el 14.77 % reconoció correctamente que se trata de un sistema que recopila y analiza información financiera de personas y empresas.

Tabla 14

De las siguientes alternativas marque cuáles son sus derechos como consumidor de entidades financieras

Alternativa	f	%
Derecho a efectuar pagos anticipados de mis créditos	51	30.36%
Derecho a recibir información clara y destacada sobre la TCEA y TREA	20	11.90%

Derecho a refinanciar o reprogramar mis créditos si sufro una enfermedad terminal	48	28.57%
Derecho a refinanciar o reprogramar mis créditos si mi emprendimiento entro en quiebra	49	29.17%
Total	168	100.00%

En cuanto al conocimiento de los derechos como consumidores de entidades financieras, las respuestas también superan el número total de encuestados, ya que la pregunta permitía seleccionar más de una alternativa. El 30.36 % de las menciones correspondió al derecho de efectuar pagos anticipados de créditos, seguido por el 29.17 % que indicó el derecho a refinanciar o reprogramar créditos en caso de quiebra de un emprendimiento. Asimismo, el 28.57 % mencionó el derecho a refinanciar o reprogramar créditos ante una enfermedad terminal y solo el 11.90 % reconoció el derecho a recibir información clara sobre la TCEA y la TREA.

Tabla 15

De las siguientes alternativas indique que conceptos conoce

Alternativa	f	%
Allanamiento	8	3.92%
Procedimiento Sumarísimo y Procedimiento Ordinario	22	10.78%
Descargo	39	19.12%
Apelación	41	20.10%
Petitorio	39	19.12%
La Comisión de Protección al Consumidor	55	26.96%
Total	204	100.00%

En cuanto al nivel de conocimiento sobre los conceptos relacionados con los procedimientos del INDECOPI, se evidencia que las respuestas superan el número total de encuestados, ya que la pregunta permitía marcar más de una opción. El 26.96 % de las menciones correspondió al conocimiento de la Comisión de Protección al Consumidor, seguida por el 20.10 % que identificó el término apelación. Asimismo, los conceptos “descargo” y “petitorio” fueron reconocidos por el

19.12 % de los participantes cada uno, mientras que el 10.78 % mencionó los procedimientos sumarísimo y ordinario, y solo el 3.92 % refirió conocer el término allanamiento.

Tabla 16
Indique de las siguientes alternativas lo que corresponde al término "IMPROCEDENTE"

Etiquetas de fila	f	%
Que el Indecopi no me dio la razón en mi procedimiento	52	74.29%
Que mi solicitud no será admitida sin haber sido evaluada	9	12.86%
Que tengo que subsanar algo para que siga mi tramite	9	12.86%
Total	70	100.00%

Al analizar la comprensión del término "improcedente", se observa que el 74.29 % de los usuarios lo asocia con que el INDECOPI no les dio la razón en su procedimiento, mientras que un 12.86 % entiende que implica que su solicitud no será admitida sin ser evaluada y otro 12.86 % considera que significa que deben subsanar algo para continuar con el trámite.

Tabla 17
Cuál de las siguientes opciones considera que mejoraría su experiencia con el servicio de asesoría de INDECOPI

Etiquetas de fila	f	%
Asesoría gratuita por abogados	48	68.57%
Más personal que asesores	13	18.57%
Que haya más oficinas del INDECOPI en la región	9	12.86%
Total	70	100.00%

Ante la consulta sobre las mejoras que debería implementar el INDECOPI, el 68.57 % de los usuarios señaló que sería conveniente ofrecer asesoría gratuita por abogados, mientras que el 18.57 % consideró necesario contar con más personal que brinde orientación y el 12.86 % planteó la apertura de más oficinas en la región. Estos resultados reflejan que la principal expectativa de los usuarios se centra en fortalecer el acceso a una asesoría legal especializada y sin costo, lo que permitiría una atención más equitativa y eficiente.

Tabla 18
¿Cuál es el rol del Indecopi?

Etiquetas de fila	f	%
Asesorar a los usuarios para que los defiendan contra las empresas	28	40.00%
Defender a los consumidores cuando tengan problemas ante las grandes empresas	8	11.43%
Defender los derechos de los consumidores, proteger las marcas, las creaciones e invenciones y velar por el buen funcionamiento del mercado	18	25.71%
Entre sus responsabilidades tiene la de sancionar a las empresas cuando suben sus precios	16	22.86%
Total	70	100.00%

Respecto al rol que cumple el INDECOPI, el 40 % de los usuarios considera que su función principal es asesorar a los ciudadanos para que se defiendan frente a las empresas, mientras que el 25.71 % reconoce que su labor abarca la defensa de los derechos de los consumidores, la protección de marcas e invenciones y la vigilancia del buen funcionamiento del mercado. Por otro lado, el 22.86 % cree que el organismo debe sancionar a las empresas cuando incrementan sus precios y un 11.43 % sostiene que su tarea es defender directamente a los consumidores ante las grandes empresas.

Tabla 19
De las siguientes afirmaciones indique ¿cuáles serían las correctas según las funciones que tiene el Indecopi?

Etiquetas de fila	f	%
Hablar con el representante de la empresa para que atiendan mi solicitud	14	20.00%

Intervenir a las empresas cuando el precio de sus servicios sube y exigir que me den un precio justo	17	24.29%
Intervenir presencialmente cuando tengo un problema con una empresa	9	12.86%
Sancionar cada vez que se presenta una denuncia	20	28.57%
Si me dan la razón el Indecopi puede pedir una indemnización por el problema ocasionado	10	14.29%
Total	70	100.00%

En cuanto al conocimiento de las funciones del INDECOPI, el 28.57 % de los usuarios considera que la institución debe sancionar cada vez que se presenta una denuncia, mientras que el 24.29 % cree que puede intervenir cuando las empresas elevan los precios de sus servicios para exigir un monto justo. Asimismo, el 20 % piensa que su rol consiste en comunicarse con los representantes de las empresas para atender solicitudes, el 14.29 % sostiene que el organismo puede solicitar indemnizaciones cuando se da la razón al consumidor y el 12.86 % considera que debe intervenir de manera presencial ante un problema.

Tabla 20

En qué grado considera usted que conoce sus derechos como consumidor en los servicios del sistema financiero?

Etiquetas de fila	f	%
Poco	22	31.43%
Regular	41	58.57%
Capacitados	7	10.00%
Total	70	100.00%

En relación con el nivel de conocimiento sobre los derechos como consumidores en los servicios del sistema financiero, el 58.57 % de los encuestados manifestó tener un conocimiento regular, mientras que el 31.43 % indicó conocerlos poco y solo el 10 % se considera capacitado.

Tabla 21
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el asesor que le informó sobre el procedimiento en un inicio?

Etiquetas de fila	f	%
Muy poco	10	14.29%
Poco	16	22.86%
Regular	40	57.14%
Capacitados	4	5.71%
Total	70	100.00%

En cuanto al nivel de satisfacción con el asesor que brindó información al inicio del procedimiento, el 57.14 % de los usuarios expresó una valoración regular, mientras que el 22.86 % señaló estar poco satisfecho y el 14.29 % muy poco satisfecho. Solo un 5.71 % manifestó una percepción positiva, considerándose bien atendido.

Tabla 22
Valore usted que tan completa es la asesoría del personal del INDECOPI

	f	%
Muy poco	10	14.29%
Poco	16	22.86%
Regular	40	57.14%
Capacitados	4	5.71%
Total	70	100.00%

Respecto a la valoración de la asesoría brindada por el personal del INDECOPI, el 57.14 % de los encuestados la calificó como regular, mientras que el 22.86 % consideró que fue poco completa y el 14.29 % la evaluó como muy poco completa. Solo un 5.71 % percibió que la atención fue adecuada y completa. En conjunto, estos resultados reflejan que la mayoría de los usuarios tiene una percepción intermedia, lo que pone en evidencia la necesidad de reforzar la calidad y profundidad de la orientación ofrecida para garantizar una asesoría más clara y satisfactoria.

5.1.3.2. Resultados cuantitativos de la variable conocimiento de Indecopi y derechos del consumidor

Tabla 23
Encuestados según sexo

Etiquetas de fila	f	%
Femenino	45	54.88%
Masculino	37	45.12%
Total	82	100.00%

En cuanto a la distribución por sexo de los encuestados, se observa que el 54.88 % corresponde al género femenino y el 45.12 % al masculino. Esta proporción muestra una ligera mayoría de participación femenina en el estudio, lo que refleja un interés significativo de las mujeres en los temas vinculados al conocimiento del INDECOPI y los derechos del consumidor.

Tabla 24
Actualmente vive en:

Etiquetas de fila	f	%
Cusco	76	92.68%
Otra provincia	6	7.32%
Total	82	100.00%

Respecto al lugar de residencia, el 92.68 % de los encuestados indicó vivir en Cusco, mientras que el 7.32 % proviene de otra provincia. Este resultado muestra que la mayoría de los participantes se encuentra directamente vinculada al ámbito urbano de Cusco, lo que permite obtener una percepción más cercana a la realidad del consumidor local en relación con los servicios y funciones del INDECOPI.

Tabla 25
¿Qué significa el acrónimo INDECOPI?

Etiquetas de fila	f	%
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual	32	39.02%
Instituto Nacional de Defensa de los Consumidores, Registro de Patentes y Marcas Industriales	20	24.39%
Instituto Nacional de Defensa del Consumidor del Perú	30	36.59%
Total	82	100.00%

En relación con el significado del acrónimo INDECOPI, el 39.02 % de los encuestados identificó correctamente que corresponde al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual. Sin embargo, el 36.59 % lo asoció erróneamente con el Instituto Nacional de Defensa del Consumidor del Perú y el 24.39 % con el Instituto Nacional de Defensa de los Consumidores, Registro de Patentes y Marcas Industriales.

Tabla 26
¿Cuál es el rol del Indecopi?

Etiquetas de fila	f	%
Asesorar a los usuarios para que los defiendan contra las empresas	28	34.15%
Defender a los consumidores cuando tengan problemas ante las grandes empresas	9	10.98%
Defender los derechos de los consumidores, proteger las marcas, las creaciones e invenciones y velar por el buen funcionamiento del mercado	16	19.51%
Entre sus responsabilidades tiene la de sancionar a las empresas cuando suben sus precios	29	35.37%
Total	82	100.00%

En cuanto al rol que cumple el INDECOPI, el 35.37 % de los encuestados considera que su función principal es sancionar a las empresas cuando elevan sus precios, mientras que el 34.15 % cree que se encarga de asesorar a los usuarios para que se defiendan frente a las empresas. Por otro lado, el 19.51 % reconoce que su labor abarca la defensa de los derechos de los consumidores, la protección

de marcas e invenciones y la vigilancia del buen funcionamiento del mercado, y un 10.98 % piensa que debe defender directamente a los consumidores ante las grandes empresas.

Tabla 27
De las siguientes afirmaciones indique cuales serían las correctas según las funciones que tiene el Indecopi

Etiquetas de fila	f	%
Hablar con el representante de la empresa para que atiendan mi solicitud	12	14.63%
Intervenir a las empresas cuando el precio de sus servicios sube y exigir que me den un precio justo	27	32.93%
Intervenir presencialmente cuando tengo un problema con una empresa	9	10.98%
Sancionar cada vez que se presenta una denuncia	15	18.29%
Si me dan la razón el Indecopi puede pedir una indemnización por el problema ocasionado	19	23.17%
Total	82	100.00%

En relación con las funciones que los encuestados atribuyen al INDECOPI, el 32.93 % considera que este organismo debe intervenir cuando las empresas aumentan sus precios para exigir un monto justo, mientras que el 23.17 % cree que puede solicitar una indemnización cuando se da la razón al consumidor. Asimismo, el 18.29 % piensa que el INDECOPI sanciona cada vez que se presenta una denuncia, el 14.63 % cree que su labor consiste en comunicarse con las empresas para atender reclamos y el 10.98 % considera que debe intervenir presencialmente ante un problema.

Tabla 28
¿Cuál de los siguientes ejemplos cree usted que es un derecho del consumidor?

Respuestas	f	%
Derecho de devolver el producto si no lo utiliza	69	31.80%
Derecho a acceder a información oportuna	72	33.18%
Derecho a que solucionen el problema evidente inmediatamente	76	35.02%
Total	217	100.00%

En cuanto al reconocimiento de los derechos del consumidor, las respuestas superan el total de encuestados debido a que la pregunta permitía marcar más de una opción. El 35.02 % de las menciones correspondió al derecho a que se solucione de forma inmediata un problema evidente, seguido por el 33.18 % que indicó el derecho a acceder a información oportuna y el 31.80 % que mencionó el derecho de devolver un producto si no se utiliza.

Tabla 29

Señale la alternativa que usted cree que es correcta

Respuestas	f	%
Si tengo un problema debo llenar primero el libro de reclamaciones antes de presentar una denuncia en INDECOPI	65	32.02%
La empresa me debe solucionar el problema si registro el reclamo en el libro de reclamaciones	70	34.48%
El libro de reclamaciones sirve para dejar constancia de un problema en un lugar y momento de los hechos	68	33.50%
Total	203	100.00%

En relación con el conocimiento sobre el uso del libro de reclamaciones, las respuestas superan el total de encuestados, ya que la pregunta permitía seleccionar más de una opción. El 34.48 % de las menciones señaló que la empresa debe solucionar el problema al registrarse un reclamo, mientras que el 33.50 % identificó correctamente que el libro de reclamaciones sirve para dejar constancia de un problema en el momento y lugar de los hechos. Por otro lado, el 32.02 % considera que debe llenarse el libro de reclamaciones antes de presentar una denuncia en el INDECOPI.

Tabla 30
¿Si tiene algún conflicto con entidades financieras, conoce ante que instituciones puedo reclamar?

Respuestas	f	%
INDECOPI	80	34.33%
Superintendencia de Banca y Seguros	71	30.47%
INFOCORP	65	27.90%
SUNAT	12	5.15%
Municipalidad Provincial	5	2.15%
Total	233	100.00%

En cuanto al conocimiento sobre las instituciones ante las cuales se puede presentar un reclamo en caso de conflicto con entidades financieras, las respuestas superan el total de encuestados, dado que se permitió marcar más de una opción. El 34.33 % de las menciones correspondió al INDECOPI, seguido por el 30.47 % que identificó a la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Asimismo, el 27.90 % mencionó INFOCORP, aunque esta no es una entidad receptora de reclamos, mientras que porcentajes menores señalaron a la SUNAT (5.15 %) y a la Municipalidad Provincial (2.15 %).

Tabla 31
De las siguientes alternativas indique lo que respecta a una central de riesgo

Etiquetas de fila	f	%
Si me reportan en la central de riesgo nadie puede darme préstamos	11	13.41%
También se llama INFOCORP y reportan con quién y cómo están mis deudas	55	67.07%
Un sistema donde solo los bancos reportan si no pago mis deudas	13	15.85%
Un sistema que recopila y analiza información financiera de personas y empresas	3	3.66%
Total	82	100.00%

En relación con el conocimiento sobre las centrales de riesgo, el 67.07 % de los encuestados las asoció con INFOCORP, señalando que allí se reporta con quién y cómo están las deudas, mientras que el 15.85 % considera que son sistemas donde únicamente los bancos informan los

incumplimientos de pago. Asimismo, el 13.41 % cree que, al ser reportado, nadie puede otorgarle préstamos, y solo el 3.66 % identificó correctamente que se trata de sistemas que recopilan y analizan información financiera de personas y empresas.

Tabla 32
De las siguientes alternativas marque cuáles son sus derechos como consumidor de entidades financieras

Respuestas	f	%
Derecho a efectuar pagos anticipados de mis créditos	23	12.37%
Derecho a recibir información clara y destacada sobre la TCEA y TREA	29	15.59%
Derecho a refinanciar o reprogramar mis créditos si sufro una enfermedad terminal	66	35.48%
Derecho a refinanciar o reprogramar mis créditos si mi emprendimiento entro en quiebra	68	36.56%
Total	186	100.00%

Respecto a los derechos como consumidores de entidades financieras, el 36.56 % de los encuestados reconoció que tienen derecho a refinanciar o reprogramar sus créditos si su emprendimiento entra en quiebra, mientras que el 35.48 % identificó este mismo derecho en casos de enfermedad terminal. En menor medida, el 15.59 % señaló el derecho a recibir información clara y destacada sobre la TCEA y TREA, y solo el 12.37 % mencionó la posibilidad de efectuar pagos anticipados de sus créditos.

Tabla 33
Usted conoce sus derechos como consumidor(a)?

Etiquetas de fila	f	%
No	73	89.02%
Si	9	10.98%
Total	82	100.00%

En cuanto al conocimiento de sus derechos como consumidores, la gran mayoría de los encuestados, equivalente al 89.02 %, manifestó no conocerlos, mientras que solo el 10.98 % indicó

que sí los conoce. Este resultado revela una clara falta de información y orientación sobre los derechos del consumidor, lo que podría limitar la capacidad de las personas para ejercer una defensa adecuada frente a situaciones de vulneración en el mercado.

Tabla 34
¿Conoce usted las vías que tiene el INDECOPI para canalizar los problemas de protección al consumidor?

Etiquetas de fila	f	%
No	13	15.85%
Si	69	84.15%
Total	82	100.00%

En relación con el conocimiento de las vías que ofrece el INDECOPI para canalizar los problemas de protección al consumidor, el 84.15 % de los encuestados afirmó conocerlas, mientras que el 15.85 % indicó no tener información al respecto. Este resultado refleja un nivel de familiaridad mayoritario con los mecanismos de atención y denuncia que brinda la institución, lo cual sugiere que las estrategias de difusión del INDECOPI han tenido un impacto positivo en la población.

Tabla 35
¿Cree usted que el INDECOPI debe difundir más sus funciones de protección al consumidor?

Etiquetas de fila	f	%
No	7	8.54%
Si	75	91.46%
Total	82	100.00%

La mayoría de los encuestados, con un 91.46 %, considera que el INDECOPI debería difundir más sus funciones de protección al consumidor, mientras que solo el 8.54 % opina lo contrario. Este resultado pone de manifiesto la percepción generalizada de que la institución requiere fortalecer sus estrategias de comunicación y acercamiento a la ciudadanía, de modo que un mayor número de personas conozca sus derechos y los canales disponibles para ejercerlos efectivamente.

Tabla 36
Conoce usted que significa TCEA y TREA

Etiquetas de fila	f	%
No	74	90.24%
Si	8	9.76%
Total	82	100.00%

En cuanto al conocimiento sobre el significado de la TCEA y la TREA, el 90.24 % de los encuestados manifestó no conocer estos conceptos, mientras que solo el 9.76 % afirmó tener claridad al respecto. Este resultado evidencia una marcada brecha en la educación financiera de los consumidores, lo que puede afectar su capacidad para comprender adecuadamente las condiciones y costos reales de los productos financieros que contratan.

Tabla 37
¿Conoce usted que significa fecha de corte, fecha de facturación o fecha de cobro?

Etiquetas de fila	f	%
No	65	79.27%
Si	17	20.73%
Total	82	100.00%

Respecto al conocimiento de términos financieros como fecha de corte, fecha de facturación o fecha de cobro, el 79.27 % de los encuestados indicó no conocer su significado, mientras que solo el 20.73 % afirmó comprenderlos. Este resultado refleja un bajo nivel de alfabetización financiera entre los participantes, lo que podría generar confusiones al momento de manejar sus obligaciones crediticias y comprender los plazos de pago establecidos por las entidades financieras.

Tabla 38
A su consideración ¿Qué tan eficiente cree que es el servicio del INDECOPI?

Etiquetas de fila	f	%
Poco	20	24.39%
Regular	42	51.22%
Capacitados	16	19.51%
Bien capacitados	4	4.88%
Total	82	100.00%

En cuanto a la percepción sobre la eficiencia del servicio del INDECOPI, la mayoría de los encuestados (51.22 %) consideró que el servicio es regular, mientras que el 24.39 % opinó que es poco eficiente. En contraste, un 19.51 % calificó al personal como capacitado y solo el 4.88 % los percibió como bien capacitados.

5.1.3.3. Análisis integrado y contrastación teórica de los resultados cuantitativos

Los resultados presentados de manera individual en los apartados 5.1.3.1 y 5.1.3.2 adquieren mayor significado cuando se leen de forma conjunta, pues permiten identificar patrones que se repiten en ambas muestras y que, por tanto, no pueden atribuirse al azar ni a las particularidades de un solo grupo de encuestados. En primer lugar, se observa una coincidencia relevante entre el desconocimiento de conceptos financieros básicos reportado por los usuarios que ya pasaron por un procedimiento ante el INDECOPI (88.57 % desconoce la TCEA y la TREA, según la Tabla 10, y 90 % desconoce qué es la fecha de corte, de facturación o de cobro, según la Tabla 11) y el desconocimiento reportado por la muestra del público en general (90.24 % y un porcentaje similarmente alto, respectivamente, conforme a las Tablas 36 y 37). Esta coincidencia estadística entre dos poblaciones distintas —una que ya tuvo contacto directo con el sistema de protección al consumidor y otra que no necesariamente lo tuvo— permite descartar la hipótesis de que el desconocimiento sea un fenómeno aislado o coyuntural propio de quienes acuden a INDECOPI, y respalda más bien la idea de que se trata de una carencia estructural de alfabetización financiera y jurídica en la población consumidora de la región.

Esta lectura conjunta cobra particular relevancia si se contrasta con el marco teórico

desarrollado en el Capítulo II, específicamente con la asimetría informativa en los servicios financieros y el Análisis Económico del Derecho (AED). Desde la perspectiva del AED, la información constituye un recurso costoso de adquirir y procesar; cuando dicho costo recae íntegramente sobre la parte más débil de la relación de consumo —el usuario—, se produce una distorsión que impide una toma de decisiones racional y limita la posibilidad de ejercer eficazmente los derechos reconocidos por la normativa. Los datos recogidos en la presente investigación, lejos de ser una simple descripción estadística, constituyen evidencia empírica de que dicha asimetría no es meramente teórica: más del ochenta por ciento de los encuestados de ambas muestras desconoce las condiciones económicas centrales de los productos financieros que contrata cotidianamente, lo que confirma, en términos concretos, la necesidad de mecanismos de corrección institucional como el Principio de Corrección de la Asimetría desarrollado en el apartado 2.3.1.9.

Un segundo patrón que se desprende del cruce de resultados es la disociación entre la percepción del rol institucional del INDECOPI y su verdadera naturaleza jurídica. Así, mientras que en la Tabla 18 el 40 % de los usuarios que ya tuvieron contacto con la entidad considera que su función principal es «asesorar a los usuarios para que se defiendan contra las empresas», y en la Tabla 26 el 35.37 % del público general sostiene una idea similar, el marco normativo revisado en el apartado 2.3.1.4 es claro en calificar a INDECOPI como una autoridad administrativa imparcial, que no puede asumir el patrocinio de ninguna de las partes en el procedimiento. Esta brecha entre la expectativa ciudadana y el diseño normativo explica, en gran medida, el nivel de insatisfacción hallado en la Tabla 7, en la que el 54.29 % de los usuarios manifestó que el resultado de su procedimiento no fue satisfactorio pese a que, según se advierte de la Tabla 8, solo el 23.68 % de quienes se declararon insatisfechos

atribuyó dicha insatisfacción a que «Indecopi no me defendió como tenía que hacerlo», mientras que el porcentaje más alto (44.74 %) la atribuyó a la demora del procedimiento. Esta desagregación resulta importante porque evidencia que la insatisfacción no necesariamente proviene de un resultado desfavorable en términos jurídicos, sino de una combinación entre expectativas mal informadas sobre el rol institucional y deficiencias objetivas de celeridad procesal, ambas variables que, según el análisis desarrollado en el apartado 5.2.1, están relacionadas con las deficiencias procedimentales identificadas en la normativa vigente.

En tercer lugar, la demanda de asesoría personalizada expresada por el 94.29 % de los usuarios en la Tabla 12 no debe interpretarse de manera aislada, sino en conjunto con el hallazgo de la Tabla 22, según el cual el 57.14 % calificó como «regular» la asesoría recibida por el personal del INDECOPI, y únicamente un 5.71 % la consideró plenamente satisfactoria. La lectura conjunta de ambos resultados sugiere que el problema no radica exclusivamente en la ausencia de orientación, pues el INDECOPI sí brinda información institucional conforme a su Servicio de Asesoramiento Institucional descrito en el apartado 2.3.1.8, sino en la insuficiencia de dicha orientación frente a la complejidad técnica de los casos financieros, donde se exige comprender términos como TCEA, TREA o central de riesgo, respecto de los cuales, como revela la Tabla 13, únicamente el 14.77 % de las menciones logró identificar correctamente su definición técnica. En consecuencia, la insatisfacción documentada no se explica por negligencia del personal orientador, sino por un límite estructural del modelo de orientación general frente a la especialización que exige el sector financiero, lo que confirma la pertinencia de explorar alternativas de refuerzo como las Asociaciones de Consumidores, analizadas con mayor detalle en el apartado 5.2.2.

Finalmente, corresponde precisar las limitaciones metodológicas del componente cuantitativo, en aras de la rigurosidad científica de la presente investigación. Las muestras de setenta y ochenta y dos encuestados, respectivamente, corresponden a un muestreo no probabilístico por conveniencia, circunscrito a la Oficina Regional del INDECOPI en Cusco, por lo que sus resultados no son extrapolables estadísticamente a la totalidad de la población consumidora del país, aunque sí resultan consistentes con los hallazgos cualitativos obtenidos de las entrevistas a especialistas y del análisis de expedientes, lo que otorga validez interna al estudio mediante la triangulación de instrumentos. Asimismo, es pertinente considerar que quienes respondieron el primer cuestionario constituyen una submuestra que ya tuvo la iniciativa de acudir a la institución, es decir, un grupo presumiblemente más informado que el consumidor promedio que nunca denuncia; de ser así, los niveles de desconocimiento aquí reportados podrían incluso subestimar la magnitud real de la asimetría informativa en la población general, lo que refuerza, en lugar de debilitar, la conclusión central de este apartado.

5.2. Presentación de resultados

Para el presente subcapítulo hemos de tener en consideración los problemas formulados y los objetivos propuestos, los mismos que merecerán respuesta a continuación; iniciando por los problemas específicos y finalizando por el problema general:

5.2.1. Deficiencias procedimentales en las normas de protección al consumidor

El primer problema específico es: ¿Cuáles son las deficiencias procedimentales en la normativa de protección al consumidor? el que tiene como objetivo: Advertir las deficiencias procedimentales en las normas de protección al consumidor.

Al respecto, en la presente investigación el mayor aporte sobre deficiencias procedimentales la encontramos en los hallazgos de las entrevistas, la cual se contrasta con la realidad manifestada mediante algunas encuestas.

Principalmente se evidencia una concordancia general en opiniones de la mayoría de los especialistas entrevistados; así por ejemplo, en el caso de la conciliación, aun cuando es una vía fácil, rápida y que no requiere mayor comprensión por parte del usuario la hace una alternativa útil y rápida para aquellos que tengan la oportunidad, según el caso, de solucionar su problema sin tener que recurrir a un procedimiento administrativo más laborioso, estamos ante procedimiento que requiere reforzarse.

Por otro lado, también se advierte en relación a las dudas que crea la figura de allanamiento en los procedimientos administrativos, entre tanto que viene a ser una alternativa para el proveedor a fin de evitar una posible multa y el pago de los costos y costas del procedimiento, que si bien puede acortar el plazo para resolver el conflicto, por otro lado, también puede ser una alternativa para que el proveedor evite corregir la causa de las infracciones cometidas a consideración personal; ello puesto de que como se puede advertir de la recopilación de los expedientes analizados en la presente investigación, son justamente las entidades financieras quienes presentan recurrentemente infracciones iguales durante un periodo largo, sin lograr solucionar el problema de raíz, ello causa que siga habiendo conflictos por la misma causa y más usuarios afectados, pues así en el razonable pensamiento empresarial, si finalmente incumplir con la norma es “rentable” por la poca cantidad de denuncias interpuestas por los usuarios, esta práctica de seguir cometiendo las mismas infracciones sería redituable para el proveedor, todo ello a causa de no imponer sanciones fuertes, incrementar estas por la reincidencia, pese a que el proveedor se allane, puesto que la principal función de dichas sanciones es disuadir a que no se sigan cometiendo las mismas

infracciones.

Cabe precisar que la principal propuesta de cambio normativo tiene que dirigirse al sistema conciliatorio, si bien todos los entrevistados no manifestaron alguna modificación específica a consideración personal debe haber una mayor y mejor interferencia por parte del conciliador para interceder en los conflictos, principalmente es necesario hacer obligatoria la citación a audiencias de conciliación y no dejar al albedrío (ignorante) del consumidor optar o no por esta vía, puesto que el administrado poco o nada puede conocer de los beneficios que esta alternativa puede tener así como ninguna de las partes sabe o conoce el resultado que se obtendrá de ello.

Por otro lado, deben crearse incentivos para que los proveedores deseen conciliar, lo que ocasionaría que los conflictos se solucionen por la vía más rápida, beneficiando no solo al consumidor sino también a la institución estatal con una menor carga procesal, así como a los proveedores con una menor cantidad de sanciones.

Asimismo, debe revisarse y reestructurarse la regulación de las Asociaciones de Consumidores desde el Código; al respecto el entrevistado Dr. Falla manifiesta claramente que estas asociaciones reciben un financiamiento por parte del estado, un porcentaje de las multas impuestas van dirigidas a estas; sin embargo, la amplitud de los casos que pueden llevar hace que solo lleven aquellos casos que pueden ser fructíferos económicamente, dejando así un objetivo principal que es el de asesoramiento específicamente, el de asesorar al consumidor en aquello que el Indecopi no puede cubrir como lo manifestaron todos los entrevistados a la cuarta pregunta, es oportuno el rol de las asociaciones para informar a los usuarios que medios probatorios presentar, como dirigir sus denuncias, que vía optar, etc. funciones que el Indecopi no puede cumplir, estas las pueden suplir para que el consumidor tenga mayores oportunidades de lograr su objetivo; sin

embargo, de las denuncias advertidas en el sistema del Indecopi no se tiene registro de alguna que haya sido ingresado por un usuario particular en asesoría de una asociación si no por el contrario solamente casos de interés común o difuso.

Finalmente, respecto a este punto, cabe recordar que el Indecopi es una institución singular en la región, puesto que no se pudo advertir instituciones a nivel sudamericano que tengan como competencia la de dilucidar conflictos en materia de protección al consumidor como procedimientos administrativos sino únicamente con competencias conciliatorias y/o de arbitraje, como es el caso de Chile y México; por lo que la regulación nacional con la que se cuenta en esta materia es bastante completa pero a la vez poco discutida y analizada, los cambios normativos que se dieron en los últimos años que sean relevantes fueron someros como es el caso de sancionar a un proveedor por una inasistencia a una conciliación – ley N° 31467 o la de un nuevo análisis en el cálculo de multas – D.S. 31-2021-PCM.

Propiamente, consideramos que una reforma profunda al procedimiento administrativo sancionador, se debe dar, a la figura de allanamiento que en la práctica viene perjudicando tanto a consumidores como al Indecopi y únicamente beneficiando al proveedor sobre todo en los casos financieros.

> Esta problemática puede leerse también en clave de Análisis Económico del Derecho: si la sanción esperada (multa efectiva, ponderada por la probabilidad real de que el usuario denuncie y de que el procedimiento concluya con una sanción firme) resulta inferior al beneficio que el proveedor obtiene al mantener la práctica infractora, la decisión racional del proveedor será persistir en el incumplimiento, tal como se aprecia en los expedientes analizados en el apartado 5.1.2 respecto de entidades financieras reincidentes. En ese sentido,

el allanamiento, tal como está regulado actualmente, reduce artificialmente el costo esperado de la infracción sin exigir a cambio una corrección estructural de la causa que la originó, lo que desde la lógica económica del derecho equivale a subsidiar el incumplimiento reiterado.

Una alternativa que la presente investigación considera pertinente explorar, a partir de la experiencia comparada revisada en el apartado 2.3.2.7, es la incorporación de mecanismos propios del modelo brasileño, en el que la Ley N° 9.099 habilita procesos simplificados sin necesidad de patrocinio letrado obligatorio y reserva el arbitraje de consumo como vía voluntaria complementaria; un diseño de esa naturaleza, adaptado a la realidad institucional peruana, permitiría reforzar la etapa conciliatoria sin renunciar a la función sancionadora del procedimiento administrativo, y podría acompañarse de la publicación de precedentes de observancia obligatoria que uniformicen los criterios aplicables al allanamiento, evitando que dos proveedores con infracciones similares reciban un tratamiento sancionador distinto según el órgano resolutivo que conozca el caso.

A ello se suma que el principio de razonabilidad exigible a toda actuación administrativa sancionadora impone que la magnitud de la sanción guarde proporción con el beneficio ilícito obtenido y con el daño causado al consumidor, criterio que, sin embargo, resulta de difícil aplicación práctica cuando el cálculo de dicho beneficio ilícito no incorpora el número real de consumidores afectados por una misma práctica irregular, sino únicamente el de quienes efectivamente denunciaron. En un contexto en el que, como se evidenció en el apartado 5.2.3, la gran mayoría de los consumidores afectados ni siquiera llega a presentar una denuncia formal, el cálculo de la multa termina reflejando una fracción mínima del daño agregado ocasionado al mercado, lo que perpetúa el desequilibrio señalado. Una fórmula de cálculo que incorpore, mediante presunciones razonables, una estimación del universo de

consumidores potencialmente afectados por la misma conducta infractora contribuiría a que la sanción cumpla efectivamente su función disuasiva.

5.2.2. Ausencia de un servicio óptimo de asesoría legal institucional para los consumidores

El segundo problema específico es: ¿Cuáles son las causas de la ausencia de un servicio óptimo de asesoría legal institucional para los consumidores? el que tiene como objetivo: Advertir la ausencia de un servicio óptimo de asesoría legal institucional para los consumidores.

Al respecto, si bien mediante las encuestas hacia los usuarios se puede advertir un general descontento por la falta de asesoría especializada e información y ayuda que brinda el Indecopi, como se puede advertir de las entrevistas realizadas, todos los especialistas concuerdan que la asesoría legal por parte del Indecopi o ya sea privada es inviable, ya sea porque puede generar una malinterpretación en el consumidor al exigirle un requisito adicional al ya engorroso tramite como el de demostrar una figura que podría calificar como barrera burocrática si es el caso, sin embargo se tiene alternativas viables, tanto es como manifiestan la figura de abogados de oficio o la de reforzamiento de las Asociaciones de Consumidores que ya se analizó.

El desconocimiento de los usuarios respecto a los procedimientos, a sus mismos derechos inclusive a la existencia del Indecopi es evidente y se demuestra en varias de las tablas anexas, inclusive aun cuando cuentan con todo ello los usuarios no se muestran conformes con la asesoría que brinda el personal del Indecopi puesto que se limita mucho a informar sobre el procedimiento, las fases o formatos pero no te indica propiamente cómo debes realizar tu reclamo o denuncia o tan siquiera un análisis del caso para ver que alternativa más te conviene y tampoco debería hacerlo.

Al respecto, consideramos que la figura de abogado de oficio también es inviable por los requisitos que se tendría para adherirse o la especialidad y capacidad que tengan los asesores, así como la posible disconformidad que el usuario tenga en el resultado, es por ello que se toma en consideración como alternativa más real a la de reforzamiento de las Asociaciones de Consumidores, quienes ya actualmente de por sí se encuentran ubicadas en las mismas instalaciones de cada oficina regional del Indecopi para público conocimiento y adicionalmente el personal del Indecopi puede orientar y direccionar a su asesoramiento por estas a diferencia de abogados particulares.

Solamente haría la falta de reforzamiento a estas asociaciones con especialistas y presupuesto, adicionalmente con el incentivo para que los particulares constituyan este tipo de asociaciones entre tanto como se puede advertir en el anexo N° 08 de la presente investigación, únicamente se constituyeron tres asociaciones en la región de Cusco, dejando así de lado las regiones de Apurímac y Madre de Dios que también son parte de la jurisdicción de la oficina Regional del Indecopi de Cusco, es decir aún existe una mayor desventaja para aquellos que pertenecen a estas regiones.

> Esta propuesta de reforzamiento debe además prevenir los riesgos que la propia literatura de Análisis Económico del Derecho advierte respecto de los subsidios institucionales: si el financiamiento estatal a las Asociaciones de Consumidores no se acompaña de indicadores claros de desempeño, podría generar un problema de riesgo moral en el que la asociación mantenga el incentivo a litigar únicamente casos de interés difuso —más rentables en términos de cobertura mediática y de eventuales compensaciones colectivas— y continúe desatendiendo la asesoría individual del consumidor común, que es precisamente la función que, conforme al apartado 2.3.2.5, justifica su existencia. Por ello,

cualquier reforma normativa en esta materia debería vincular una porción del financiamiento proveniente de las multas impuestas por INDECOPI al número efectivo de consumidores asesorados de manera individual, y no únicamente a los casos colectivos patrocinados.

De igual manera, la escasa constitución de Asociaciones de Consumidores en la jurisdicción de Cusco, Apurímac y Madre de Dios —apenas tres registradas, según el Anexo N° 08— evidencia que el problema no es únicamente de asignación de recursos, sino también de incentivos para la conformación de estas organizaciones desde la sociedad civil. En ese sentido, sería razonable evaluar la introducción de beneficios tributarios o de simplificación administrativa para la constitución y el funcionamiento de estas asociaciones en regiones distintas a la capital, siguiendo la lógica de discriminación positiva que ya inspira otras políticas de descentralización, de modo que la vulnerabilidad adicional que enfrentan los consumidores de Apurímac y Madre de Dios, expuesta en el apartado 5.2.2, no derive en una desprotección aún mayor por la sola circunstancia de no contar con representación asociativa cercana.

En el derecho comparado revisado en el apartado 2.3.2.7 se advierte que otros países de la región han optado por modelos mixtos de asesoría, en los que la orientación institucional gratuita convive con canales especializados de derivación hacia colegios profesionales o consultorios jurídicos universitarios, que asumen los casos de mayor complejidad técnica sin comprometer el presupuesto estatal destinado a la atención masiva de consultas sencillas. Un esquema similar podría implementarse en el ámbito de la Oficina Regional del INDECOPI en Cusco mediante convenios con las facultades de Derecho de las universidades de la región, que ya cuentan con consultorios jurídicos gratuitos orientados a otras materias; de esta manera, los casos que impliquen un componente financiero técnico

—como el cálculo de la TCEA o la evaluación de una central de riesgo— podrían derivarse a un equipo especializado sin que ello suponga la creación de una nueva plaza de asesor legal dentro de la propia entidad, lo que además resultaría coherente con el límite de funciones que, conforme al apartado 2.3.1.4, corresponde a una autoridad administrativa imparcial.

5.2.3. Existencia de desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos como consumidores y el rol del Indecopi

El tercer problema específico es: ¿Existe un desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos como consumidores y sobre el rol del INDECOPI? el que tiene como problema específico: Determinar si existe un desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos como consumidores y el rol de Indecopi.

En el desarrollo de la presente investigación se ha determinado que, si existe un desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos comoconsumidores y el rol de Indecopi, como se ha manifestado en todas las encuestas a usuarios; por un lado en las encuestas realizadas a usuarios que recurrieron a un procedimiento del Indecopi para solucionar sus conflictos, manifiestan desconocimiento del procedimiento, una falta de entendimiento de sus resoluciones, desentendimiento y disconformidad de las resoluciones del Indecopi, es decir el usuario desconoce por qué los órganos resolutivos fallaron a favor o en contra suyo lo cual genera una inseguridad al momento de interponer un recurso impugnatorio y como argumentarlo.

Por otro lado, sobre las encuestas realizadas al público en general también existe un desconocimiento ya también en el aspecto de conocimiento de derechos, funciones del Indecopi, inclusive en el conocimiento de las mismas atribuciones y significado de lo que el acrónimo INDECOPI significa, por lo que no se puede esperar que usuarios que ignoran el sistema recurran

a la autoridad cuando son afectados en sus derechos, ello es muy bien aprovechado por los proveedores que saben que en la práctica son pocos los usuarios que recurren al Indecopi para hacer valer algún derecho, lo cual también contrasta con el número de asesorías que brinda el Indecopi anualmente, como se puede apreciar en el anexo N° 08 de la presente investigación la cantidad de asesorados por el Indecopi en el año 2022 asciende a 3312 personas, lo cual no es remotamente ni el uno por ciento de las personas con capacidad civil que viven en la región, ello sin contar la falta de asesorías en las regiones adjuntas que es menor inclusive, por lo que considerando que todas las personas a diario realizan transacciones, compras, uso de tarjetas, etc., es decir todos son posibles consumidores, la magnitud de lo que abarca el Indecopi con su labor es mínima.

En este punto corresponde resaltar que la responsabilidad no es singularmente de la institución estatal, puesto que vendría a ser responsabilidad de los mismos usuarios o del estado proliferar esta información para que el ciudadano conozca sus derechos, por lo que lo idóneo es que la cultura de consumo se implante en la ciudadanía desde jóvenes, con una currícula escolar que incluya los derechos de los consumidores para que al menos se sepa que es lo que se puede o no exigir a un proveedor y en caso de que se incumpla, de qué forma proceder; siendo ello también insuficiente, la cooperación interinstitucional resulta adecuado en estos casos, puesto que son las municipalidades provinciales y distritales quienes tienen un mayor alcance y cercanía a la población, es de conocimiento general que el Indecopi sí realiza estas funciones, en ferias, charlas como cualquier otro órgano regulador sin embargo por lo advertido no surte tanto efecto, por lo que a consideración se debe contar con el respaldo de un órgano conformado en la misma municipalidad, como es el caso de la legislación Argentina anteriormente citada que cuenta con un Consejo Municipal del Consumidor que hace de autoridad en estos temas en su jurisdicción,

ello considerando un reforzamiento del aparato conciliador anteriormente desarrollado no solo aminoraría la carga procedimental sino también la satisfacción de la ciudadanía quienes tienen a la autoridad de resolución de conflictos en sus mismos distritos.

A ello se suma una consideración de economía de la información aplicable al diseño de política pública: dado que el presupuesto institucional del INDECOPI para actividades de difusión es limitado frente a la magnitud de la población consumidora de la región, resulta más eficiente priorizar canales de bajo costo marginal y alto alcance, como plataformas digitales, redes sociales institucionales y alianzas con entidades educativas, antes que continuar dependiendo exclusivamente de ferias y charlas presenciales cuyo alcance, como lo demuestran los propios datos de asesoría reportados en el Anexo N° 08, resulta insuficiente frente al universo de consumidores potenciales. Esta priorización no descarta las acciones presenciales, pero reconoce que su función debe reorientarse hacia public. objetivo de mayor vulnerabilidad, como adultos mayores o usuarios de zonas rurales con menor acceso a medios digitales.

Cabe además advertir un posible sesgo de autoselección en los resultados: quienes acudieron directamente a la Oficina Regional del INDECOPI a formular una denuncia constituyen, presumiblemente, un grupo con un nivel de información y de iniciativa superior al del consumidor promedio que jamás llega a plantear un reclamo formal. Si incluso dentro de este grupo relativamente más proactivo se registran niveles de desconocimiento superiores al ochenta por ciento respecto de conceptos financieros básicos, resulta razonable inferir que, en la población consumidora que no accede en absoluto al sistema de protección, el desconocimiento sobre sus derechos y sobre el propio rol de INDECOPI podría ser todavía mayor, lo cual no resta validez a la investigación, sino que subraya la urgencia de las medidas

de difusión y educación financiera propuestas.

En cuanto al contenido específico de una eventual estrategia de difusión digital, esta debería priorizar formatos breves y visuales que traduzcan el lenguaje técnico-financiero a ejemplos cotidianos, en lugar de reproducir el mismo lenguaje normativo que, como se determinó en la Tabla 9, resulta de difícil comprensión para más del setenta por ciento de los usuarios. La experiencia de otras entidades reguladoras que han incorporado simuladores interactivos de TCEA o guías ilustradas sobre el funcionamiento de las centrales de riesgo permite anticipar que este tipo de recursos reduce de manera más efectiva la brecha de comprensión que la sola publicación de textos normativos o de cartillas informativas de carácter general, que es el formato predominante actualmente empleado por el INDECOPI según se desprende de la revisión documental efectuada en el apartado 2.3.1.8.

5.2.4. Evaluación respecto de desprotección de consumidores en los procedimientos administrativos sancionadores del Indecopi seguidos contra las entidades del sistema financiero en el año 2022

El problema general es: ¿Cuáles son los motivos por los que los consumidores se encontraron desprotegidos en los procedimientos administrativos sancionadores contra entidades del sistema financiero en Indecopi Cusco en el año 2022? que tiene como objetivo: Evaluar si los consumidores se encuentran desprotegidos en los procedimientos administrativos sancionadores del Indecopi seguidos contra las entidades del sistema financiero en el año 2022.

En el desarrollo de la presente investigación se ha evaluado que los consumidores se encuentran desprotegidos en los procedimientos administrativos sancionadores del INDECOPI seguidos contra las entidades del sistema financiero en el año 2022; como se advierte del análisis

de todos los instrumentos existe un amplio desconocimiento de los procedimientos y del Indecopi en sí por parte de los usuarios, existe una falencia en el proceso administrativo sancionador puesto que no termina cumpliendo con el objetivo para el cual fue creado pese a ser un modelo de solución de conflictos poco replicado en la región, la falta de conocimiento y asesoría hacia los consumidores hace evidente una desventaja contra el proveedor quien tiene mayores y mejores herramientas para poder defenderse, de esa forma y finalmente lo que se pretende es únicamente poner a ambas partes en igualdad de condiciones, no solo por la desigualdad en herramientas sino también porque existe una práctica empresarial de aprovechar de este desconocimiento, con las pocas denuncias que se presentan ante la autoridad.

Todo ello evidencia una clara desprotección por parte del Estado a los ciudadanos en su momento que califican como consumidores, no se está atribuyendo toda la responsabilidad a la institución Indecopi puesto que como se advirtió en ciertos aspectos como el de asesoría particular no puede exceder sus facultades, lo que principalmente se advirtió con la presente investigación es que la estructura y en sí la misma forma que el Estado tiene para hacer valer los derechos de los consumidores es ineficaz, tiene falencias que adquirió de un procedimiento único en la región, poco desarrollado, que si bien ayuda en la solución de conflictos lo hace de manera tardada, mínima, a veces insuficiente y no satisface las expectativas del consumidor a pie quien no buscó el problema pero debe adiestrarse en esta materia para solucionarlo.

En términos teóricos, este hallazgo permite validar la hipótesis general planteada en el apartado 3.1, en la medida en que confirma que la desprotección observada no obedece a una causa única, sino a la concurrencia de al menos tres factores: (i) deficiencias procedimentales normativas, particularmente en torno al allanamiento y a la conciliación, desarrolladas en el apartado 5.2.1; (ii) la ausencia de un servicio de asesoría legal

institucional suficientemente especializado para la complejidad del sector financiero, analizada en el apartado 5.2.2; y (iii) un desconocimiento generalizado —y probablemente subestimado, conforme se explicó en el apartado 5.2.3— de los derechos del consumidor y del rol de INDECOPI, que reduce sistemáticamente la capacidad de los usuarios para hacer valer sus derechos frente a proveedores que cuentan con asesoría legal especializada permanente. Esta convergencia de factores es consistente con el marco del Análisis Económico del Derecho desarrollado en el apartado 2.3.1.3, según el cual la desigualdad de información y de recursos entre las partes de una relación de consumo genera, por sí sola, una falla de mercado que únicamente puede corregirse mediante la intervención de una autoridad que reduzca los costos de transacción y de información que enfrenta la parte más débil.

Desde esta perspectiva, la desprotección identificada en Cusco durante el año 2022 no debe entenderse como un fracaso puntual de la gestión administrativa del INDECOPI, sino como el resultado de un diseño institucional que, si bien introdujo avances relevantes —como la reducción de instancias del procedimiento sancionador o la incorporación de la conciliación previa, reconocidos en el apartado 5.1.1.2—, no ha resuelto el problema estructural de la asimetría informativa que afecta particularmente a los usuarios de servicios financieros, un sector caracterizado por una complejidad técnica que excede el nivel de comprensión promedio del consumidor, tal como lo demuestran de manera consistente tanto la muestra de usuarios que ya recurrió a INDECOPI como la muestra del público en general.

Cabe agregar que la magnitud del problema se aprecia con mayor claridad al considerar que las denuncias vinculadas al sistema financiero representan, de manera constante entre los años 2018 y 2022, aproximadamente la mitad del total de denuncias ingresadas ante la

Comisión de Protección al Consumidor y ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional de Cusco, conforme se detalló en el apartado 5.1.2.1. Esta proporción, sostenida a lo largo de cinco años, descarta que se trate de un fenómeno coyuntural y confirma que el sector financiero concentra, de manera estructural, la mayor conflictividad dentro de las relaciones de consumo en la región, lo que justifica que las medidas correctivas propuestas en la presente investigación se dirijan prioritariamente a este sector, sin perjuicio de que varias de ellas —como el fortalecimiento de las Asociaciones de Consumidores o la mejora de los canales de difusión— resulten igualmente aplicables a otros mercados regulados.

5.3. Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación permiten afirmar que la desprotección de los consumidores en los procedimientos administrativos sancionadores del INDECOPI Cusco durante el año 2022 responde a una combinación de deficiencias normativas, falta de asesoría institucional y desconocimiento de los derechos por parte de los usuarios, lo que genera una percepción de ineficacia frente a las entidades financieras y se confirma tanto en los datos cuantitativos como en las entrevistas realizadas. Al contrastar estos hallazgos con los antecedentes internacionales, nacionales y locales, se advierte que la situación de Cusco no constituye un fenómeno aislado, sino que forma parte de una problemática estructural en la tutela del consumidor.

En el ámbito internacional, Widijowati y Denysenko (2023) enfatizan la necesidad de marcos éticos y legales sólidos para reducir la asimetría informativa en la publicidad, y si bien su estudio no se centra en el sector financiero, sus conclusiones resultan pertinentes porque evidencian que la debilidad en los mecanismos de control incrementa la vulnerabilidad del

consumidor. De manera semejante, en Cusco se constató que los consumidores que denunciaron a entidades financieras carecían de información clara sobre los procedimientos, lo que se reflejó en los resultados de las encuestas, donde más del 60% de los participantes manifestó no conocer en detalle sus derechos ni el rol sancionador de INDECOPI, lo que guarda coherencia con la falta de orientación institucional oportuna y con resoluciones como la del caso de la señora Rodríguez contra Interbank, en la que la denuncia fue declarada improcedente por falta de interés para obrar, lo que en términos prácticos evidencia la debilidad de la asesoría inicial.

Asimismo, Ashton (2024) describe que en la Unión Europea la cooperación entre autoridades nacionales ha fortalecido la protección de los consumidores en el mercado digital, lo que contrasta con la realidad peruana donde las acciones de oficio son escasas y los procedimientos sancionadores en Cusco resultan lentos y poco preventivos. Esta diferencia se aprecia en el análisis de expedientes revisados, donde predominan resoluciones que sancionan a proveedores solo después de repetidas infracciones, lo que confirma la percepción de los entrevistados de que el sistema no actúa con celeridad ni con capacidad disuasiva.

En el plano nacional, Muñoz (2021) sostiene que es necesario implementar patrocinio legal gratuito en los procedimientos de conciliación para garantizar la defensa de los consumidores, lo cual se relaciona directamente con el hallazgo de la investigación que muestra que más del 70% de los usuarios encuestados nunca recibió asesoría especializada durante su trámite. A su vez, Armestar y Cachique (2022) demuestran que los consumidores tienden a evitar la vía administrativa por desconocimiento y por los costos asociados, lo que coincide con los testimonios recogidos en Cusco, donde varios entrevistados expresaron que optaron por abandonar o no iniciar procedimientos porque los consideraban demasiado complejos o prolongados en el tiempo.

De manera complementaria, Callalla y Sologuren (2020) identificaron que los procedimientos sancionadores en el sector financiero no garantizan indemnizaciones efectivas para los consumidores, lo que guarda correspondencia con el análisis de casos realizado en Cusco, donde incluso en aquellos expedientes en los que se ordenó una medida correctiva, no siempre se restituyeron los costos asumidos por el denunciante ni se compensaron los perjuicios ocasionados, lo que refuerza la sensación de impunidad frente a las entidades financieras.

A nivel local, Valera (2023) plantea la necesidad de uniformizar las medidas correctivas mediante precedentes de observancia obligatoria, lo que resulta concordante con el hallazgo de que en Cusco los criterios sancionadores no siempre son consistentes, ya que en algunos casos similares se impusieron sanciones distintas, lo que genera incertidumbre en los consumidores. Asimismo, Rozas (2021) advierte que la figura del allanamiento favorece principalmente al proveedor, ya que suele traducirse en sanciones mínimas y en la exoneración del pago de costos, situación que se replica en los casos analizados en Cusco, donde las entidades financieras recurrieron con frecuencia a esta figura procesal para evitar sanciones severas, dejando al consumidor sin una reparación integral y generando una percepción de impunidad que también fue recogida en las entrevistas.

En consecuencia, la comparación de los resultados de la investigación con los antecedentes internacionales, nacionales y locales revela que la desprotección observada en Cusco obedece a factores estructurales que se reproducen en distintas jurisdicciones, aunque con matices particulares. Mientras en Europa se refuerza la cooperación entre autoridades y se buscan soluciones normativas para los desafíos del comercio digital, en el Perú persisten carencias en la asesoría legal gratuita, en la uniformidad de criterios sancionadores y en la eficacia de las medidas correctivas, y en Cusco estas carencias se manifiestan de manera más visible en el ámbito

financiero, donde los consumidores encuestados e entrevistados evidencian desconocimiento, falta de acompañamiento y desconfianza hacia la capacidad de INDECOPI para proteger efectivamente sus derechos.

Desde el punto de vista teórico, los hallazgos de la presente investigación permiten sostener que el Principio de Corrección de la Asimetría, desarrollado en el apartado 2.3.1.9, constituye la clave interpretativa más adecuada para explicar la desprotección detectada, en la medida en que la evidencia cuantitativa —el desconocimiento generalizado de conceptos financieros básicos y del propio rol institucional del INDECOPI— y la evidencia cualitativa —los testimonios de especialistas sobre las limitaciones del allanamiento y de la conciliación— convergen en identificar un mismo fenómeno de fondo: la incapacidad del diseño normativo actual para equiparar la posición de negociación e información entre el consumidor y la entidad financiera. En términos del Análisis Económico del Derecho, mientras el costo de adquirir información técnica recae casi en su totalidad sobre el consumidor, y el costo de la sanción esperada para el proveedor se mantiene relativamente bajo por efecto del allanamiento, el sistema conserva, en la práctica, un incentivo estructural a favor del incumplimiento reiterado, incentivo que ninguna de las reformas normativas recientes reseñadas en el apartado 5.2.1 ha logrado revertir de manera definitiva.

La comparación con el modelo brasileño descrito por Pavan (2000) resulta particularmente ilustrativa en este punto: si bien dicho sistema tampoco ha resuelto por completo la tutela efectiva del consumidor, incorpora principios como la responsabilidad objetiva y la responsabilidad solidaria de los agentes económicos involucrados en la relación de consumo, que permiten distribuir de manera más equilibrada la carga de la prueba y el riesgo del incumplimiento, a diferencia del modelo peruano revisado en el apartado 2.3.1.6, en el que dicha carga recae mayoritariamente sobre el consumidor denunciante. Esta

diferencia normativa ofrece una vía concreta de reforma que trasciende el ámbito estrictamente procesal y que podría complementar las medidas de fortalecimiento institucional y de asesoría propuestas a lo largo del presente capítulo.

No obstante lo anterior, conviene reconocer las limitaciones propias del alcance de la presente investigación, que se circunscribe a los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante la Oficina Regional del INDECOPI en Cusco durante el año 2022, con una muestra cualitativa de tres especialistas, cinco expedientes analizados en profundidad y dos encuestas de alcance regional. Estas limitaciones no invalidan las conclusiones alcanzadas, en la medida en que estas se sustentan en la triangulación consistente de fuentes cualitativas y cuantitativas convergentes; sin embargo, sí sugieren la conveniencia de que futuras investigaciones amplíen el análisis a otras regiones del país y a otros sectores económicos con similar complejidad técnica, como el de seguros o el de telecomunicaciones, a fin de determinar si la asimetría informativa identificada en el sector financiero constituye un patrón generalizable a otros mercados regulados o si, por el contrario, obedece a particularidades propias del sistema financiero peruano.

En síntesis, la discusión precedente permite afirmar que la desprotección de los consumidores frente a las entidades del sistema financiero en los procedimientos administrativos sancionadores de INDECOPI Cusco durante el año 2022 no constituye un hecho aislado ni atribuible exclusivamente a la gestión institucional, sino la manifestación regional de una tensión estructural —entre la complejidad técnica del mercado financiero y la capacidad real de comprensión del consumidor promedio— que la literatura comparada, la normativa nacional y la evidencia empírica recogida en esta investigación coinciden en señalar como el núcleo del problema, y cuya solución exige una intervención normativa

integral que combine el fortalecimiento de la asesoría institucional, la revisión de la figura del allanamiento y la implementación de políticas sostenidas de educación financiera y de derechos del consumidor.

Las medidas correctivas discutidas a lo largo del presente capítulo —la revisión normativa del allanamiento y del cálculo de multas, el fortalecimiento presupuestal y funcional de las Asociaciones de Consumidores, la derivación de casos técnicos hacia consultorios jurídicos especializados y el diseño de estrategias de difusión digital orientadas a reducir la asimetría informativa— no constituyen alternativas excluyentes, sino componentes complementarios de una misma política pública orientada a equilibrar la relación entre el consumidor y las entidades del sistema financiero. La evidencia recogida en esta investigación permite sostener que, mientras dicho equilibrio no se alcance mediante una intervención normativa integral y no meramente procedimental, los indicadores de desprotección documentados en Cusco durante el año 2022 seguirán reproduciéndose en los años siguientes, en tanto las causas estructurales que los originan permanecen sin ser abordadas de manera conjunta.

CONCLUSIONES

Primera: En relación con el primer objetivo específico, se constató que las deficiencias procedimentales en las normas de protección al consumidor se evidencian principalmente en la complejidad de los procedimientos sumarísimos y en la figura del allanamiento, que en la práctica favorece a las entidades financieras al permitirles evitar sanciones más severas sin corregir de raíz las infracciones cometidas. Asimismo, la falta de obligatoriedad de la etapa conciliatoria limita la solución temprana de conflictos, lo cual repercute en una mayor carga procesal y en la percepción de ineficacia del sistema por parte de los consumidores, asimismo se tiene una poca participación del INDECOPI en sus procedimientos de oficio tal como refiere el Dr. Alejandro Falla Jara, los cuales cubren intereses difusos y ayudan a tener una perspectiva de protección al consumidor en general.

Segunda: En relación con el segundo objetivo específico, se identificó la ausencia de un servicio óptimo de asesoría legal institucional para los consumidores. Si bien INDECOPI brinda orientación básica, esta resulta insuficiente en casos técnicos del sector financiero, donde los consumidores enfrentan a proveedores con equipos jurídicos especializados. La falta de asesoría genera desventaja procesal, lo que trae procedimientos inadmisibles o improcedentes. Lo referido se evidencia claramente en las encuestas realizadas tanto a los usuarios que iniciaron procedimientos administrativos en el Indecopi como los que no, donde los consumidores manifiestan no conocer siquiera términos técnicos simples de materia financiera como TCEA o TREA.

Tercera: En relación con el tercer objetivo específico, se comprobó la existencia de un amplio desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos como consumidores y sobre el rol del

INDECOPI. Los resultados de las encuestas muestran que una proporción significativa de consumidores desconoce sus derechos, las funciones del Indecopi y el sentido de las resoluciones que se emiten. Esta brecha informativa incide en que los consumidores no utilicen adecuadamente los mecanismos de protección disponibles y refuerza la percepción de desprotección frente a las entidades financieras.

Cuarta: Se verificó que las entidades del sistema financiero muestran limitaciones en el respeto y garantía de los derechos de los consumidores. La recurrencia de infracciones por prácticas similares a lo largo de los años, sumada a la rentabilidad de dichas conductas frente a la baja tasa de reclamos efectivos, evidencia que la autorregulación empresarial es insuficiente. Esto refuerza la necesidad de mecanismos sancionadores más disuasivos y de un mayor control por parte del Estado.

Quinta: Se concluye que los motivos de la desprotección de los consumidores en los procedimientos administrativos sancionadores del Indecopi contra entidades del sistema financiero en Cusco durante el año 2022 se encuentran en tres factores principales: (i) la debilidad normativa y procedimental del sistema sancionador y conciliatorio, (ii) la ausencia de asesoría legal institucional especializada y accesible para los consumidores, y (iii) el desconocimiento ciudadano respecto de sus derechos y del funcionamiento del Indecopi. Estos factores, en conjunto, limitan la eficacia del sistema y contribuyen a la percepción generalizada de desprotección.

Sexta: Desde una perspectiva de mejora normativa, se concluye que resulta necesario modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor para hacer necesaria la conciliación en casos financieros. Se toma la recomendación del Dr. Alejandro Falla Jara quien refiere ser necesario fortalecer el rol de las asociaciones de consumidores con asesoría jurídica gratuita y especializada,

limitar los efectos del allanamiento en casos de reincidencia y promover campañas permanentes de educación en consumo financiero, con el fin de garantizar una tutela efectiva y preventiva de los derechos de los consumidores.

RECOMENDACIONES

Primera: Frente a las deficiencias procedimentales detectadas, se recomienda al Consejo Directivo y a la Oficina Regional de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual del Cusco reforzar la etapa conciliatoria mediante la obligatoriedad de las audiencias y la capacitación especializada de los conciliadores. Para garantizar su viabilidad, no se requiere necesariamente la creación de nuevas plazas presupuestadas, sino la reorganización del personal existente, el establecimiento de convenios con universidades para incorporar practicantes de derecho en labores de apoyo, y la implementación de incentivos no monetarios para los proveedores que concilien, como el reconocimiento público en informes institucionales o la reducción de sanciones en caso de cumplimiento voluntario.

Segunda: Respecto a la ausencia de asesoría legal institucional, se recomienda a Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual y al Ministerio de Justicia fortalecer las asociaciones de consumidores y establecer convenios con clínicas jurídicas universitarias, de modo que los usuarios cuenten con asesoría gratuita y especializada, garantizando igualdad procesal frente a las entidades financieras.

Tercera: Ante el desconocimiento de los consumidores sobre sus derechos y el rol del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, se recomienda al Ministerio de Educación, junto con los gobiernos regionales y locales, implementar campañas permanentes de educación y difusión en consumo financiero, incorporando contenidos en la currícula escolar y utilizando medios de comunicación masivos para alcanzar a toda la población.

Cuarta: En relación con las limitaciones del sistema financiero, se recomienda a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y a Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual coordinar mecanismos de supervisión más estrictos y sanciones progresivas para las entidades reincidentes, de modo que las prácticas abusivas dejen de ser rentables frente a la débil respuesta del consumidor.

Quinta: En atención al objetivo general, se recomienda al Estado diseñar una política pública integral de protección al consumidor financiero, que articule los esfuerzos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, asociaciones de consumidores y el sistema educativo, a fin de garantizar una protección más efectiva y reducir la percepción de desprotección.

Sexta: Finalmente, se recomienda incorporar en una futura reforma normativa la obligatoriedad de la conciliación previa en procedimientos contra entidades financieras, el fortalecimiento legal del rol de las asociaciones de consumidores como garantes de asesoría gratuita, la restricción del allanamiento en casos de reincidencia y la institucionalización de programas permanentes de educación en derechos del consumidor. Estas medidas harían más eficiente el procedimiento sancionador y consolidarían un modelo preventivo de tutela al consumidor.

Referencias

Aragón, P. (octubre de 2021). *Protección al consumidor en servicios turísticos*. Obtenido de www.indecopi.gob.pe: https://www.escuela-indecopi.edu.pe/images/publicaciones/pdf/2021/EBOOK_servicios_tursticos.pdf

Armestar, J., & Cachique, C. (2022). *Pago de costos al consumidor como manifestación de la acción tuitiva del estado, en el marco normativo del allanamiento y reconocimiento, análisis casuístico de los años 2018-2019.* Chimbote.

Ashton, D. (2024). *Avances recientes en la política de protección al consumidor. Revisión del Reglamento de Cooperación en Materia de Protección al Consumidor.* European Parliamentary Research Service. Obtenido de https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2024/766252/EPRS_BRI(2024)766252_EN.pdf

Avendaño, L. (2018). *La transparencia de la información como medio de reducción de la asimetría informativa y protección al consumidor financiero.* Lima.

Banco Central de Reservas del Perú. (2023). *Entidades Financieras*. Obtenido de https://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html

Callalla, J., & Sologuren, J. (2020). VULNERACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN LOS PROCESOS INDEMNIZATORIOS ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA FINANCIERO ANTE INDECOPI: CASO ILO, 2012 – 2015 . *Veritas et Scientia, 9*(1). doi:https://doi.org/10.47796/ves.v9i1.277

CAMPOS VS MIBANCO, EXPEDIENTE 114-2013/ILNCPC (SALA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2014).

Carrasco, N., Jiménez, C., & Weber, A. (2022). Eficiencia y Estándar de Prueba en el Procedimiento Administrativo Sancionador. *Revista de la Facultad de Derecho*(54). doi:10.22187/rfd2022n54a3

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica.* San Marcos. Obtenido de https://es.scribd.com/document/575484795/CARRASCO-DIAZ-S-Metodología-de-La-Investigacion-Cientifica-OCR-Por-Ganz1912

Cerna, M. (2010). AVANCES Y ORIENTACIONES DEL NUEVO CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. *REVISTA DE LA COMPETENCIAS Y LA PROPIEDAD INTELECTUAL Nº 11*, 24.

Danós, J. (2020). *LA REGULACION DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR EN EL PERU.* Círculo de derecho administrativo. Obtenido de https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/download/22164/21480/

(2010). *Decreto Supremo N° 085-2010-PCM.* Lima: Texto único de procedimientos administrativos. Obtenido de https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/166957/TUPA_COMPLETO

DECRETO SUPREMO N° 103-2019-PCM. (29 de 05 de 2019). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/3397453/Reglamento+SISAC+D.S.+103-

2019-PCM.pdf/1354c5ad-e52c-38f0-c001-7eada59a8461

Democrático, C. C. (1993). *Constitución Política del Perú.* Lima: Congreso de la República.

Durand, J. (2004). *El derecho del consumidor como disciplina autónoma.* Lima.

Echaiz, D. (2012). El derecho del consumidor, a la seguridad. *IUS, 2*(1), 63-70.

García, A. O. (2020). *La inevitable derogación de allanamiento en el sistema de protección del consumidor en el Perú.* Huancayo.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas.* McGraw-Hill.

INDECOPI. (2018). *Ley Nº 29571.* Lima: Código de protección y defensa del consumidor.

Indecopi. (2019). Arbitraje de consumo. Obtenido de https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/402080/Guia_Arbitraje-Consumo_Nov_2020/7253ed1f-0311-4d2f-78b6-318ff4d054b3#:~:text=El%20arbitraje%20de%20consumo%20es,recibe%20el%20nombre%20de%20laudo.

Indecopi. (24 de Octubre de 2023). *Presunción absoluta: todo consumidor final se encuentra en asimetría informativa respecto a los proveedores de un servicio*. Obtenido de Laley: https://laley.pe/2023/10/24/presuncion-absoluta-consumidor-asimetria-informativa/

INDECOPI. (2023). *Procedimiento Administrativo*. Obtenido de https://indecopi.gob.pe/procedimientos-administrativos

INDECOPI. (28 de Agosto de 2023). *Usuarios víctimas de operaciones no reconocidas*. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/825526-el-indecopi-impuso-mas-de-mil-sanciones-a-bancos-y-financieras-por-operaciones-no-reconocidas-por-sus-usuarios

Ley 26702. (6 de Diciembre de 1996). *Ley General del Sistema Financiero*. Obtenido de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/$FILE/26702.pdf

Ley N.° 29571. (2010). Código de protección y defensa del consumidor. Congreso de la República. Obtenido de https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/06/Resolucion-2304-2019-SPC-Indecopi-LPDerecho.pdf

Ley Nº 27444. (2001). *Ley del Procedimiento Administrativo General.* Lima, Perú. Obtenido de https://www.presidencia.gob.pe/integridad-institucional/docs/LEY-N-27444-d.pdf

Ley Nº 29571. (01 de 09 de 2010). Código de protección y defensa del consumidor. Obtenido de https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/210787/C%C3%B3digo_Consumo_Ley29571.pdf/0528ba9f-61ca-03d9-8bfb-f434357aeb48

Ley Nº 29571. (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor.* Lima: Diario Oficial El Peruano.

Ley nº 31467. (2022). *LEY QUE INCORPORA EL ARTÍCULO 147-A A LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PROMOVIENDO LA ASISTENCIA DEL PROVEEDOR A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.* Lima - Perú: Diario Oficial El Peruano. Obtenido de https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2064642-2

Limache, R. V. (2022). *Consecuencias jurídicas del allanamiento en los procedimientos administrativos sancionadores de protección al consumidor tramitados por la Oficina Regional del INDECOPI de Puno.* Puno.

Marques, C. L. (2002). CONTRATOS NO CODIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. *REVISTA DOS TRIBUNAIS*, 271-272.

Marques, C., Benjamin, A., & Miragem, B. (2004). COMENTÁRIOS AO CODIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. *REVISTA DOS TRIBUNAIS*, 121.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). *Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador* (2da edición ed.). Obtenido de https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2017/09/LEGIS.PE-Minjus-Gu%C3%ADa-pr%C3%A1ctica-sobre-el-procedimiento-administrativo-sancionador.pdf

Muñoz, P. (2021). *La eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la oficina regional de INDECOPI de Junín en el segundo semestre del año 2019.*

OECD. (2018). *Consumer Protection Enforcement in a Global Digital Marketplace.* Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos .

Pavan, L. (2000). La protección del consumidor en el MERCOSUR. Análisis comparativo de los sistemas de Argentina, Brasil y Chile. *INAP*(31). Obtenido de https://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Protecci%C3%B3n-delConsumidor-MERCOSUR.pdf

Paz, V. S., & Zevallos, A. I. (2024). *Influencers en la decisión de compra y el derecho de elección de los consumidores en la ciudad del Cusco, 2021*. Cusco.

Plataforma digital única del Estado Peruano. (14 de Enero de 2024). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de Denuncias de protección al consumidor: https://www.gob.pe/14889-denuncias-de-proteccion-al-consumidor-procedimientos-de-proteccion-al-consumidor-sumarisimos-y-ordinarios

Plataforma digital única del Estado Peruano. (2024). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual: Organización: https://www.gob.pe/institucion/indecopi/organizacion

Ponce, C. (2024). Necesidad del análisis económico del derecho en el Derecho Administrativo Sancionador. *Revista de la facultad de derecho y ciencia política, 22*(34). doi:http://dx.doi.org/10.21503/lex.v22i34.2790

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI (INDECOPI 2021).

Rocha, C. (2005). *La necesidad de implementar principios de protección al consumidor en la Comunidad Andina.* Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2447

Gatica Rodríguez, M. P. (2022). El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el derecho del consumo: un comentario a la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel de 15 de marzo de 2019 (Rol Nº 484-2018). *Revista de Derecho de la Universidad Católica del Norte - Coquimbo*.

Rozas, D. (2021). *Efectos del allanamiento en los procedimientos administrativos de protección al consumidor ante Indecopi entre los años 2016 al 2021*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/item/fb9f7684-853d-4d30-87bd-ad7b1aace867

Sánchez, M. (2013). *Derecho Administrativo: Parte General.* Madrid: Tecnos.

Superintendencia de Banca y Seguros. (2023). *Relación de entidades autorizadas a captar depósitos*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/informalidad-financiera/relacion-de-entidades-autorizadas-a-recibir-depositos-del-publico/relacion-de-entidades-autorizadas-a-captar-depositos

THEMIS. (4 de Mayo de 2021). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Obtenido de https://web.facebook.com/themis.pe/photos/a.115479915176845/4014653661926098/?type=3&_rdc=1&_rdr

Tirado Barrera, J. A. (2021). *Protección del Consumidor*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

Valera, A. (2023). *Protección del consumidor financiero: la necesidad de uniformizar las medidas correctivas impuestas por Indecopi en materia financiera.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/7764/1/TL_ValeraChunqueAlicia.pdf

Villota, M. (2011). Avances y orientaciones del Nuevo Código de protección y defensa del consumidor. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*. Obtenido de https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/download/82/80

Villota, M. (2018). Avances y orientaciones del nuevo código de protección y defensa del consumidor. *Revista de la competencia y propiedad intelectual INDECOPI*, 5-39.

Widijowati, D., & Denysenko, S. (2023). Securing Consumer Rights: Ethical and Legal Measures against Advertisements that Violate Advertising Procedures. *Lex Publica, 10*(1), 28-42.

WordPress.com. (2016). *Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios*. Obtenido de Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios: https://aadecc.wordpress.com/nuestros-casos/

ANEXOS

A) ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PREGUNTA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL
La desprotección de los consumidores en el procedimiento Administrativo sancionador contra Entidades del Sistema financiero en Indecopi cusco 2022	¿Cuáles son los motivos por las que los consumidores se encontraron desprotegidos en los procedimientos administrativos sancionadores contra entidades del sistema financiero en Indecopi Cusco en el año 2022?	Evaluar si los consumidores se encuentran desprotegidos en los Procedimientos administrativos sancionadores del Indecopi seguidos contra las entidades del sistema financiero en el año 2022.
	PREGUNTAS ESPECÍFICAS	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**
	¿Cuáles son las deficiencias procedimientos en la normativa de protección al consumidor?	Advertir las deficiencias procedimentales en las normas de protección al consumidor
	¿Cuáles son las causas de la ausencia de un servicio óptimo de asesoría legal institucional para los consumidores?	Advertir la ausencia de un servicio óptimo de asesoría legal institucional para los consumidores.
	¿Existe un desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos como consumidores y sobre el rol del INDECOPI?	Determinar si existe un desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos como consumidores y el rol de Indecopi.

B) ANEXO N° 02 MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE CATEGORÍAS CUALITATIVAS

Categorías	Subcategorías	Técnica	Instrumento	Población	Muestra
Protección de consumidores en el procedimiento administrativo sancionador	• Marco Legal de Protección • Constitución • Código de protección al consumidor • INDECOPI - TUPA- • Funciones de INDECOPI • Procedimiento sancionador en INDECOPI • Asesoría Legal del consumidor	Entrevista	Guía de entrevista	Expertos abogados especialistas	3 especialistas
Asimetría informativa	• Procedimiento Conciliatorio • Asociaciones de consumidores • Asimetría informativa y de recursos.	Entrevista	Guía de entrevista	Expertos abogados especialistas	3 especialistas
Deficiencias procedimentales en las normas de protección al consumidor	• Leyes que regulan ineficientemente el procedimiento de protección al consumidor • Reglamento, lineamientos, directrices, que regulan ineficientemente el procedimiento de protección al consumidor	Análisis documental	Ficha de análisis document al	Casos y/o informes emitidos por Indecopi	5 expedientes

C) ANEXO N° 02 MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE CATEGORÍAS CUANTITATIVAS

Variable	Dimensiones	Técnica	Instrumento	Población	Muestra
Satisfacción de usuarios del Indecopi	Resultado percibido Tiempo y eficiencia del servicio Calidad de la atención y asesoría Accesibilidad a los servicios	Encuesta	Cuestionario	Usuarios atendidos en INDECOPI	70 usuarios
Conocimiento de Indecopi y derechos del consumidor	Conocimiento institucional de INDECOPI Conocimiento de los derechos del consumidor Conocimiento de procedimientos y vías de reclamo	Encuesta	Cuestionario	Usuarios atendidos en INDECOPI	82 usuarios

D) ANEXO N° 03 DATOS DE DENUNCIAS INGRESADAS EN INDECOPI CUSCO

En el órgano Comisión de protección al consumidor (CPC) el cual ve casos de mayor cuantía, bulling, actos de discriminación o servicios no apreciables en dinero es decir ve temas más complejos por lo cual requiere un mayor plazo para resolverlos (120 días hábiles)

Se tiene el siguiente resultado sobre sus denuncias en temas del sistema financiero:

- 2018.- tiene un total de 195 denuncias, de las cuales 131 pertenecen al sistema financiero.
- 2019.- tiene un total de 129 denuncias, de las cuales 74 pertenecen al sistema financiero
- 2021.- tiene un total de 286 denuncias, de las cuales 233 pertenecen al sistema financiero
- 2022.- tiene un total de 261 denuncias, de las cuales 213 pertenecen al sistema financiero

En el órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos (ORPS) ve temas de menor cuantía, atención de reclamos, entrega de productos, es decir temas menos complejos por lo que requiere un menor plazo para ser tramitados (30 días hábiles).

Se tiene el siguiente resultado sobre sus denuncias en temas del sistema financiero:

- 2018.- tiene un total de 690 denuncias, de las cuales 274 pertenecen al sistema financiero.
- 2019.- tiene un total de 792 denuncias, de las cuales 361 pertenecen al sistema financiero
- 2021.- tiene un total de 661 denuncias, de las cuales 351 pertenecen al sistema financiero
- 2022.- tiene un total de 723 denuncias, de las cuales 359 pertenecen al sistema financiero

Con ello se demuestra que las denuncias que ingresan en contra de las empresas del sistema financiero ocupan regularmente el 50 por ciento del total de denuncias que ingresan anualmente,

superando a servicios de transporte, alimentación, etc. Concluyendo así que requiere una especial atención no solo por la complejidad usual de estos casos como ya se demuestra en la presente investigación, sino que es un mercado que regularmente presenta conflictos.

E) ANEXO N° 04 Guía de preguntas para entrevista

HALLAZGOS DE LA ENTREVISTA

Resultados cualitativos obtenidos de la entrevista aplicada a especialistas en derecho del consumidor

Pregunta 1:

El INDECOPI y su rol de protección al consumidor lleva poco más de diez años, en ese tiempo tuvo varias modificaciones a la norma y estructura del procedimiento ¿Considera suficiente dichos cambios? ¿Cuál de ellos fue el más importante desde su punto de vista? ¿Qué cambio adicionaría en la norma? ¿Qué cambio adicionaría en el procedimiento sancionador?

El análisis de las entrevistas revela una serie de opiniones y reflexiones sobre la evolución y eficacia de los cambios en el INDECOPI en relación con la protección al consumidor. Los entrevistados destacan la complejidad y la demanda creciente en esta área, así como los desafíos que enfrenta la institución para brindar una protección adecuada.

En primer lugar, el **Dr. José Antonio Tirado Barrera** destaca que, a lo largo de los años, hubo modificaciones en la normativa y la estructura de los procedimientos, pero señala que la creciente demanda y complejidad de los casos han hecho que algunos procedimientos sean inmanejables. Propone revisar el modelo institucional y convertir los procedimientos sumarísimos en trilaterales para mejorar la eficiencia. En cuanto a los cambios más importantes, destaca la introducción de procedimientos sumarísimos, aunque sugiere que aún no son suficientes para manejar la carga de trabajo. En referencia a los cambios que agregarían

a la normativa y al procedimiento sancionador, propone convertir los procedimientos sumarísimos en trilaterales para mejorar la eficiencia. El Dr. Julio Loaiza Miranda sugiere evaluar cuidadosamente cada caso y aplicar sanciones adecuadas, especialmente en situaciones de alto impacto.

Por su parte, el **Dr. Julio Loaiza Miranda** en cuanto a la interrogante, *¿Considera suficiente dichos cambios?,* **s**eñaló: *"creo que nunca va a ser suficiente un cambio, vamos a tener dentro de todo procedimiento vamos a tener formas, maneras de buscar solución al conflicto, no siempre las más idóneas, si nos vamos un poco atrás encontraremos incluso tres instancias, existía el recurso de revisión incluso hasta el 2016, ahí vemos que en los primeros años de INDECOPI los primeros procedimientos sancionadores eran totalmente deficientes porque no lograban el fin supremo de esta materia, que es la protección idónea del consumidor, entonces un procedimiento sancionador que tenía tres instancias pecaba en plazos".* Luego de ello también hizo referencia a la interrogante, *¿Cuál de ellos fue el más importante desde su punto de vista?*, a lo que respondió, "*Yo creo que la modificación del 2017 en la cual hay directivas que cambian este juego que va dando incluso la posibilidad de allanamiento, una figura que hoy en día se discute bastante, ha sido buena, qué tan suficiente, no lo sé. Creo que siempre va haber ese tipo de preguntas. Vamos desde el cambio, para mi muy bueno, del procedimiento sancionador en solamente dos instancias y ya no un posible recurso de revisión, ha sido un cambio muy bueno y dinámico, el allanamiento también ha sido un buen cambio, pero no creo que sea suficiente*". Seguidamente respondió a *¿Qué cambio adicionaría en la norma?* Señalando lo siguiente, "*Un cambio que yo adicionaría a la norma esta referido al hecho de encontrar un quantum a este tipo de hechos no pecuniarios, muchas veces el consumidor se dirige al hecho concreto que le pasa "me sacaron 4 mil soles" y qué es lo que busca, la*

recuperación de esos montos, pero en el fondos nosotros los abogados vemos que existen más cosas, ejemplo, la desprotección de algún hecho, la contravención de una norma reglamentaria como el reglamento de tarjeta de crédito y débito, hay obligaciones que la entidad financiera no cumple, como es que en aquella situación concreta se sanciona, no hay una sanción, el fin del allanamiento de estas entidades es no tener una multa, devolver los montos". Por último, se refirió a la pregunta, *¿Qué cambio adicionaría en el procedimiento sancionador?,* diciendo *"Yo creo que el procedimiento sancionador no solamente en materia INDECOPI sino en general tiene ya una estructura que es coherente, tiene el derecho de defensa de ambas partes, tiene plazos suficientes, el allanamiento le da la posibilidad de dinamizar mucho más este procedimiento, en el área Indecopi se ve mucho más la conciliación que en otras áreas. Realmente yo no adicionaría algo más, como se encuentra no es una formula errada, yo creo que vamos por un buen camino, creo que, en el procedimiento en sí, que están algunos elementos como el allanamiento que hoy por hoy es la institución que más pasiones despiertas, tenemos un montón de discusiones respecto a este punto, en diferentes instancias".*

Por su parte el **Dr. Alejandro Falla**, empezó diciendo, *"Yo fui el primer secretario de protección al consumidor, y tuve la responsabilidad de asumir el diseño donde no había nada, y se empezaron a gestar la forma de atender los reclamos de los consumidores, se empezaron a diseñar la forma de atender el problema y uno de los primeros problemas es que no había reclamos, cuando nadie conocía Indecopi y había que generarle visibilidad de que tenía responsabilidad de aplicar esa norma, lo segundo, establecer los mecanismos a través de los cuales atender los reclamos que tenía la gente",* en cuanto a la primera interrogante respondió de si consideraba suficientes los cambios efectuados respondió, "*La ley inicialmente lo único*

que tenía previsto eran sanciones a quienes incumplían la regulación pero no había ningún tipo de mecanismo para atender directamente al problema del consumidor, y eso terminaba con un proveedor sancionado pero con un consumidor insatisfecho y quejándose con Indecopi porque no habría hecho nada por solucionar el problema (…)" dando a entender que los cambios que se realizaron no son suficientes desde su punto de vista. Seguidamente menciona que el cambio más importante fue, "*desarrollar mecanismos que buscan desarrollar, ampliar esta etapa de conciliación previa, a cargo de Indecopi se empieza a incentivar a los gremios, empresas de generar mecanismos para solucionar los reclamos antes de ingresar a Indecopi, se empieza a buscar premiar o considerar mejor a aquellas empresas que tienen mecanismos para atender reclamos y cumplan ciertos estándares y eso ha derivado hoy en día en un modelo donde tienes un montón de mecanismos de autorregulación, como en las aseguradoras, tienen varios sistemas para que se resuelvan las quejas y reclamos antes de llevarlos a Indecopi, y si llega hay una etapa de conciliación y como último recurso es ya la formalización de la denuncia*" Por último propone limitar los procedimientos administrativos solo a casos con un alto nivel de afectación para los consumidores, evitando así el exceso de litigiosidad como respuesta a la última pregunta que se consigna.

Pregunta 2:

¿Usted considera que la normativa de INDECOPI contempla el asesoramiento legal al usuario en el procedimiento administrativo o se limita a la orientación para el procedimiento administrativo?

Respondiendo a la pregunta el Dr. José Antonio Tirado Barrera señala que, *"El asesoramiento legal no, en el entendido del diseño de una estrategia, no. Lo que pasa es que decir que el*

mandato constitucional de defensa de los consumidores incluye el asesoramiento legal o patrocinio, creo que ahí hay una distorsión, creo que efectivamente eso no le corresponde y de hecho ninguna administración pública lo hace en ese sentido (…)" por otro lado mencionó, *"(..)pero si la pregunta se refiere a que preste asesoría, creo que debe limitarse a la orientación para cumplir con esa función*"

Por su parte el Dr. Julio Loaiza Miranda coincide en que la normativa actual no incentiva ni contempla el asesoramiento legal para los consumidores, dado que señalo lo siguiente, "*Bueno en la normativa no tenemos en este caso como en el Poder Judicial la posibilidad de tomar un abogado de oficio, dentro del sistema vemos que incluso la promoción a que el administrado pueda hacer una denuncia de manera individual y sin necesidad, y lo dice muy claramente, "no necesitas abogado para denunciar". A ver considero que no contempla en asesoramiento, no lo incentiva, pero vamos a los hechos, el hecho te dice lo siguiente, hay materias como la materia financiera que tienen un gran porcentaje de participación dentro de la denuncia que son materias evidentemente técnicas, ¿qué sabe de bancos un comerciante, un consumidor de a pie?, pues no mucho. Entonces será eficiente la defensa individual sin un asesoramiento legal de un consumidor contra un gran banco con posiblemente un gran staff de abogados*".

Por último, el Dr. Alejandro Falla indico, *"creo que hay varios procesos que sigue INDECOPI y el rol va cambiando, en esto de buscar conciliaciones, Indecopi es un mediador que busca que las partes lleguen a un arreglo entre ellos, en ese rol no es abogado de nadie, busca una composición natural vía negociación entre las partes, obviamente siempre con la amenaza hacia el proveedor de que, si no arregla el problema, después pasa a la siguiente etapa. Y cuando pasa a los procedimientos sancionadores, ahí el rol de Indecopi tampoco se transforma en un asesor legal del consumidor, creo que no es su función, sin duda hay*

orientaciones básicas de lo que debe hacer, no debe actuar como un abogado del consumidor, no debe asignarse esa función, no la debería actuar.".

Pregunta 3:

Existe una percepción masiva en los usuarios al considerar que INDECOPI "defiende" a los consumidores frente a las empresas privadas, a su consideración ¿Indecopi tiene la responsabilidad literal de defender al consumidor? Y de ser así, ¿cumple dicho rol eficientemente?

El Dr. José Antonio Tirado Barrera señala que, si bien el mandato constitucional de defensa de los consumidores no incluye el patrocinio legal, INDECOPI debe limitarse a orientar en lugar de ofrecer asesoramiento legal. Considera que el órgano instructor debe evaluar las denuncias y preparar la imputación de cargos, con la posibilidad de buscar evidencia adicional de oficio. También destaca la importancia de la participación del consumidor en el proceso.

Por otro lado, el Dr. Julio Loaiza Miranda sostiene que, "*Evidentemente la autoridad de consumo es el Indecopi y quien va a tener la administración de justicia en esta parte es Indecopi, no podría ser juez y parte, pero tendría que existir, así como existe dentro del Poder Judicial, los abogados de oficio, creo yo que debería haber una defensa idónea, ese señor que no tiene acceso a un abogado, tiene un problema, ¿en qué acaba, vamos a terminar esto en un hecho anecdótico? Porque finalmente no continua con la defensa*". Además, señala que INDECOPI no puede atribuirse el rol de defensor de los consumidores y debería limitarse a orientar en el procedimiento sin generar expectativas.

El Dr. Alejandro Falla critica el hecho de que las asociaciones de consumidores financiadas

por INDECOPI no estén cumpliendo su deber de proporcionar asesoramiento a los consumidores afectados, ya que en la entrevista señalo lo siguiente: "*Sin duda y ese es el rol y el espacio que deberían cumplir y no cumplen las Asociaciones de Consumidores, estas si son asociaciones para la defensa de los intereses de los consumidores, estas asociaciones hoy día reciben financiamiento de Indecopi, le dan parte de las multas y esos ingresos deberían ser utilizados en generar servicios de asesoramiento a consumidores afectados, esto no está siendo cubierto por estas asociaciones y este es un problema*".

Pregunta 4:

Si bien es cierto que los procedimientos en INDECOPI son de carácter administrativo esto no se resumen a un mero trámite o a cumplir ciertos requisitos, por el contrario, requiere sustentación, presentar medios probatorios idóneos y tener conocimiento de la norma en muchas ocasiones para garantizar de mejor manera un resultado. ¿Usted considera que la exigencia de un asesor legal para iniciar dicho procedimiento cubra los problemas que pueda traer la ignorancia del consumidor? En caso de que la respuesta sea negativa ¿Qué otra alternativa de solución propondría?

El Dr. José Antonio Tirado Barrera considera que cubrir las deficiencias del procedimiento con un asesor legal externo sería excesivo. Propone trascender del problema individual a uno más general para mejorar la eficiencia del sistema, sugiriendo una mayor capacidad de la administración para resolver los casos de manera eficaz.

Por otro lado, el Dr. Julio Loaiza Miranda opina que, "Si el abogado tiene la capacidad técnica es evidente que tendría la mejor manera de llevarlo, porque estamos hablando de un procedimiento sancionador que tiene etapa instructiva, o estamos en un mero trámite no

contencioso, tenemos que finalmente litigar" también añadió como una alternativa de solución, *"(...)creo que debería existir esta fórmula de buscar un abogado de oficio que pueda tomar este tipo de casos que finalmente un consumidor no va a poder ver satisfecho sino tiene un abogado contratado*".

El Dr. Alejandro Falla argumenta en contra de la exigencia de un asesor legal obligatorio, ya que en su respuesta indico, "*Obligar a las asociaciones de consumidores que cumplan su rol, porque están recibiendo dinero por ello, es más sino lo hace, quitarles el financiamiento si no atienden y orientan a consumidores que tiene reclamos individuales*". Además, sugiere mejorar el servicio de atención al usuario en INDECOPI para ayudar a los consumidores a completar sus formularios y entender el proceso.

Pregunta 5:

En la presente investigación se trata de averiguar si la asesoría legal trae un beneficio para el consumidor en el procedimiento administrativo, ¿usted conoce algún país que haya tomado una medida igual o similar? O ¿conoce de qué manera logran eliminar el efecto negativo que pueda tener la ignorancia del consumidor en el procedimiento?

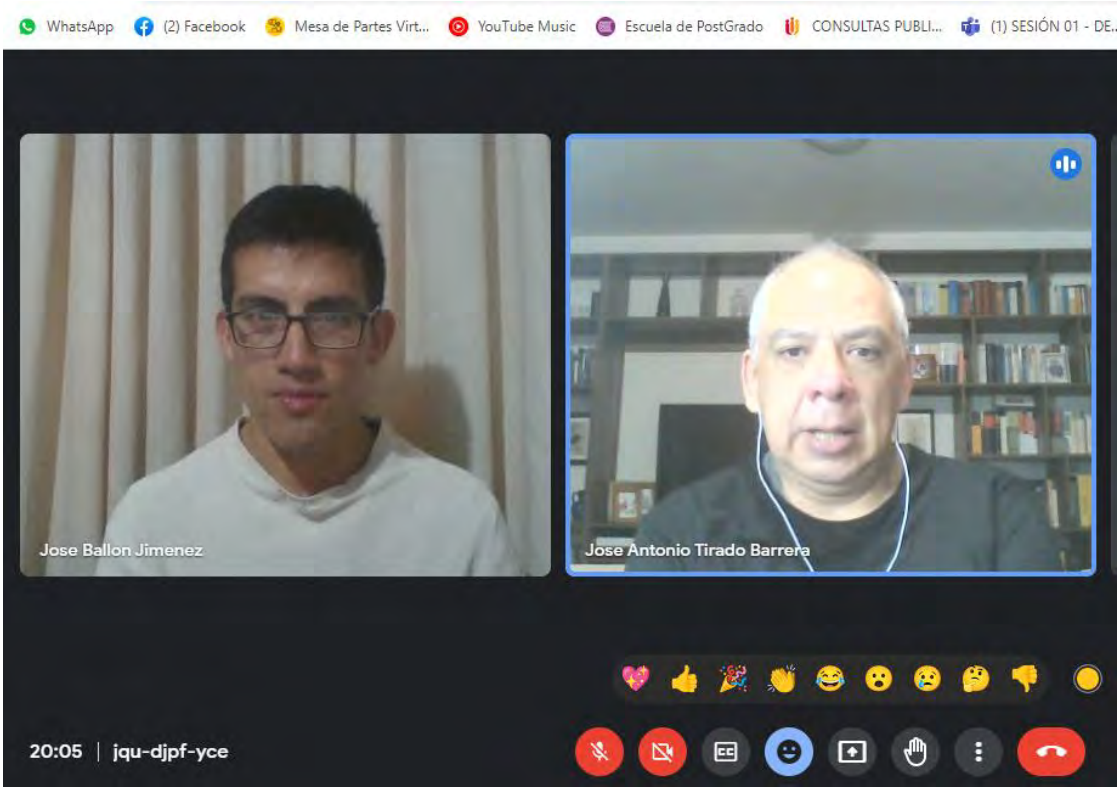
El Dr. José Antonio Tirado Barrera, el Dr. Julio Loaiza Miranda y el Dr. Alejandro Falla indicaron que no conocen casos en los que se haya adoptado esta medida.

Sin embargo, el Dr. Loaiza Miranda menciona la posibilidad de que en algunos países se implementen medidas relacionadas con el arbitraje, aunque no específicamente en cuanto a la asesoría legal de oficio para los consumidores.

Fotografía de la entrevista con el Dr. Alejandro Falla



Fotografía de la entrevista con el Dr. José Antonio Tirado



G) ANEXO N° 06 Ficha de análisis documental de las sentencias

N.º de resolución	196-2022/INDECOPI-CUS
N.º de expediente	039-2022/CPC- INDECOPI-CUS
Denunciante	Susel Callo Catunta
Denunciado	Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas
Materia	Protección al consumidor
Síntesis del caso	Declarar IMPROCEDENTE el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, toda vez que a través de la Resolución SBS N.º 01024-2022 de fecha 29 de marzo de 2022, la denunciada fue sometida a régimen de intervención de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, disponiendo la prohibición de inicio de procesos administrativos como le presente.
Interpretación de la investigación	La improcedencia del caso se debió a presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor. De lo anterior se puede inferir que el denunciante (consumidor) desconoce los procesos que debe seguir, así como también desconoce sus derechos y las leyes que rigen estos casos. Esta situación pone de relieve la importancia de mejorar la comunicación y difusión de información sobre los derechos de los consumidores y los procedimientos que se pueden seguir en caso de infracciones.

N.º de resolución	03-2023/INDECOPI-CUS
N.º de expediente	121-2022/PSO- INDECOPI-CUS
Denunciante	Marta Perales Infanzon
Denunciado	Cooperativa de Ahorro y Crédito Musuq Ayllu Aymaraes Apurímac
Materia	Protección al Consumidor
Síntesis del caso	Informar a la señora Perales se esté a lo resuelto mediante Resolución N.º 02 fecha 03 de marzo de 2022 que resolvió declarar inadmisible su denuncia, por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor y dejar a salvo su derecho de presentarla nuevamente, una vez cumplidos todos los requisitos exigidos por Ley.
Interpretación de la investigación	La resolución de 3 de marzo de 2022, declaró inadmisible la denuncia, por una presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta decisión sugiere que es posible que el denunciante no haya cumplido con todos los requisitos necesarios según la ley, en este contexto, la inadmisibilidad de la denuncia podría deberse a diversos motivos, como documentación incompleta, falta de pruebas o incumplimiento de procedimientos legales específicos. Esta situación subraya la importancia de garantizar que los denunciantes estén bien informados sobre los requisitos y procedimientos para presentar quejas relacionadas con la protección del consumidor.

N.º de resolución	207-2022/INDECOPI-CUS
N.º de expediente	063-2022/CPC- INDECOPI-CUS
Denunciante	Bravo Lucana Rubén Demetrio
Denunciado	Unidad Ejecutora 403-1169- Región cusco – Hospital Antonio Lorena
Materia	Protección al consumidor
Síntesis del caso	Declarar IMPROCEDENTE la denuncia interpuesta por el señor Demetrio Bravo Lucana contra la Unidad Ejecutora 403-1169- Región cusco – Hospital Antonio Lorena, en tanto el Indecopi carece de competencia para pronunciarse respecto a la presunta falta de idoneidad en la prestación de servicios de salud, a la falta de atención de reclamos, a la falta de control del titular a cargo de dicho hospital respecto de sus trabajadores, considerando su condición de discapacitado; siendo ello competencia exclusiva de la Superintendencia Nacional de Salud – Susalud.
Interpretación de la investigación	La resolución de declarar improcedente la denuncia del señor Demetrio Bravo Lucana contra la Unidad Ejecutora 403-1169- Región cusco – Hospital Antonio Lorena se tomó porque el Indecopi carece de facultad para emitir juicios sobre la supuesta falta de competencia en la prestación de los servicios de salud. Estos asuntos son competencia exclusiva de la Superintendencia Nacional de Salud – Susalud. Esta decisión resalta la importancia de comprender la jurisdicción de cada organismo regulador y garantizar que las quejas se dirijan a la agencia apropiada. También subraya la necesidad de una comunicación clara y orientación a los consumidores sobre el proceso de presentación de quejas y las agencias responsables de abordarlas.

N.º de resolución	467-2022/INDECOPI-CUS
N.º de expediente	007-2022/CPC- INDECOPI-CUS
Denunciante	Erte Liliya Salomon
Denunciado	Banco de Crédito del Perú
Materia	IDONEIDAD
Síntesis del caso	Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Erte Liliya contra el Banco de Crédito del Perú por infracción del artículo 19° del Código, en tanto retuvo de manera debidamente justificada el monto de US$ 10 000.00 de la cuenta de la denunciante, que nunca fue cobrado. Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Erte Liliya contra el Banco de Crédito del Perú por infracción del artículo 19° del Código, en tanto retuvo de manera debidamente justificada efectuó el bloqueo temporal y posterior cancelación de las cuentas bancarias N.º 285-95030962-1-36 y N.º 285-92337128-0-91 de titularidad de la denunciante.
Interpretación de la investigación	La denuncia contra el Banco de Crédito del Perú por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor fue declarada infundada. Esta decisión se basó en que el banco retuvo de manera justificada debido a la retención de US$ 10,000.00 de la cuenta de la denunciante. Por lo tanto, según el resultado de la denuncia no hubo infracción al artículo 19° de Código de Protección y Defensa del Consumidor.

N.º de resolución	281-2022/PSO-INDECOPI-CUS
N.º de expediente	159-2022/CPC- INDECOPI-CUS-APELACION
Denunciante	La señora Rodríguez
Denunciado	Banco Internacional del Perú – INTERBANK
Materia	IMPROCEDENCIA
Síntesis del caso	Declarar improcedente el procedimiento administrativo sancionador iniciado contra el Banco Internacional del Perú – INTERBANK, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por haber cargado indebidamente a la tarjeta de crédito de la señora Rodriguez, montos por concepto de intereses que no le corresponde, al haberse verificado la falta de interés para obrar.
Interpretación de la investigación	Se ha verificado que no existe un interés legítimo o suficiente por parte de la denunciante para continuar con el proceso sancionador contra el banco por el cargo indebido de intereses en su tarjeta de crédito, según lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse demostrado un interés sustancial por parte de la denunciante para proceder con la denuncia, se determina que el procedimiento administrativo sancionador contra el Banco Internacional del Perú – INTERBANK no procede y, por lo tanto, se declara improcedente. Se infiere que la señora Rodriguez puede no haber recibido una asesoría legal adecuada para continuar con el caso y no explícitamente que no tenga interés.

H) ANEXO N° 07 CARTA NRO 001531-2024-OAF/INDECOPI

PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | INDECOPI

Indecopi

BALLON Jorge Carlos FAU 20133840633 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20.05.2024 16:34:36 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

San Borja, 20 de Mayo del 2024

CARTA N° 001531-2024-OAF/INDECOPI

Señora
ALIZON INES HUACHACA AEDO
Ciudad. -

Asunto : Respuesta a solicitud de acceso a la información pública.

Referencia : Formulario de fecha 06 de mayo de 2024

Me dirijo a usted, con relación al documento de la referencia, mediante el cual requiere (i) cantidad de orientaciones brindadas por la SBC de las oficinas regionales de Cusco, Apurímac y Madre de Dios, en los años 2022 y 2023; (ii) cantidad de arbitrajes de consumo llevados a cabo en el año 2022 y 2023 a nivel nacional y la forma de conclusión; (iii) requisitos para adherirse al arbitraje de consumo, cantidad de árbitros que cuenta la entidad y norma que lo regula; y (iv) cantidad de asociaciones de consumidores existe en Cusco, Apurímac y Madre de Dios.

Con relación al punto (i), la Oficina Regional de Madre de Dios informa que se realizaron mil cuatrocientos ochenta y dos (1482) y dos mil treinta y siete (2037) orientaciones en los años 2022 y 2023, respectivamente; asimismo, la Oficina Regional de Apurímac informa que se realizaron mil ciento dieciséis (1116) y mil cuatrocientos noventa y nueve (1499) orientaciones en los años 2022 y 2023 respectivamente; asimismo, la Oficina Regional del Cusco remite dos (2) archivos Excel que contienen lo solicitado.

Respecto a los puntos (ii), (iii) y (iv) la Dirección de la Autoridad Nacional de protección del Consumidor informa lo siguiente:

> *"Sobre el punto (ii), durante el año 2022 los procesos arbitrales a nivel nacional ascendieron a un total de ochenta y siete (87). Por su parte, durante el año 2023, ascendieron a cincuenta y uno (51[1]). Ahora bien, se brinda el detalle de la forma de conclusión de dichos procesos:*

FORMAS DE CONCLUSIÓN	2022	2023
Laudo	72	35
Improcedencia	2	0
Conclusión anticipada	11	12
Inadmisible	2	2
Total de procesos concluidos	**87**	**49[9]**

> *De igual manera, se remite el siguiente detalle respecto al número de procesos tramitados con usuarios de provincias y usuarios de Lima:*[2]

AÑO	Usuarios de Provincias	Usuarios de Lima	Total
2022	23	64	**87**
2023	14	36	**50[10]**

[1] (9) De los 51 expedientes tramitados, 49 están concluidos; mientras que los 2 restantes se encuentran en trámite.
[2] (10) De los 51 expedientes tramitados, 50 solicitudes arbitrales fueron presentadas por usuarios-consumidores peruanos; mientras que 1 fue presentado por un usuario-consumidor extranjero.

PERU | Presidencia del Consejo de Ministros | INDECOPI

Sobre el punto (iii), se debe señalar que el Arbitraje de Consumo es un mecanismo de solución de controversias voluntario, el cual es activado únicamente por el consumidor. En ese sentido, con la presentación de la solicitud de arbitraje se acredita la voluntad del consumidor para participar en el proceso. Por otro lado, los proveedores demuestran su voluntad de tres maneras: a) al suscribir un convenio arbitral; b) cuando son proveedores adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo; o, c) cuando aceptan expresamente someter al arbitraje de consumo una controversia en particular.

De acuerdo con ello, la figura de la adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo es aplicable únicamente a los proveedores, mas no para el usuario-consumidor. En esa línea, los requisitos que deben contener las solicitudes de adhesión de los proveedores al mencionado sistema son los siguientes":

a) Nombre, denominación o razón social del solicitante.
b) Numero del documento de identidad o del registro único de contribuyente del solicitante.
c) Domicilio para efectos de remitir cualquier comunicación y/o notificación.
d) Correo electrónico, página web y números telefónicos, en caso cuente con ellos.
e) Datos que detallen el asiento y la partida registral donde obra la constitución de la persona jurídica, de ser el caso.
f) Nombre de los representantes legales.
g) Declaración de conocimiento de la regulación del Sistema de Arbitraje de Consumo.
h) Autorización para la utilización de los datos consignados en la solicitud de adhesión a efectos de su difusión en el Registro de Proveedores Adheridos al Sistema de Arbitraje de Consumo.
i) La firma del solicitante o de su representante legal.

Adicionalmente a estos requisitos, de tratarse de una adhesión limitada[3], en la solicitud se debe especificar, de corresponder, i) el tiempo de adhesión, cuya vigencia mínima es de un (1) año; y/o ii) el detalle de las condiciones de su adhesión, tales como la determinación de qué productos o servicios serían materia de arbitraje, y/o, lo referente a la determinación del tipo y monto del daño patrimonial a reconocerse.

Con respecto al numero de árbitros del Indecopi. Actualmente, el Indecopi cuenta con treinta y ocho (38) profesionales registrados como árbitros en el Sistema de Arbitraje de Consumo, de acuerdo con el Registro Único de Árbitros, en ese sentido se remite un (1) archivo PDF con la información.

Respecto a las Asoaciones de Consumidores en Cusco, Apurímac y Madre de Dios. Al respecto, se debe señalar que, a la fecha, en las regiones de Apurímac y Madre de Dios no se han constituido Asociaciones de Consumidores. Por otro lado, actualmente, se encuentran inscritas tres (03) organizaciones de Cusco en el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores. El detalle de estas es el siguiente":

Registro N°	Nombre de la A.A.C.C.	Presidente/Represent ante legal	Domicilio	Datos de contacto
004-AC/DPC	Asociación Andina de Defensa de Consumidores y Usuarios – AADECC	Leslie Fernández Meza	Av. Universitaria A-74 Oficina 102, Urb. Mariscal Gamarra, Cusco	• Cel. 948888453 • Correo: andet.legal@gmail.com • Blog: http://aadecc.wordpress.com
060-AC/DPC	Asociación en Defensa del Consumidor y Usuario – ASDECUS	Alexánders Álvarez Roraja	Av. Manco Capac N° 714, oficina 01 Wanchaq – Cusco	• Telf. 084-585202 • Correo: AsociacionEnDefensaDelConsumidorYUsuario@hotmail.com
097-AC/DPC	Asociación de Protección y Defensa al Consumidor – QAWAQ APDEFC-QAWAQ-APDEFC	Milagros Cosmanya Quintana	Jirón Pisaq B-18 Urbanización Manuel Prado	• Telf. (084)-654770 • Cel. 969816288 • Correo: info@qawaq.org

[3] **DECRETO SUPREMO 103-2019-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo**
Artículo 23.- Adhesión al Sistema de Arbitraje de Consumo (...)
23.3 La adhesión al Sistema tiene una vigencia mínima de un (1) año. (...)

I) ANEXO 8 PROPUESTA DE REFORMA NORMATIVA

La presente propuesta tiene por objeto trasladar a un plano normativo concreto los hallazgos de la investigación referida, la cual concluyó que los consumidores se encuentran desprotegidos en los procedimientos administrativos sancionadores seguidos por el INDECOPI Cusco contra entidades del sistema financiero durante el año 2022. La desprotección identificada no responde a una única causa, sino a la concurrencia de tres factores estructurales: (i) debilidades procedimentales en la normativa vigente, particularmente en la figura del allanamiento y en la falta de obligatoriedad de la etapa conciliatoria; (ii) ausencia de un servicio institucional de asesoría legal especializada y gratuita para el consumidor; y (iii) un extendido desconocimiento ciudadano de sus derechos y de las funciones del INDECOPI, agravado por la debilidad operativa de las asociaciones de consumidores.

A ello se suma la constatación empírica de que las entidades financieras, por contar con mejores recursos técnicos y jurídicos, se valen de la asimetría de información y de recursos frente al consumidor promedio, y que la figura del allanamiento —tal como está regulada— permite a los proveedores evitar sanciones más severas sin corregir de raíz sus infracciones, incluso de forma reincidente.

En ese marco, se plantean siete ejes de reforma normativa, cada uno vinculado a un hallazgo específico de la investigación, con propuesta de texto legal, la norma que modificaría y su fundamento.

1) EJES DE LA PROPUESTA

- Eje 1: Condicionamiento del allanamiento y el reconocimiento del proveedor.

- Eje 2: Obligatoriedad de la audiencia de conciliación en el procedimiento de reclamo.
- Eje 3: Reforma del régimen de asociaciones de consumidores.
- Eje 4: Incorporación de educación financiera y de derechos del consumidor en la currícula escolar.

2) DESARROLLO ARTICULADO DE LA PROPUESTA

Eje 1. Condicionamiento del allanamiento y el reconocimiento del proveedor

Norma que se modifica: artículo 112°, numeral 3, del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.° 29571).

Problema identificado: la investigación advirtió que las entidades financieras recurren de forma reiterada al allanamiento como una estrategia para evitar sanciones pecuniarias y el pago de costos, inclusive desistiéndose del allanamiento cuando conviene a sus intereses, sin que ello impida que las mismas infracciones se repitan en el tiempo. El allanamiento actual no distingue entre el proveedor que incurre en una infracción por primera vez y aquel que reincide en la misma conducta.

En este punto el texto vigente argumenta que se impondrá una amonestación si el administrado se allana al procedimiento.

Texto propuesto:

“3. (…), siempre que no exista reincidencia en la misma infracción o en una infracción de naturaleza análoga dentro de los veinticuatro (24) meses anteriores; en dicho caso, la sanción a imponer será necesariamente pecuniaria, graduada conforme a los criterios de reincidencia

previstos en el presente Código. El Indecopi lleva un registro de allanamientos y reconocimientos por proveedor, el cual es de acceso público, con la finalidad de identificar patrones de reincidencia en el sistema financiero."

Asimismo, se propone modificar el artículo 118° para precisar que la exoneración del pago de costos por allanamiento no opera en los casos de reincidencia detectada conforme al registro señalado.

Eje 2. Obligatoriedad de la audiencia de conciliación en el procedimiento de reclamo

Norma que se modifica: incorporación de un artículo 147°-B al Código de Protección y Defensa del Consumidor, a continuación del artículo 147°-A (introducido por la Ley N.° 31467).

Problema identificado: la investigación encontró que, en el año 2022, el 27.77 % de los reclamos presentados ante el INDECOPI Cusco concluyeron por desistimiento del reclamante antes de llegar a una audiencia de conciliación, mientras que solo el 17.73 % culminó de forma efectiva mediante conciliación o mediación. La Ley N.° 31467 obliga al proveedor citado a asistir a la audiencia, pero no obliga al órgano resolutivo a programarla en todos los casos, quedando ello sujeto a un criterio facultativo condicionado, además, por la limitada capacidad operativa de las oficinas regionales.

Texto propuesto (nuevo artículo 147°-B):

"Artículo 147°-B.- Audiencia de conciliación obligatoria en el procedimiento de reclamo. El órgano competente del Indecopi debe citar a una audiencia de conciliación en todo procedimiento de reclamo admitido a trámite contra una entidad del sistema financiero, salvo que el consumidor manifieste expresamente su voluntad de no participar en ella. La falta de programación de la

audiencia por causas atribuibles a la administración no puede derivar en la conclusión del procedimiento por desistimiento tácito del reclamante. El Indecopi adopta las medidas presupuestales y de gestión de personal necesarias para garantizar el cumplimiento del presente artículo en todas sus oficinas regionales.”

Eje 3. Reforma del régimen de asociaciones de consumidores

Norma que se modifica: Directiva N.° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, que regula el registro, reconocimiento y funciones de las asociaciones de consumidores.

Problema identificado: la investigación constató que en la jurisdicción de Cusco, Apurímac y Madre de Dios existen únicamente tres asociaciones de consumidores registradas —todas en Cusco—, y que la más antigua de ellas no registra actualizaciones en su portal desde el año 2019. La norma vigente no exige una participación mínima y permite que estas asociaciones prioricen los casos económicamente rentables antes que la labor de difusión y asesoría.

Texto propuesto (modificación de la Directiva N.° 009-2013/DIR-COD-INDECOPI):

Se incorpora como requisito para mantener la inscripción vigente en el Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores: (i) la presentación de un informe anual de actividades de asesoría, difusión y representación, bajo sanción de cancelación del registro en caso de incumplimiento durante dos años consecutivos; (ii) la obligación de destinar un porcentaje no menor al cuarenta por ciento (40%) del incentivo económico recibido por sanciones pecuniarias impuestas a los denunciados, conforme al artículo pertinente del Código, a actividades de orientación gratuita al consumidor; y (iii) la habilitación del Indecopi para promover, mediante convenios con gobiernos regionales y locales, la constitución de asociaciones de consumidores en las regiones de Apurímac

y Madre de Dios, actualmente sin representación.

Eje 4. Educación financiera y de derechos del consumidor en la currícula escolar

Norma que se modifica: Ley General de Educación (Ley N.° 28044) y Diseño Curricular Nacional de Educación Básica Regular, en coordinación con el Ministerio de Educación.

Problema identificado: en las encuestas aplicadas, el 89.02 % y el 90.24 % de los usuarios desconocían, respectivamente, sus derechos como consumidores y el significado de conceptos financieros básicos como la TCEA y la TREA. Los entrevistados coincidieron en que la desprotección tiene una causa estructural de fondo: la falta de una cultura de consumo instalada desde la etapa escolar.

Texto propuesto:

Se incorpora en el currículo de Educación Básica Regular, en el área curricular correspondiente a Desarrollo Personal, Ciudadanía y Cívica del nivel secundario, contenidos mínimos sobre derechos del consumidor, nociones financieras básicas (TCEA, TREA, centrales de riesgo, fecha de corte y facturación) y mecanismos de reclamo ante el Indecopi. El Ministerio de Educación, en coordinación con el Indecopi y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, aprueba materiales educativos estandarizados de libre distribución para dicho fin.

J) ANEXO 10 EVIDENCIA DE CONSENTIMIENTO ENTREVISTAS

- Consentimiento abogado Julio Loaiza Miranda:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA ESPECIALISTAS

Estimado participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por José Carlos Ballón Jiménez, bachiller de la carrera de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco, asesorado por el docente Mgt. Jim Franz Chevarria Montesinos, denominada "La desprotección de los consumidores en los procedimientos administrativos en el Indecopi Cusco 2022, una perspectiva desde los conflictos financieros".

Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente treinta minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de la tesis de investigación. Asimismo, a fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: joseballonjimenez1@gmail.com.

Yo, Julio Loaiza Miranda, abogado de profesión, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

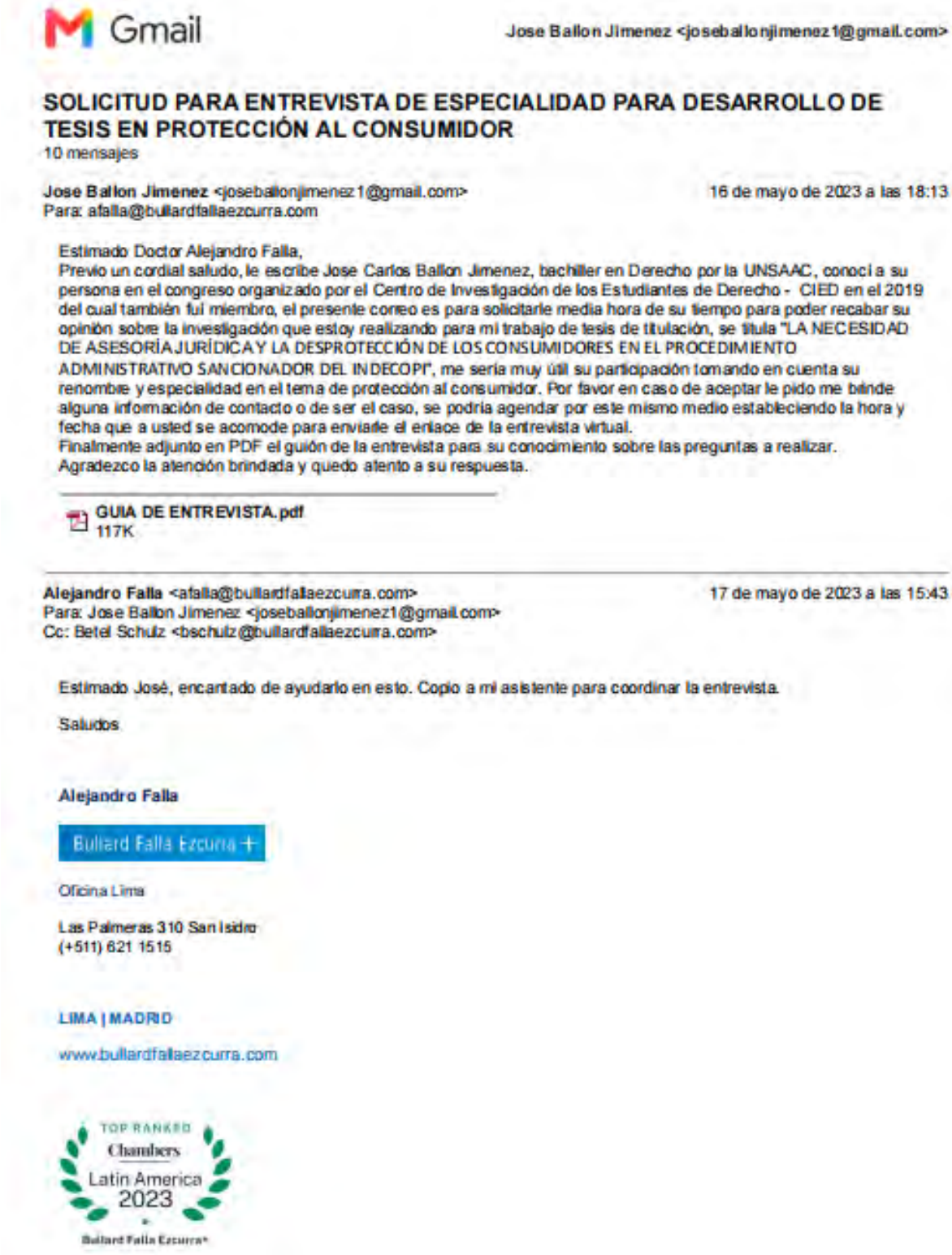
Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera:

X	**Declarada**, es decir, que en la tesis se hará referencia expresa de mi nombre.
	Confidencial, es decir, que en la tesis **no** se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y la tesista utilizará un código de identificación o pseudónimo.

Julio Loaiza Miranda
ABOGADO
C.A.L. 62650

1

Correo de acepción Dr. Alejandro Falla Jara.



Gmail — Jose Ballon Jimenez <joseballonjimenez1@gmail.com>

SOLICITUD PARA ENTREVISTA DE ESPECIALIDAD PARA DESARROLLO DE TESIS EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

10 mensajes

Jose Ballon Jimenez <joseballonjimenez1@gmail.com> — 16 de mayo de 2023 a las 18:13
Para: afalla@bullardfallaezcurra.com

Estimado Doctor Alejandro Falla,
Previo un cordial saludo, le escribe Jose Carlos Ballon Jimenez, bachiller en Derecho por la UNSAAC, conocí a su persona en el congreso organizado por el Centro de Investigación de los Estudiantes de Derecho - CIED en el 2019 del cual también fui miembro, el presente correo es para solicitarle media hora de su tiempo para poder recabar su opinión sobre la investigación que estoy realizando para mi trabajo de tesis de titulación, se titula "LA NECESIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL INDECOPI", me sería muy útil su participación tomando en cuenta su renombre y especialidad en el tema de protección al consumidor. Por favor en caso de aceptar le pido me bride alguna información de contacto o de ser el caso, se podría agendar por este mismo medio estableciendo la hora y fecha que a usted se acomode para enviarle el enlace de la entrevista virtual.
Finalmente adjunto en PDF el guión de la entrevista para su conocimiento sobre las preguntas a realizar.
Agradezco la atención brindada y quedo atento a su respuesta.

GUIA DE ENTREVISTA.pdf
117K

Alejandro Falla <afalla@bullardfallaezcurra.com> — 17 de mayo de 2023 a las 15:43
Para: Jose Ballon Jimenez <joseballonjimenez1@gmail.com>
Cc: Betel Schulz <bschulz@bullardfallaezcurra.com>

Estimado José, encantado de ayudarlo en esto. Copio a mi asistente para coordinar la entrevista.

Saludos

Alejandro Falla

Bullard Falla Ezcurra +

Oficina Lima

Las Palmeras 310 San Isidro
(+511) 621 1515

LIMA | MADRID

www.bullardfallaezcurra.com

TOP RANKED Chambers Latin America 2023 Bullard Falla Ezcurra+

Correo de aceptación Dr. Jose Antonio Tirado Barreda.

Gmail

Jose Ballon Jimenez <joseballonjimenez1@gmail.com>

SOLICITUD PARA ENTREVISTA DE ESPECIALIDAD PARA DESARROLLO DE TESIS EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

15 mensajes

Jose Ballon Jimenez <joseballonjimenez1@gmail.com> 16 de mayo de 2023 a las 18:17
Para: jtirado@pucp.pe

Estimado Doctor José Antonio Tirado Barrera,
Previo un cordial saludo, le escribe Jose Carlos Ballon Jimenez, bachiller en Derecho por la UNSAAC y actualmente laboro en INDECOPI Cusco, el presente correo es para solicitarle media hora de su tiempo para poder recabar su opinión sobre la investigación que estoy realizando para mi trabajo de tesis de titulación, se titula "LA NECESIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA Y LA DESPROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL INDECOPI", me sería muy útil su participación tomando en cuenta su renombre y especialidad en el tema de protección al consumidor. Por favor en caso de aceptar le pido me bínde alguna información de contacto o de ser el caso, se podría agendar por este mismo medio estableciendo la hora y fecha que a usted se acomode para enviarle el enlace de la entrevista virtual.
Finalmente adjunto en PDF el guión de la entrevista para su conocimiento sobre las preguntas a realizar.
Agradezco la atención brindada y quedo atento a su respuesta.

GUIA DE ENTREVISTA.pdf
117K

Jose Antonio Tirado Barrera <jtirado@pucp.pe> 18 de mayo de 2023 a las 9:09
Para: Jose Ballon Jimenez <joseballonjimenez1@gmail.com>

Estimado José, cómo estás.

Gracias por tu consideración.

Podrías coordinar conversar el viernes de la próxima semana, entre las 9 o las 10 am.

Me avisas tu disponibilidad.

Saludos,

José Antonio
[El texto citado está oculto]

J) ANEXO 11 FICHAS DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

2. DATOS GENERALES:

1.1 Título del trabajo de investigación: PROPUESTA DE ENFOQUE Y POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

1.2 Nombre del instrumento: Cuestionario sobre conocimiento de Indecopi y derechos del consumidor

1.3 Investigadores: José Carlos Ballón Jiménez

II. DATOS DEL EXPERTO:

2.1 Nombres y Apellidos: Roxana Vizcarra Villalba
2.2 Grado académico: Magister
2.3 Cargo o institución donde labora: Docente

III. DATOS GENERALES:

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	1. REDACCIÓN	Los indicadores están redactados considerando los elementos necesarios.					90
	2. CLARIDAD	Están formulados con un lenguaje apropiado y comprensible.					90
	3. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				85	
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				80	
	5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad.				75	
	6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				80	
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada entre todos los elementos a investigar.				80	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					85
	9. COHERENCIA	Entre variables, indicadores o ítems				85	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					90

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO: PROMEDIO: 87%

Procede su aplicación (✓)

Debe corregirse ( )

FIRMA DEL EXPERTO

Dr. o Mg. ....

DNI: 24000979

Teléfono: 984625699

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título del trabajo de investigación: PROPUESTA DE ENFOQUE Y POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

1.2 Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción de usuarios del Indecopi

1.3 Investigadores: José Carlos Bustón Jiménez

II. DATOS DEL EXPERTO:

2.1 Nombres y Apellidos: ROMAN VICENTE VILLEGAS
2.2 Grado académico: MAESTRO
2.3 Cargo o institución donde labora: UNSAAC

III. DATOS GENERALES:

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	1. REDACCIÓN	Los indicadores están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	2. CLARIDAD	Están formulados con un lenguaje apropiado y comprensible.					✓
	3. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				✓	
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad.				✓	
	6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada entre todos los elementos a investigar.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					✓
	9. COHERENCIA	Entre variables, indicadores o ítems.				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO: PROMEDIO 80%

Procede su aplicación (✓)

Debe corregirse ( )

FIRMA DEL EXPERTO

Mg. R. Villegas

DNI: 24000979

Teléfono: 984625699