



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**ANÁLISIS DE LA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
Y LA APLICACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADA**

**JULIACA – PERÚ
2024**



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**ANÁLISIS DE LA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
Y LA APLICACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

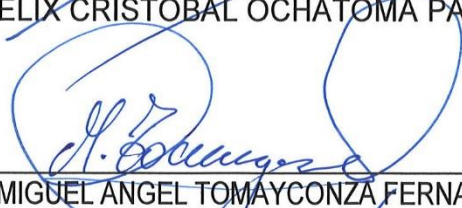
PRESIDENTE

: 
Dr. NESTOR BARRANTES SANCHEZ


PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mgtr. MIGUEL ANGEL TOMAYCONZA FERNANDEZ BACA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: DERECHO PÚBLICO – P05

**RESOLUCIÓN N° 923-2024-D/FCJP-UANCV**

Juliaca, 18 de octubre de 2024.

Vistos: El expediente, 2024-CU-14676 presentado por la Bachiller en Derecho Srta. **CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA**, quien solicita fecha para rendir el examen de sustentación de borrador de tesis denominado: **ANÁLISIS DE LA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA APLICACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2024**, para optar el Título Profesional de **ABOGADA** y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, concordante con el Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV, es procedente acceder a la petición del interesado.

Y, estando a los dictámenes presentados por los miembros del jurado en el que aprueban el borrador de tesis, el Decano de la facultad, en uso de sus atribuciones conferidas por la ley universitaria 30220, y el Estatuto de la UANCV.

RESUELVE:

Primero.- El jurado declara **APTO** por tanto debe señalarse lugar, día y hora para la sustentación del borrador de tesis, en forma presencial, presentado por la Bach. Srta. **CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA**, para optar el Título Profesional de **ABOGADA**, el mismo que se llevará a cabo el próximo **viernes, 08 de Noviembre de 2024 a las 8:00:00 AM.** lugar **JULIACA - SALON DE GRADOS FCJP.**

Segundo.- Designar como Jurados, para la evaluación del examen de sustentación de tesis referido, Integrado por los siguientes docentes:

Presidente:

Dr. NESTOR BARRANTES SANCHEZ

Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

Mgtr. MIGUEL ANGEL TOMAYCONZA FERNANDEZ BACA

ASESOR:

Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

Tercero.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica y Administrativa quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:
DECANATURA FCJP, INTERESADO.
ARCH. FTChV/ncv.



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CACERES VELASQUEZ
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
DECANO
FAC Cs JURIDICAS Y POLITICAS



RESOLUCIÓN N° 429-2024-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 24 de julio de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-7810** de fecha **01 de julio de 2024**, del **Bach. CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **ANÁLISIS DE LA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA APLICACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2024**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO(A)**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corrobora el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES**,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.


SE RESUELVE:


ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **ANÁLISIS DE LA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA APLICACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2024**, presentado por el (la) **Bach. CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA**, para optar el Título Profesional de Abogado(a), en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES**.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.


**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**
DECANO
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA
DECANO
FAC Cs JURÍDICAS Y POLÍTICAS


UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN
Dr. Freddy Chalco Vargas
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FCJ-POLÍTICAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

DISTRIBUCIÓN:

DECANATURA FCJP, INTERESADO.

ARCH. FCJP/ncv.



UNIVERSIDAD ANDINA "Néstor Cáceres Velásquez"

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 226-2024-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 30 de abril de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-4711** de fecha **26 de abril de 2024**, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de **Título: Análisis de la normativa del libro de reclamaciones y la aplicación para la protección del consumidor en la provincia de San Román 2024**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO(A)**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corroboro la propuesta del ASESOR Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **Análisis de la normativa del libro de reclamaciones y la aplicación para la protección del consumidor en la provincia de San Román 2024**, presentado por el (la) **Bach. CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES**.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. JAWER ROMULO QUISEPÉ ZAPANA
DECANO
FAC. Cs. JURÍDICAS Y POLÍTICAS



Dr. Yredy Chalco Vargas
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FAC. CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

DISTRIBUCIÓN:

DECANATURA FCJP INTERESADO

ARCH. FCJP/ucv



ANÁLISIS DE LA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA APLICACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
3	documentop.com Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.indecopi.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	qdoc.tips Fuente de Internet	<1%
8	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%




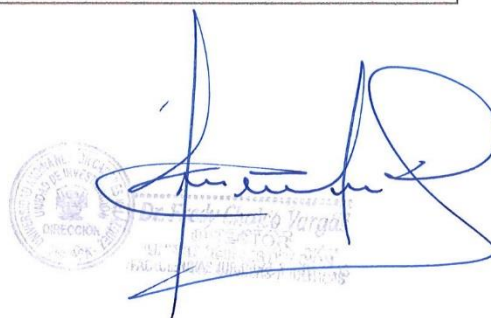
METADATOS COMPLEMENTARIOS



ANÁLISIS DE LA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA APLICACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	48226708
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-9601-6206
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02419986
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7922-5098
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	NESTOR BARRANTES SANCHEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389922
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	MIGUEL ANGEL TOMAYCONZA FERNANDEZ BACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23874671
Datos de investigación	



Línea de investigación	DERECHO PÚBLICO – P05
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas: Latitud: -15.495433 Longitud: -70.127801 https://maps.app.goo.gl/oizH6vuk92G6122X7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2024 – noviembre 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Derecho https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01 Derecho Penal https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.02</p>



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA, identificado con DNI
Nro. 48226708 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

DERECHO

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico
denominada:

ANÁLISIS DE LA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA APLICACIÓN
PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2024

Asesorado por: Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

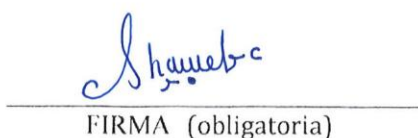
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 29 de NOVIEMBRE del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

En honor a mis seres queridos, que han sido mi fuerza y mi sistema de apoyo en las buenas y en las malas. Te estaré eternamente agradecido por tu apoyo incondicional, tu amor y tu paciencia, que me han permitido cumplir otro de mis objetivos, y por las inestimables lecciones que me has impartido sobre tenacidad y persistencia.



AGRADECIMIENTO

A Dios, que es bondadoso y nunca se aparta de mi lado, y a todos los que han creído en mí y me han ayudado a lo largo del camino, les estoy eternamente agradecido. Tienen toda mi gratitud.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
INDICE GENERAL.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRAC.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XV

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL.....	1
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	2
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3.1 JUSTIFICACIÓN TÉCNICA.....	2
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.5 HIPÓTESIS.....	4
1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	4
1.5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	4
1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	4



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. BASES TEÓRICAS..... 5

 2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL 5

 2.1.2. A NIVEL NACIONAL 7

 2.1.3. A NIVEL REGIONAL 8

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS..... 9

 2.2.1. DERECHOS DEL CONSUMIDOR 9

 2.2.1.1. Derecho del consumidor como una garantía constitucional 10

 2.2.2. DERECHO DEL CONSUMIDOR COMO UN DERECHO FUNDAMENTAL DE LA PERSONA 10

 2.2.3. DERECHO DEL CONSUMIDOR COMO UNA DISCIPLINA JURÍDICA MULTIDISCIPLINARIA..... 11

2.3. MARCO CONCEPTUAL 12

 2.3.1. DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR 12

 2.3.2. CLASES DE CONSUMIDOR..... 15

 2.3.3. CONSUMIDOR RAZONABLE 15

 2.3.4. CONSUMIDOR MEDIO 16

 2.3.5. PROVEEDOR Y COMPARACIÓN LEGISLATIVA..... 18

 2.3.6. VÍNCULO COMERCIAL ENTRE PROVEEDOR Y CONSUMIDOR..... 22

 2.3.7. SUJETOS DEL VÍNCULO COMERCIAL ENTRE PROVEEDOR Y CONSUMIDOR.... 24

 2.3.8. CONEXIÓN COMERCIAL ENTRE PROVEEDOR Y CONSUMIDOR SEGÚN EL CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 25

 2.3.9. POLÍTICAS GUBERNAMENTALES Y DIRECTRICES EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO .
..... 26



2.3.9.1. Políticas públicas.....	26
2.3.10. DEBER DE IDONEIDAD E INFORMACIÓN.....	28
2.3.10.1. Deber de idoneidad	28
2.3.10.2. Deber de información	29
2.3.11. COMPONENTES DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CADA CONSUMIDOR ...	31
2.3.12. LIBRO DE RECLAMACIONES	34
2.3.13. OBJETIVO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	35
2.3.14. PECULIARIDADES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y DE LA HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIÓN	36

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.1.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	39
3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN	40
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN..	40
3.5. RECOGIDA DE DATOS.....	41

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN	42
4.1.1. LIBRO DE RECLAMACIONES EN LA LEY 29571 (CÓD. DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR)	42
4.1.2. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES APROBADO POR D. S. NÚM. 101-2022-PCM	43



4.1.3. MODIFICATORIAS POR EL D. S. NÚM. 006-2014-PCM AL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	47
4.1.4. MODIFICATORIAS POR EL D. S. NÚM. 058-2017-PCM AL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	48
4.1.5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
4.1.6. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	51
4.1.7. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2: IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS QUE AFECTAN LA UTILIZACIÓN EFECTIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.	51
4.1.8. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3: DETERMINAR LA CANTIDAD DE CASOS EN LOS QUE SE HA UTILIZADO EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE MANERA EFICIENTE EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN DURANTE EL AÑO 2024.	67
4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	70
4.2.1. ANÁLISIS:.....	70
4.2.2. INTERPRETACIÓN.....	71
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS	74
4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	74
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS.....	82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Proceso resumido para presentar una protesta formal 32

Tabla 2 Cambios en el Reglamento sobre el Libro de Reclamaciones..... 47

Tabla 3 Modificatorias al Libro de Reclamaciones 48

Tabla 4 Personas que conocen el Libro de Reclamaciones y personas que no lo conocen..... 51

Tabla 5 Definición del Libro de Reclamaciones..... 53

Tabla 6 Finalidad del Libro de Reclamaciones 55

Tabla 7 Obligaciones de tener el Libro de Reclamaciones 57

Tabla 8 La experiencia del consumidor de la provincia de San Román 2024 .. 59

Tabla 9 Reclamos o quejas realizadas por parte de cada consumidor..... 61

Tabla 10 Resultado de la queja o reclamación presentada por el cliente de la provincia de San Román durante el año 2024..... 63

Tabla 11 Establecimientos con el Aviso y Libro de Reclamaciones..... 65

Tabla 12 Información sobre los casos resueltos en la provincia de San Román por el INDECOPI en el año 2024 según consta en el Libro de Reclamaciones. 67

Tabla 13 Se consideraron tanto los procedimientos oficiales como los informales, así como las sanciones y las reclamaciones infundadas. 71



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Se muestran gráficamente los consumidores familiarizados y no familiarizados con el Libro de Reclamaciones en la provincia de San Román. 52

Figura 2 Representación visual del Libro de Reclamaciones según los clientes de la provincia de San Román..... 53

Figura 3 Familiaridad de cada consumidor con el Libro de Reclamaciones de la provincia de San Román, como se muestra gráficamente. 55

Figura 4 Gráfico de la familiaridad de cada consumidor con el Libro de Reclamaciones en la provincia de San Román. 57

Figura 5 Visualización de datos del recorrido del cliente en la provincia de San Román..... 59

Figura 6 Representación visual de las reclamaciones y quejas de cada consumidor recibidas por la provincia de San Román en 2024. 61

Figura 7 Representación visual de las reclamaciones y quejas de cada consumidor recibidas por la provincia de San Román en 2024. 63

Figura 8 Se muestra gráficamente el libro de avisos y reclamaciones de los proveedores provinciales de San Román de 2024..... 65

Figura 9 Representación gráfica al Libro de Reclamaciones 70

Figura 10 Representación visual de los procedimientos que se inician a instancia de parte o en virtud de una autoridad oficial..... 73

Figura 11 Resoluciones finales representadas gráficamente, incluidas sanciones y medidas injustificadas. 73



RESUMEN

En el 2024, se evaluará la incorporación práctica de la regulación normativa del Libro de Reclamaciones del D. S. Núm. 101-2022-PCM para los derechos del consumidor, a fin de evaluar su efectividad en la provincia de San Román. Siendo la investigación de un enfoque mixto - cualitativo y cuantitativo, el método cualitativo se basa en la interpretación jurídica y la deducción, mientras que el método cuantitativo se basa en la observación y las técnicas de medición. Tras examinar la normativa existente que regula el Libro de Reclamaciones y evaluar su eficacia real en la provincia de San Román, el estudio pretendía señalar los elementos clave para utilizar eficazmente el Libro de Reclamaciones y cuantificar los casos en los que se ha empleado con éxito en la región a lo largo de 2023. Según el estudio, las normas existentes que rigen el uso del Libro de Reclamaciones no son eficaces cuando se ponen en práctica. Se encontró que las normas existentes que regulan el Libro de Reclamaciones en San Román al 2024 no son efectivas debido a varias razones. Los proveedores no están obligados a reportar periódicamente los reclamos o quejas al INDECOPI de acuerdo a la normatividad vigente. Además, la población de San Román no conoce la importancia legal del Libro de Reclamaciones, lo que conlleva a su subutilización. Esto pone en evidencia la ineficacia de la norma en la práctica. Las normas vigentes que regulan el Libro de Reclamaciones bajo la Ley 29571, conocida como Cód. de Defensa y Protección del Consumidor. Los proveedores no están obligados por norma a informar periódicamente al INDECOPI sobre las quejas y/o reclamos registrados en su Libro de Reclamaciones. La tramitación inadecuada de las denuncias como medida cautelar se rige por las normas del Libro de Reclamaciones, ya que sólo sirve como sugerencia al proveedor sin que



sea necesaria una Contestación. Para que los consumidores utilicen eficazmente el Libro de Reclamaciones, es esencial que conozcan suficientemente su presencia, su función legal y las entidades obligadas a tenerlo. Este conocimiento capacita a los consumidores para utilizar esta herramienta de protección con prudencia y salvaguardar sus derechos. En el año 2023, en la provincia de San Román, se ha observado la resolución de 200 casos por parte de la autoridad del INDECOPI relacionados con el uso eficiente del Libro de Reclamaciones. Esto demuestra una Número relativamente pequeña de casos presentados durante ese año.

Palabras clave: Proveedor, consumidor, queja y reclamo, libro de reclamaciones.



ABSTRAC

In 2024, the practical incorporation of the normative regulation of the Complaint Book of D. S. No. 101-2022-PCM for consumer rights will be evaluated in order to assess its effectiveness in the province of San Roman. The research being of a mixed approach - qualitative and quantitative, the qualitative method is based on legal interpretation and deduction, while the quantitative method is based on observation and measurement techniques. After reviewing the existing regulations governing the Complaints Book and assessing its actual effectiveness in the province of San Roman, the study aimed to pinpoint the key elements for effectively using the Complaints Book and quantify the cases in which it has been successfully employed in the region throughout 2023. According to the study, existing rules governing the use of the Complaints Book are not effective when implemented. The existing rules governing the Claim Book in San Roman as of 2024 were found to be ineffective due to several reasons. Suppliers are not required to periodically report claims or complaints to INDECOPI in accordance with current regulations. In addition, the population of San Roman is not aware of the legal importance of the Complaints Book, which leads to its underutilization. This highlights the ineffectiveness of the regulation in practice. The current norms that regulate the Complaints Book under Law 29571, known as the Consumer Defense and Protection Code. Suppliers are not obliged by law to periodically inform INDECOPI about the complaints and/or claims registered in their Complaints Book. The inadequate processing of complaints as a precautionary measure is governed by the rules of the Complaints Book, since it only serves as a suggestion to the supplier without requiring an Answer. For consumers to use the Complaints Book effectively, it is essential that they are



sufficiently aware of its presence, its legal function and the entities obliged to have it. This knowledge enables consumers to use this protection tool wisely and to safeguard their rights. In the year 2023, in the province of San Roman, the resolution of 200 cases by the INDECOPI authority related to the efficient use of the Complaints Book has been observed. This shows a relatively small number of cases filed during that year.

Key words: Supplier, consumer, complaint and claim, complaints book.



INTRODUCCIÓN

Ahora en la actualidad la cuestión de salvaguardar a los consumidores está adquiriendo más importancia a medida que todos nos convertimos en consumidores. El aspecto esencial del consumo se está convirtiendo en un deber apremiante para satisfacer las necesidades vitales que mejoran la existencia humana. Los consumidores, como agentes económicos, se esfuerzan por mejorar a cada necesidad obteniendo los servicios y productos que los proveedores ofrecen con respecto de su mercado. En consecuencia, el consumidor se encontrará constantemente inmerso en un escenario de consumo. Del mismo modo, es importante considerar la implicación de la empresa como principal agente económico en el mercado, actuando como proveedor. Su impacto en la sociedad implica el impulso de las transacciones de comercio, lo que lleva a la exigencia de salvaguardias legales para proteger a los consumidores.

En nuestra sociedad actual, estamos inmersos en una cultura de consumo en la que los individuos deben ser conscientes de sus derechos para hacerlos valer y garantizar que se respeten. La educación ya no procede únicamente de las interacciones cotidianas; ahora requiere el acceso a una información bien elaborada y fácilmente disponible. En nuestra comunidad se reconoce ampliamente que no hay límites cuando se trata de estrategias de comercio, empresariales y publicitarias. Cuanto más astuto y asertivo sea un comercializador en su enfoque, mayores serán sus logros financieros. Por lo tanto, es innegable que existe una clara necesidad de salvaguardar al consumidor individual, que es el participante más vulnerable en la economía actual.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

Una forma para proteger a los consumidores es por medio del Libro de Reclamaciones, tal y como se recoge en los Arts. 150, 151 y 152 del C.P.D.C. Esta normativa obliga a todos los comercios a tener un Libro de Reclamaciones, que tiene que estar a la vista del público, de acuerdo con el Art. 151. Según la ley, todos los comercios están obligados a tener un Libro de Reclamaciones expuesto a la vista del cliente para que puedan acceder a él. Según la ley, todos los comercios deben tener un Libro de Reclamaciones expuesto en un lugar visible para que los clientes puedan acceder a él. Este libro permite a los consumidores expresar sus preocupaciones sobre servicios o productos. A pesar de esta salvaguarda, parece que los residentes de San Román no están familiarizados con el Libro de Reclamaciones ni con la forma de utilizarlo eficazmente.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema principal.

¿Cómo analizar la normativa del libro de reclamaciones y la aplicación para la protección del consumidor en la provincia de san román 2024?



1.2.2 Problemas específicos.

- ¿Cómo analizar las normas vigentes sobre el Libro de Reclamaciones señaladas en la Ley 29571, Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, y su correspondiente Reglamento D.S. 101-2022-PCM?
- ¿Cómo determinar qué elementos que intervienen en la aplicación óptima del Libro de Reclamaciones?
- ¿Cómo determinar cuántas veces se ha utilizado efectivamente el Libro de Reclamaciones en la Provincia de San Román a lo largo de 2023?

1.3 JUSTIFICACIÓN.

1.3.1 Justificación técnica.

El objetivo principal de la incentivación del Libro de Reclamaciones fue ofrecer al INDECOPI información precisa y de primera mano sobre las empresas e industrias que reciben más reclamaciones, así como los problemas más comunes. Es decir, contar con información precisa sobre las empresas que no ofrecen un servicio satisfactorio y poder aplicar simultáneamente las sanciones correspondientes. Para lograr este objetivo, las empresas debían presentar periódicamente al INDECOPI una breve reseña de las quejas u objeciones. Sin embargo, a seis años de su introducción, el Libro de Reclamaciones no ha logrado este objetivo. ¿Por qué? El Reglamento (D.S. Núm. 101-2022-PCM) limitó inexplicablemente el acceso del INDECOPI a la información de los proveedores, disponiendo que dichos datos sólo sean proporcionados a solicitud de la autoridad administrativa.

De ahí que el enfoque principal de esta investigación sea la importante innovación que está en el Cód. de Defensa y Protección del Consumidor en cuanto a los derechos de cada consumidor y la presentación de quejas,

específicamente en la sección denominada COMPENDIO DE RECLAMACIONES señalada en los Arts. 150, 151 y 152 del Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, la cual se encuentra más detallada en su correspondiente reglamento establecido por el D. S. 101-2022-PCM.

Como clientes, poseemos un conjunto de derechos que deberían ser estrictamente respetados y honrados por cada proveedor de productos y los servicios que ofrecen al público. La protección primordial de estos derechos está establecida en el Art. 65, Constitución Política del Perú y (Ley 29571) Cód. de Defensa y Protección del Consumidor. Esta legislación tiene la finalidad de garantizar que los consumidores puedan acceder a servicios y bienes adecuados, y dar beneficio de sus derechos y juntamente con los componentes de protección. Busca disminuir las disparidades de información, rectificar, prevenir o erradicar conductas y prácticas que lesionen sus legítimos intereses.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1 Objetivo general.

Analizar la normativa del libro de reclamaciones y la aplicación para la protección del consumidor en la provincia de san román 2024.

1.4.2 Objetivos específicos.

- Analizar las normas vigentes sobre el Libro de Reclamaciones señaladas en la Ley 29571, Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, y su correspondiente Reglamento D.S. 101-2022-PCM.
- Determinar qué elementos que intervienen en la aplicación óptima del Libro de Reclamaciones.
- Determinar cuántas veces se ha utilizado efectivamente el Libro de Reclamaciones en la Provincia de San Román a lo largo de 2023.



1.5 HIPÓTESIS.

1.5.1 Hipótesis general

Las normas actuales del Libro de Reclamaciones pueden no ser muy eficaces para proteger los derechos de cada consumidor y aplicarlos de forma práctica en la provincia de San Román en 2024.

1.5.2 Hipótesis específicas

- Las normas existentes para el Libro de Reclamaciones pueden no ser muy eficaces para garantizar los derechos de cada consumidor en la práctica.
- Los elementos que intervienen en la efectiva utilización del Libro de Reclamaciones están vinculados a la continua comunicación con proveedores y consumidores, así como a la supervisión que hace INDECOPI sobre este sistema de protección.
- Es probable que sólo unos pocos casos muestren una aplicación satisfactoria del libro de reclamaciones en la provincia de San Román en 2024.

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Categoría 1: Protección de consumidor

- El derecho del consumidor
- Derecho a la protección de los intereses del consumidor

Categoría 2: Cumplimiento del Reglamento D.S. 101-2022-PCM

- Derecho a elegir libremente
- Satisfacción del consumidor



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. BASES TEÓRICAS.

2.1.1. A nivel internacional

Guido Alpa (2019) Al principio, las agrupaciones de consumidores intentaron poner en marcha actividades en los medios de comunicación para poner en relieve los problemas más graves y perjudiciales a los que se enfrentaban los consumidores, exponiendo así las tácticas lucrativas de las empresas. El autor antes mencionado destaca que desvelar el concepto de consumidor engloba tanto al individuo solitario como al individuo unido dentro de colectivos. Estas conexiones desencadenaron una oleada de creencias e iniciativas conocidas como movimiento "consumista" o "consumista". Originado en Estados Unidos durante la década de 1960, el movimiento consumista pretendía actuar como mediador entre productores, anunciantes y distribuidores para ofrecer, comparar y centralizar la información en el mercado.

John F. Kennedy, En su discurso ante el Congreso de EE.UU, Kennedy reconoció la contribución vital de cada consumidor al progreso económico de la nación. La parte más destacable del discurso de Kennedy fue cuando enfatizó que todo individuo consumidor, tiene derecho a la salvaguarda de sus derechos económicos. La base de esta salvaguarda consiste en: El derecho al



conocimiento, el derecho a la selección, protección y tener voz. La importancia de esto radica en su reconocimiento de los derechos fundamentales. Los derechos del discurso han sido un punto de referencia clave para establecer los derechos de protección del consumidor en varios países, incluida la Resolución 39/248. Instrucciones para la defensa de cada consumidor, y menciona lo siguiente:

- Derecho a la Información: Se refiere a protegerse de información, promociones o etiquetados engañosos, inexactos o engañosos, así como de otras tácticas comparables; y el derecho a acceder a la información que se requiera para decidir del conocimiento y causa.
- Derecho a escoger: Se refiere a disfrutar de la amplia gama de servicios y bienes, precios competitivos y a garantizar, en los sectores en los que no hay competencia y ésta es sustituida por el Estado, la prestación de servicios de alta calidad con precios razonables.
- Derecho a la Seguridad: Se refiere a ser protegido de la promoción que dan en productos que supongan un riesgo de la vida y salud.
- Derecho a ser escuchado: El privilegio de garantizar que las preocupaciones de cada consumidor se tengan en cuenta de forma exhaustiva y compasiva en la formulación de la normativa gubernamental, así como que reciban un trato equitativo en las audiencias administrativas.

El 15 de marzo de 1983, la Asamblea de las Naciones Unidas proclamó el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, que es conmemorada cada año, y estableció los principios fundamentales para salvaguardar a los consumidores sólo dos años después. (Velásquez, 2019).



Ahora numerosos países han promulgado leyes para proteger a los consumidores, estableciendo normativas para sectores específicos del comercio, delimitando las responsabilidades de fabricantes, proveedores y distribuidores de los servicios y productos, e incluso elaborando legislación para crear organizaciones dedicadas a tratar los problemas de cada consumidor. Por el contrario, el auge de la industrialización, los avances en la comunicación, los cambios en el mercado, la evolución económica y la globalización han dado lugar a organizaciones de consumidores, algunas de las cuales se han convertido en valiosos recursos para la defensa y educación.

2.1.2. A nivel nacional

Mendoza, J. (2020). El estudio de Mendoza analiza la incorporación del Libro de Reclamaciones en el área Virtual en las empresas peruanas, destacando los beneficios en términos de accesibilidad y rapidez en la atención de quejas.

García, A. y López, P. (2021). Este análisis se centra en la eficiencia del proceso de resolución de reclamos, identificando mejoras en la Contestación de las empresas y en la satisfacción del consumidor desde la introducción del formato digital.

Ramírez, L. (2022). El estudio de Ramírez examina cómo la pandemia aceleró la digitalización del Libro de Reclamaciones y cómo esto ha influido en la interacción entre consumidores y empresas durante la crisis sanitaria.

Fernández, C. (2023). Se identifican barreras significativas en la incorporación y uso del Libro de Reclamaciones en las áreas rurales, la señal de internet es limitado y el conocimiento sobre derechos del consumidor es bajo.



INDECOPI (2024). El informe anual de INDECOPI sugiere varias mejoras, incluyendo campañas de sensibilización y educación, así como la incorporación de sistemas más robustos de seguimiento y fiscalización para asegurar el cumplimiento efectivo de la normativa.

2.1.3. A nivel regional

Esta tesis se ha basado en las siguientes Notas locales:

Condori, E. (2020). Este estudio analiza la efectividad de la incorporación del Libro de Reclamaciones en las principales empresas de comercio de San Román, destacando las mejoras y desafíos en el proceso de gestión de reclamos.

Quispe, J. (2021) La investigación de Quispe se enfoca en cómo la normativa del Libro de Reclamaciones ha influido en la percepción y satisfacción de cada consumidor en San Román, utilizando encuestas y análisis estadístico para sus conclusiones.

Flores, M. (2019) Flores examina el papel de INDECOPI en la fiscalización y supervisión del cumplimiento de la norma del Libro de Reclamaciones, evaluando su efectividad y proponiendo mejoras para fortalecer la protección del consumidor.

Chura, A. (2022) Este estudio indica sobre la percepción de los comerciantes sobre la utilidad y efectividad del Libro de Reclamaciones, identificando factores que influyen en su correcta incorporación y uso.

Vilca, R. (2023) La tesis de Vilca aborda los desafíos específicos que enfrentan las zonas rurales de San Román en la incorporación del Libro de Reclamaciones, proponiendo estrategias para mejorar el acceso y la efectividad de este componente de protección.



2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

2.2.1. Derechos del consumidor

En la vanguardia de estos derechos se encuentran los reglamentos y leyes que establecen derechos particulares para salvaguardar directamente a los consumidores. Estas normas no sólo pretenden proteger a los consumidores, sino también garantizar la aplicación efectiva de estos derechos. Además, existen componentes legales para regular y orientar el comportamiento de cada consumidor, como la inspección de la producción y venta de tabaco y alcohol. A pesar de que algunos consumidores consideran que estas normativas limitan su libertad a la hora de elegir, el Estado interviene en favor del intereses y bienestar de la comunidad.

El Derecho de cada consumidor es un concepto jurídico independiente que posee Peculiaridades únicas como la anticipación y la inclusión, cuyo objetivo principal es rectificar el daño infligido a los consumidores. No obstante, la singularidad de esta ley radica en su enfoque distintivo a la hora de tratar los supuestos contenciosos y aplicar la normativa vigente. Mientras que el derecho del siglo XIX defendía un enfoque individualista, el derecho de cada consumidor encarna ahora una perspectiva colectiva y solidaria. El Derecho del consumo tiene sentido cuando se considera como un componente del desarrollo de la ciudadanía, que hace hincapié en la salvaguarda de los individuos en su conjunto (Malpartida Castillo, 2022).

Los derechos de cada consumidor pertenecen a una categoría de derechos distinta de los derechos individuales, y su protección debe llevarse a cabo de forma colectiva. Aunque el Derecho de cada consumidor es un campo reciente,



ello no implica que el ordenamiento jurídico no se haya ocupado anteriormente de las cuestiones relacionadas. (Durand, 2018)

2.2.1.1. Derecho del consumidor como una garantía constitucional

Según el Art. 65 de la Constitución, en Perú el estado protege los derechos de los usuarios y consumidores. Esto significa un respaldo a la tendencia contemporánea de elevar los derechos del individuo a nivel constitucional (DURAND CARRION, 2022). Por lo tanto, la protección del consumidor abarca una serie de acciones legales implementadas por el Estado para salvaguardar la capacidad de compra de sus ciudadanos, garantizar su bienestar y seguridad física frente a los servicios y productos específicos; asegurando la eficacia o usabilidad de los Arts. que adquieren o de los servicios que contratan para satisfacer cada necesidad.

2.2.2. Derecho del consumidor como un derecho fundamental de la persona

Este debe considerarse como derecho individual e íntimo que, si se vulnera, debe rectificarse. Esta vulneración se asemeja a la vulneración en los derechos esta debe abordarse jurídicamente del mismo modo que las intromisiones en la libertad, la intimidad u otros aspectos de la propia identidad. (Durand Carrión, 2022)

Esto surge a raíz de que una gran parte de las personas carecen de medios para asegurarse una calidad y unos precios justos de forma independiente mientras realizan sus actividades cotidianas. Estas personas luchan por hacer valer sus derechos, ya que carecen de los recursos necesarios para cuestionar productos y proveedores. Los consumidores tienen una influencia limitada en el mercado y se enfrentan a la abrumadora presión de la publicidad, lo que



disminuye su capacidad de pensamiento crítico. La condición de consumidor está profundamente ligada a la de ser humano, por lo que salvaguardar a los consumidores significa salvaguardar a las personas.

2.2.3. Derecho del consumidor como una disciplina jurídica multidisciplinaria

Caracteriza por su esencia interdisciplinar, que implica la colaboración de diversos ámbitos jurídicos. Esta realidad se hace evidente a través de los intereses cotidianos del consumidor en la producción, el transporte, la comercialización, la disponibilidad, la venta y el uso, estas normas jurídicas salvaguardan los derechos de cada consumidor difieren en distintas etapas del ciclo económico, abarcando una serie de leyes como las normas civiles, administrativas, económicas, de comercio, penales y en el mercado. El Derecho de cada consumidor se compone de normas destinadas a regular todos los aspectos relacionados con los negocios jurídicos realizados por los consumidores para satisfacer cada necesidad. Es fundamental que salvaguardan a las personas de posibles peligros que podrían poner en peligro su bienestar, seguridad y calidad de vida en general. Es crucial destacar que los derechos de protección de cada consumidor pretenden rectificar el desequilibrio de poder causado por la asimetría de la información, garantizando que cada Estado ofrezca garantías adecuadas a los consumidores. (Durand Carrión, 2022).



2.3. MARCO CONCEPTUAL.

2.3.1. Definición de consumidor

Puente y Lavalle, sólo quienes adquieren los servicios y productos para uso personal deben ser reconocidos como consumidores a la protección legal al respecto. En principio, Decreto Legislativo No. 716 bajo la Ley de Protección al Consumidor y el análisis de la División de Defensa de la Competencia, sólo los beneficiarios finales en la cadena de producción y consumo eran considerados consumidores. Esto provocó que el sector administrativo tuviera una visión estrecha de cada consumidor, centrándose únicamente en su ubicación en lugar de considerar las complejidades de las interacciones de cada consumidor, las comparaciones legales y, lo que es más importante, nuestras propias circunstancias únicas. Mediante la Ley Complementaria del Sistema de Protección de cada consumidor, D. Leg. Núm. 1045, este ámbito de aplicación para incluir a personas naturales, sino también a personas jurídicas de la categoría de pequeños empresarios que son afectadas por el desequilibrio de información en los servicios de consumo, (Espinoza, 2019).

Actualmente, el Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, Ley N° 29571, contiene una amplia descripción de lo que constituye un consumidor. En la primera sección del Art. IV del Título Preliminar del Cód., se señalan los criterios para identificar a las personas susceptibles de ser clasificadas como usuarios o consumidores, otorgándoles acceso al mayor nivel de salvaguarda que ofrecen las leyes CPDC. Así, se consideran usuarios o consumidores los siguientes:

- Personas jurídicas o físicas que obtienen, o saborean servicios o bienes tangibles e intangibles, para su disfrute personal o en beneficio propio, de su



entorno y/o de su comunidad, sin dedicarse a ninguna actividad comercial o profesional. En este Cód., un consumidor no se define como alguien que compra, utiliza o se beneficia de un servicio o producto típicamente destinado a sus operaciones de comercio como proveedor.

- Pequeños empresarios que experimentan una falta de equilibrio informativo con sus proveedores en relación con servicios o productos que están fuera de su ámbito empresarial habitual.

En relación con este asunto, la Resolución nº 386-2011/CPC emitido el 01.16.11, sostuvo que:

La citada norma dice que los consumidores como individuos o entidades que compran, que deleitan con su servicio o producto de su beneficio personal o para el de sus seres queridos o comunidad, operando así en un ámbito que va más allá del comercial. Dentro del mismo grupo se encuentran también los propietarios de pequeñas empresas que presentan un escenario de desigualdad de información con el proveedor en relación con productos que están fuera de su ámbito comercial habitual.

Por lo tanto, existe un criterio universal que este caso concreto debe evaluar para establecer si el demandante reúne los requisitos para ser considerado consumidor. Este criterio consiste en examinar si la compra, utilización o placer que obtiene el demandante del servicio o producto en cuestión está relacionada con su círculo personal, familiar o social cercano. Si este es el caso, la persona o entidad puede considerarse consumidor. Es importante mencionar que en este filtro no importa si la persona o entidad, una mediana empresa o una gran corporación, una microempresa, una pequeña empresa,



Según la normativa, si la denuncia la presenta un particular o una empresa que utiliza un servicio o producto por motivos no personales, la Comisión no podrá clasificarlos como consumidores. No obstante, el Cód. establece una disposición especial para las pequeñas empresas que se enfrentan a la falta de información sobre productos no esenciales para su funcionamiento.

En esta coyuntura, el examen de la Nota vendrá determinado por los criterios siguientes:

1. Para establecer si el denunciante califica como microempresa, la Comisión evaluará si cumple con los criterios de un microempresario descritos en el D. S. No. 007-2008-TR. Esto incluye tener una plantilla de no más de 10 empleados e ingresos anuales inferiores a 150 Unidades Impositivas Tributarias.
2. Tras confirmar sobre lo microempresario, es crucial examinar si el servicio o producto denunciado está en relación con la línea de negocio, como componente vital en las operaciones productivas de la unidad. Si se demuestra que el Art. en cuestión es un componente vital del proceso de producción, entonces la objeción debe considerarse inválida.
3. En última instancia, cuando se trata de pequeñas empresas que ofrecen un servicio o producto que no está directamente relacionado con sus operaciones de comercio principales, es importante evaluar si existe una falta de equilibrio informativo entre la persona o la empresa y este producto en particular.

Si se confirma la asimetría de información en la situación concreta, el demandante será considerado consumidor. Sin embargo, si se demuestra que el microempresario no presenta un desequilibrio en relación con el servicio o producto en cuestión, la reclamación se considerará inválida.



2.3.2. Clases de consumidor

El actual Cód. de Defensa y Protección del Consumidor prioriza la salvaguarda del consumidor final sin definir claramente el concepto o los rasgos del consumidor. Esto plantea la cuestión de si el cumplimiento de los criterios esbozados en el Art. IV del Título Preliminar del Cód. de Defensa y Protección del Consumidor es adecuado para la protección legal. En relación con este asunto, existen dos perspectivas: una defiende la protección jurídica del consumidor racional, mientras que la otra aboga por salvaguardar al consumidor ordinario. (Gonzales & Durand 2020),

2.3.3. Consumidor razonable

Cuando hablamos de un consumidor racional, no nos referimos a un especialista o a un consumidor excesivamente crítico y precavido. No se trata de un comprador lógico, analítico y desapegado, capaz de evaluar detenidamente las opciones. Al contrario, un individuo que tiene el comportamiento con diligencia estándar (precauciones y información necesarias para la elección de consumo) que cabría esperar de cualquier persona en esa situación. ASPEC, una organización de consumidores muy estimada en nuestro país, define al consumidor prudente como alguien que examina meticulosamente las etiquetas, sobre todo con las fechas que se vencen, contrasta calidad precio antes de hacer una compra revisando minuciosamente los contratos antes de firmar sobre el papel. Si crees que se han vulnerado tus derechos, expresar tus preocupaciones te convierte en un consumidor inteligente. Es importante mostrar un nivel decente de conciencia de consumidor y comprender el concepto de consumo como elemento vital que sostiene el sistema de mercado. Esta comprensión anima a los compradores a aprovechar al máximo la información proporcionada por los



vendedores a través de sus esfuerzos de marketing. (ASPEC, 2021).

2.3.4. Consumidor medio

El cliente que de vez en cuando planifica sus compras, pero disfruta aprovechando los descuentos. La información sobre el producto sólo le llega cuando algo le preocupa. Sus hábitos de compra carecen de precisión, ya que pasa por alto los detalles y solo expresa sus preocupaciones cuando la situación se vuelve crítica.

Hace algún tiempo, el INDECOPI, entidad protectora del Sistema de Protección al Consumidor. Esta innovación, desarrollada con resoluciones judiciales administrativas, introdujo la noción de Consumidor Racional como elemento complementario al concepto de Consumidor Final. El marco legal de esta categoría conceptual se estableció en D.L. 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección para el Consumidor aprobada. Este decreto, ya derogado, definió al consumidor o usuario en su Art. inicial e introdujo el conocido concepto de consumidor razonable, denominado "consumidor diligente", en la parte final del mismo Art.

a) **Usuarios o consumidores.** - Incluye a los propietarios de pequeñas empresas que pueden no tener tantos conocimientos como el vendedor en ámbitos ajenos a su negocio. Esta legislación protege al comprador que participa con frecuencia en tratos de comercio, teniendo en cuenta sus circunstancias individuales.

Durand dice que lo establecido anteriormente en la ley (ahora anulado), es interpretado de manera restrictiva, podría resultar en dejar vulnerable a una porción significativa de consumidores. La interpretación del INDECOPI sugiere que la mayoría de cada consumidor medios de nuestra nación, que no analizan



meticulosamente sus compras y carecen de la diligencia típica de su vida cotidiana, podrían no estar salvaguardados por la ley. Esencialmente, según el INDECOPI, estos individuos podrían ser vistos como consumidores ineptos o irracionales que no están familiarizados con la conducta del mercado y, por lo tanto, considerados no merecedores de protección legal. Una parte importante de la población peruana reside en la pobreza y posee algunos conocimientos, pero carece de una educación adecuada. Creen que los responsables de velar por sus derechos no lo hacen debido a la necesidad de ser analíticos, educados y racionales. Este requisito suele estar vinculado a la calidad de la educación, un recurso que el Estado no proporciona adecuadamente y que, además, resulta inaccesible y costoso para algunas personas. En consecuencia, hay personas que o bien no leen porque carecen de conocimientos o bien carecen de conocimientos porque no leen. (Durand Carrión, 2020).

Algunos autores defienden el concepto de consumidor prudente o consciente, abogando por un enfoque limitado que excluya de la protección jurídica a determinados perfiles de consumidores. Creen que es crucial exigir un cierto nivel de diligencia a los consumidores para evitar enviar señales negativas al mercado. Esto desincentivaría el comportamiento responsable y provocaría un aumento de los costes de transacción, ya que las empresas tendrían en cuenta estos riesgos a la hora de fijar los precios. En otras palabras, según los partidarios de esta postura, la idea de consumidor tal y como se define en esta perspectiva actuaría como una barrera que impediría que determinadas personas quedaran cubiertas por las salvaguardias legales esbozadas. Esto significaría que algunos consumidores, que no se ajustan a los criterios del consumidor razonable, quedarían excluidos de la protección prevista por las



leyes de consumo, que irónicamente fueron establecidas por la Constitución para salvaguardarlos. La distinción entre el consumidor racional y el consumidor típico es que el primero toma las riendas para salvaguardar sus intereses, mientras que el segundo confía en que los proveedores le proporcionen información precisa y con acceso fácil en la toma de decisiones. Los proveedores son responsables de mantener informados a los consumidores con los datos más fiables y actualizados sobre sus los servicios y productos en el mercado. En la actualidad, se ha anulado la Ley de Protección al Consumidor, implementado la Ley N° 29571, que establece una protección integral a los consumidores, sin distinción de que sean considerados consumidores racionales o típicos.

2.3.5. Proveedor y comparación legislativa

Un proveedor es una persona jurídica o física que proporciona servicios o bienes a otra empresa o colectividad. El término tiene su origen en la acción de amueblar, que significa proporcionar lo esencial para un objetivo concreto. Los proveedores son personas o empresas que amueblan o proporcionan servicios y bienes a otros.

De acuerdo con el Art. IV, apartado 2, del Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, se consideran proveedores ha:

Las personas jurídicas o físicas, pertenecientes al sector privado o público, que produzcan, creen, transformen, manipulen, mezclen, envasen, almacenen, preparen, distribuyan, ofrezcan bienes o presten servicios de forma habitual, se considera proveedor:

Comerciantes o Distribuidores. - Personas jurídicas o físicas que ofrecen servicios o bienes a granel o individualmente a consumidores finales, incluso si esto ocurre fuera de locales hacia el público.



Fabricantes o Productores. - Personas jurídicas o físicas que fabrican, extraen, transforman o convierten mercancías en productos.

Importadores. - Personas jurídicas o físicas que introducen mercancías en el país con fines de comercio u otros servicios dentro de las fronteras nacionales.

Prestadores. - Personas jurídicas o físicas que ofrecen servicios a la población en general.

Las leyes en Perú al contrario de la Ley de Defensa del Consumidor de Argentina, conocida como Ley 24240-93, proporciona una definición del Proveedor en el Art. 2 de la legislación.

Se considera entidad mercantil a la persona jurídica o física, privada o pública, que se dedique profesionalmente, en forma habitual o esporádica, a actividades de fabricación, ensamblaje, artesanía, transformación, construcción, importación, autorización de licencias de marcas, comercialización y venta de servicios y bienes a usuarios o consumidores. Todos los proveedores deben cumplir esta legislación. (Fosada, 2021)

Esta normativa no abarca el trabajo de los expertos independientes, que necesitan un título universitario y la aprobación de grupos profesionales oficialmente reconocidos o entidades autorizadas para ejercer. Sin embargo, sí abarca la promoción de sus servicios. En los casos en que los usuarios y consumidores planteen preocupaciones no relacionadas con la promoción del servicio, el organismo regulador les orientará hacia la jurisdicción competente en elemento de licencias para garantizar una resolución adecuada de la cuestión.

El Cód. Brasileño de los Derechos del Consumidor, también conocido como Ley nº 8.078, establece el concepto de proveedor:

“Cualquier persona jurídica o física, privada o pública, nacional o extranjera,



incluidas las organizaciones no personalizadas, que se dedique a actividades como la fabricación, el ensamblaje, la artesanía, la construcción, la transformación, la importación, la exportación, la distribución o la venta de productos o la prestación de servicios”.

Según el Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, un proveedor se define como una persona jurídica o física, privada o pública, que se dedica regularmente a la producción, transformación, manipulación, envasado, acondicionamiento, mezcla, preparación, almacenamiento, suministro o venta de servicios o productos a los consumidores.

Según Carbonell (2018), destaca los aspectos fundamentales de la definición, afirmando que un individuo sea clasificado como proveedor, debe poseer ciertas

Peculiaridades:

1. No es obligatorio que el proveedor de un producto sea una persona jurídica o física. Un proveedor puede ser una persona física, con o sin número de identificación fiscal.
2. Que la ley sea privada o pública no es crucial para el individuo que presta el servicio, ya que lo que importa es que el destinatario del servicio, ya sea en el sector privado o público, será considerado consumidor.
3. Según el Art. IV, apartado 12, de esta Ley, una actividad se considera habitual cuando se realiza de forma constante y habitual, lo que indica una intención de permanencia en el mercado.
4. Produzcan productos, la RAE se define la fabricación como la producción de Arts. en serie, colectivamente por causales mecánicos; están se consideran proveedores de quienes fabrican cosas en serie.



5. Elaboren productos, Según la RAE, "elaborar" implica cambiar algo u obtener algo mediante un esfuerzo suficiente. Así, se considera proveedor a quien adquiere un producto o sufre una transformación mediante un trabajo suficiente.
6. Manipulen productos, Trabajar en exceso, socavar o manipular cualquier cosa es como lo define la RAE. Por lo tanto, cuando alguien trabaja en exceso cualquier cosa, se considera que es un proveedor.
7. Disponen productos, Según la RAE, el verbo disponer significa "arreglar o preparar" (o "poner a punto") de manera adecuada para un fin determinado. Así, cuando alguien organiza o prepara una cosa de manera que sirva para una determinada función, podríamos llamar a esa persona acondicionador.
8. Mezclen productos, Según la RAE, mezclar es combinar, fusionar o mezclar una cosa con otra, lo que puede llevar a confusión. Esto nos lleva a pensar que un proveedor es quien combina dos o más bienes en uno solo mediante su unión, unión o incorporación.
9. Envasan productos, Meter cualquier otro tipo de productos en su contenedor es a lo que se refiere la RAE cuando habla de envasar.
10. Almacenan productos, El acto de recoger o conservar un gran número de objetos se define como "almacenar" en la RAE.
11. Adecuan servicios, La RAE define el término "Adecuar" como la realización de los trámites necesarios para adquirir un producto.
12. Comercian productos, La RAE define la venta ambulante como la venta de bienes ajenos a petición de su propietario. De hecho, se puede afirmar.
13. Se denomina proveedor a quien actúa como agente del propietario de un bien ajeno para venderlo.



14. Suministran productos, La provisión de Arts. de primera necesidad a otra persona es la definición de suministro según la RAE.

15. En conclusión, de la definición de proveedor se desprende que todos los que ofrecen servicios a los clientes entran en esta categoría.

En este apartado también se indica que, a título ilustrativo y no limitativo, se consideran proveedores los mayoristas, minoristas, fabricantes, importadores, etc.

Así pues, la norma es *numerus apertus* y no *numerus clausus*; es decir, se considera proveedor a todo aquel que cumpla los criterios para serlo, no sólo a los específicamente nombrados.

Es razonable afirmar que los proveedores son todas las personas o entidades contratadas regularmente en el sector público por las empresas para vender productos y prestar servicios. Los sujetos pasivos están igualmente obligados a cumplir el Cód. de Defensa y Protección del Consumidor.

2.3.6. Vínculo comercial entre proveedor y consumidor

Espinoza, (2019) Señala que tiene algunas reservas sobre la teoría que afirma que el Vínculo comercial entre proveedor y consumidor tiene que cubrir todos los escenarios posibles en los que el cliente necesita protección. Esto significa que tiene derechos antes, durante y después de celebrar un contrato, así como cuando es una persona o un grupo, y cuando sufre un perjuicio como consecuencia de un acto ilícito o una práctica de mercado.

Lorenzetti, (2022), llama la atención sobre el hecho de que el Vínculo comercial entre proveedor y consumidor no determina el ámbito de aplicación exclusivo y único de la Ley de Consumidores. Ello es así porque, como he mostrado anteriormente, existen supuestos ajenos a el Vínculo comercial entre



proveedor y consumidor que merecen protección por este ámbito, y sería innecesario ampliar el concepto de Vínculo comercial entre proveedor y consumidor sólo para dar cuenta de ellos.

(Ley 17.250, art. 4) En Uruguay, Una definición de relación con el cliente es el vínculo que se forma entre un proveedor (el que realmente fabrica el bien o presta el servicio) y el usuario final (el que realmente paga por él). Las relaciones con el consumidor se definen como la oferta de Arts. y servicios gratuitos con la expectativa de una futura conexión con el consumidor.

(Ley 1.334, art. 5) En Paraguay, En una conexión de consumo, una parte ofrece un bien o servicio a otra a cambio de algún tipo de compensación, y la otra parte compra el bien o lo utiliza en su propio beneficio.

(Ley 26.361, art. 3) Argentina, Existe una conexión formal entre proveedores y usuarios o consumidores a través de las relaciones de consumo.

En el Art. 45º del C.P.D.C. En el Perú, menciona que el consumo se intercambia una contraprestación económica por Arts. o servicios, con lo que se pretende establecer un vínculo jurídico patrimonial entre el comprador y el vendedor. Como consecuencia del establecimiento de un vínculo jurídico patrimonial, el acuerdo voluntario de proveedores y consumidores tendrá la consideración de contrato.

Sin embargo, para (Carbonell Obrien, 2019). Dado que hay una relación jurídica patrimonial por ello es necesario un contrato de consumo, su investigación de la norma se ve enturbiada. Esto se debe a que, según su pensamiento. Los dos planos se suceden. Por lo tanto, antes que nada, la construcción del contrato debe atenerse a sus componentes y requisitos previos. En segundo lugar, la estructura no puede incluir las implicaciones jurídicas, que



se crean por separado. Tanto el comprador o usuario como el vendedor o proveedor de servicios o bienes deben expresar su intención para que exista un contrato jurídicamente vinculante. Para que exista una relación jurídica patrimonial, debe demostrarse claramente la intención de las partes de llevar a cabo la transacción de consumo. Además, no puede afirmarse que la compra de servicios o bienes constituya un contrato de consumo, ya que el objetivo de cada forma de contrato es distinto del vínculo jurídico patrimonial. Sin duda, sólo puede referirse al importe de bienes físicos y no de servicios. No se pueden comprar los servicios hasta que no se compran las cosas. A pesar de tener Peculiaridades distintas, la contratación con consumidores no está reconocida oficialmente como un tipo de contrato distinto en los marcos legislativo, judicial o doctrinal. El desequilibrio de conocimientos entre ambas partes es la raíz del problema.

2.3.7. Sujetos del Vínculo comercial entre proveedor y consumidor

En una Vínculo comercial entre proveedor y consumidor, tanto el comprador como el vendedor son figuras centrales. En mi resumen de los puntos relacionados con el consumidor que figuran en el Art. IV.I del C.PDC, me ceñiré a lo esencial:

En primer lugar, es la persona o entidad que compra, consume o disfruta de los servicios o bienes como consumidor, no afiliado a la empresa o profesión del vendedor o comprador. Otra entidad que experimenta asimetría de información es la microempresa.

Disponer de una definición definida por ley supone una ventaja para el proveedor. Cualquier persona (jurídica o física) que cree, desarrolle, manipule, mezcle, almacene, envase, prepare, venda, suministre y/o preste servicios a

clientes se considera fabricante. (art. IV. Inciso 2 CPDC).

Distribuidores, comerciantes, fabricantes, importadores y proveedores se incluyen en la definición de proveedor del CPDC. La coherencia y la autonomía son las Peculiaridades que definen al proveedor.

2.3.8. Conexión Comercial entre proveedor y consumidor según el Código de Defensa y Protección al Consumidor

El Cód. salvaguarda a cualquier persona o entidad que adopte una conducta ajena a sus operaciones de comercio habituales mientras esté implicada o expuesta a una Vínculo comercial entre proveedor y consumidor o en las primeras fases de desarrollo de dicha relación. Para que una transacción comercial se considere una Vínculo comercial entre proveedor y consumidor con arreglo a la ley, deben concurrir tres elementos: (i) un comprador o usuario; (ii) un vendedor; y, (iii) un servicio o producto. (INDECOPI, 2024).

No es necesario que el Vínculo comercial entre proveedor y consumidor se materialice en las situaciones que se producen antes de la compra de un producto o la contratación de un servicio; por ejemplo, la negativa de un notario a prestar un servicio de legalización de firmas o la negativa injustificada de un establecimiento a permitir el acceso son ejemplos de lo que se conoce como fase previa de una Vínculo comercial entre proveedor y consumidor.

JURISPRUDENCIA:

- El padre de una familia denunció a una clínica por rechazar el tratamiento de su hijo pequeño por falta de médico. Los responsables de la clínica defendieron su actuación alegando que el padre se negó en redondo a seguir las instrucciones del tratamiento. Según las conclusiones de la Comisión, la denuncia estaba fundada, ya que el hospital no contaba con un experto en



pediatría de guardia cuando el paciente solicitó el tratamiento, como consta en el expediente policial. (Resolución Final 674-2015/ILN-CPC.)

- Un notario público fue criticado por un particular porque se negó a certificar la firma de su padre. Alegando que el denunciante no había pagado por el servicio, el notario impugnó en su defensa la condición de consumidor del denunciante. Señalando que el Cód. protege a los consumidores en las primeras fases de sus relaciones, la Comisión rechazó los argumentos del notario y dictaminó que el denunciante se ajustaba a la definición de cliente. (Ver Resolución Final 221-2013/ILN-CPC, 2015).

Por el contrario, la "exposición a una Vínculo comercial entre proveedor y consumidor" describe los casos en los que una persona se ve afectada, aunque no haya comprado nada ni contratado directamente al proveedor de servicios; esto puede ocurrir, por ejemplo, a cualquiera que utilice centros de comercio.

2.3.9. Políticas gubernamentales y directrices en el ámbito del consumo

2.3.9.1. Políticas públicas

El objetivo de formular y aplicar políticas públicas es abordar los problemas a los que se enfrenta la comunidad. Múltiples niveles de gobierno, empresas y organizaciones sin ánimo de lucro pueden trabajar juntos para dar forma y ejecutar las políticas públicas.

Carbonell, (2019) señala que el C.D.P.D. Esboza 12 políticas gubernamentales que garantizan el bienestar de cada consumidor aplicando la legislación vigente y adecuada y fomentando la colaboración entre los sectores público y privado; Además, se afirma que los consumidores tienen derecho a estar informados. Para lograrlo, el Estado anima tanto al sector público como al privado a mejorar la disponibilidad de espacios y herramientas de información



para los consumidores. Para que los clientes comprendan sus derechos y las consecuencias de sus decisiones de compra, el Estado desarrolla programas educativos y de formación para las escuelas. Esto se consigue mediante la prestación de servicios de asesoramiento al consumidor y la implantación de sistemas relacionados mediante la formación del profesorado.

Además de garantizar procesos eficaces y rápidos de resolución de litigios entre proveedores y clientes, el Estado también puede llegar a acuerdos con organizaciones privadas o públicas para coordinar esfuerzos en apoyo del desarrollo de los derechos de cada consumidor. Para lograr este objetivo, promueve una serie de medidas, como sistemas de autorregulación, métodos alternativos de resolución de conflictos como la mediación, la conciliación y el arbitraje voluntario de consumo, y la tramitación directa y rápida de las reclamaciones de cada consumidor por parte de los proveedores. Además, garantiza que las partes implicadas en litigios y reparaciones puedan acceder a procesos administrativos y judiciales rápidos, eficaces y ágiles. El Estado fomenta la participación ciudadana y la organización de cada consumidor para defender y salvaguardar sus derechos, y también facilita el acceso a actividades para intereses difusos y colectivos.

Según el Art. 65 de nuestra constitución política peruana, que establece lo siguiente, el estado está obligado a salvaguardar a los usuarios y consumidores a través del Cód. y a formular políticas públicas para mejorar su eficacia: —El Estado protege los derechos de clientes y usuarios. Garantiza, por tanto, que las personas tengan acceso a datos sobre los servicios y productos comercializables. En la misma línea, garantiza la seguridad y la salud de todos”.



2.3.10. Deber de idoneidad e información

En Derechos del consumidor, Porto dice que una cuidadosa teoría brasileña ha observado que "la protección del consumidor puede considerarse un componente para reforzar la seguridad en las transacciones de mercado y proporcionar Notas para el desarrollo de normas sociales de confianza y certidumbre". Según Porto, los dos componentes principales de la protección del consumidor son el deber de idoneidad del proveedor y la información que debe facilitar. (Espinoza Espinoza, 2019)

2.3.10.1. Deber de idoneidad

La Ley 29571 (Cód. de Defensa y Protección del Consumidor), específicamente el Art. 18, establece que:

“Consideraciones como la naturaleza y los atributos del servicio o producto, el precio anunciado, los términos y condiciones de la transacción, la información transmitida sobre el servicio o producto, la publicidad y las expectativas del cliente influyen a la hora de determinar si un servicio o producto es adecuado. Los servicios y productos se juzgan por su idoneidad en función de sus cualidades inherentes y su capacidad para cumplir el uso previsto.

El proveedor sigue siendo responsable ante el cliente incluso después de recibir las autorizaciones necesarias de los organismos gubernamentales para producir o prestar un servicio”

Northcote Sandoval, (2019) indica que el deber de adecuación es pertinente en el momento en que se lleva a cabo la conexión con el consumidor, ya sea en el contexto de la comercialización de productos o del suministro de servicios. Todos los proveedores tienen la obligación general de satisfacer. Es lo que se conoce como deber de idoneidad. Adecuación no significa que los



proveedores tengan que dar a los clientes lo que quieren de un servicio o producto independientemente de cuáles fueran las condiciones, sino que los límites de la responsabilidad del proveedor se definen en función de las condiciones que se discutieron y acordaron.

Por tanto, los proveedores no están obligados a ofrecer el servicio o producto de mayor calidad, sino que es el grado de expectativa del consumidor y el contrato lo que determina el rendimiento. Además, el proveedor no está obligado a satisfacer las expectativas del cliente que no estén relacionadas con las expectativas acordadas y razonables para los servicios o bienes.

En abstracto, no se define la suficiencia. A la hora de decidir cómo tratar una denuncia de infracción de este tipo, el CPDC ha establecido ciertos criterios que deben examinarse. Para empezar, es importante considerar la naturaleza del servicio o producto del proveedor a la luz de su uso previsto en el mercado. En segundo lugar, puede saber qué promesas son más fiables comparándolas con las obligaciones legales del proveedor, las garantías que ofrece el propio proveedor o las garantías que ya forman parte del bien o servicio anunciado. (Carranza, 2019).

2.3.10.2. Deber de información

Según esta teoría, la idea del cliente típicamente informado surge como resultado de las dificultades para unificar legislaciones y de la creciente importancia de la información al consumidor. (Fernández Gimeno, 2020).

La Ley 29571 (Cód. de Defensa y Protección del Consumidor), específicamente el Art. 02, establece que:

2.1 Para que el cliente tome una decisión con conocimiento de causa y utilice correctamente los servicios o bienes, el proveedor debe darle toda la



información que necesita.

2.2 Todos los datos deben ser exactos, completos, concisos y adecuados.

2.3 Para evaluar los datos pertinentes se tiene en cuenta toda la información que podría haber impedido o alterado significativamente la elección del consumidor, sin tener en cuenta las necesidades particulares de la normativa sectorial pertinente. Para ello, es necesario comprobar si los datos que faltan modifican las condiciones en las que se ofreció el trato al cliente.

2.4 Piense en el tipo de servicio o producto que vende o presta a la hora de evaluar los datos, y piense en los problemas de incomprensión del cliente que podrían derivarse de facilitar demasiada información”.

A continuación, se exponen algunas normas que pueden formarse a partir de estos casos judiciales:

- a. Como herramientas de protección del consumidor, entran en juego el deber de información y la adecuación del proveedor para tratar de igualar la posición de desigualdad del cliente.
- b. Para hacer una selección y una elección de consumo adecuadas, el proveedor debe facilitar los datos pertinentes.
- c. El proveedor tiene la responsabilidad de garantizar que los servicios y bienes que ofrece son adecuados para el uso previsto.
- d. En caso de que los servicios o bienes no estén a la altura de estas expectativas, el proveedor asumirá la responsabilidad ante el cliente, lo que se conoce como garantía.
- e. A falta de limitación específica en contrario, regirá la presunción de garantía implícita, con la configuración que determinen los usos del comercio correspondiente. (Espinoza, 2019)



Por lo tanto, la necesidad del deudor de brindar información está estrechamente relacionada con su responsabilidad de determinar la idoneidad. La Ley 29571, Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, lo deja bastante claro en su Art. 20. La palabra "información pertinente" se refiere a cualquier dato que pueda ser utilizado por el comprador para comprender mejor el servicio o producto que está considerando comprar, y sin el cual el comprador habría tomado una decisión diferente. Tenga en cuenta que la carga de la prueba recae en el proveedor, que debe demostrar que ha facilitado al cliente información importante. Sin embargo, si el proveedor da información inadecuada o errónea, la Comisión puede examinar lo que ya existe o pedir más pruebas, (INDECOPI, 2024).

2.3.11. Componentes de solución de conflictos de cada consumidor

Los acuerdos voluntarios entre consumidores y proveedores, los procedimientos administrativos (que pueden dar lugar a sanciones contra los proveedores y a medidas correctoras a favor de cada consumidor) y el arbitraje de consumo (en el que se puede conceder al consumidor una indemnización para reparar el daño causado por la empresa) son opciones a disposición de cada consumidor peruanos cuando surgen problemas en sus relaciones de consumo. Según INDECOPI, la Agencia Estatal Peruana de Protección al Consumidor, el cliente tendría las siguientes opciones ante un problema en su Vínculo comercial entre proveedor y consumidor:

- Informe Anual):

- a. Intente plantear el problema en una reclamación verbal a la empresa o utilizando el Libro de Reclamaciones para dirigirse directamente al proveedor.



b. Dependiendo de la situación, denuncie ante las autoridades correspondientes.

Existen sistemas de atención de reclamos y quejas para INDECOPI, OSIPTEL, OSINERGMIN, SUNASS, OSITRAN, SUSALUD y SBS, respectivamente. Esto significa que los diversos reclamos de cada consumidor tendrán procesos diferenciados para su resolución dependiendo del sector económico del que provengan. Lo exponemos en el siguiente esquema de forma general y resumida:

Tabla 1

Proceso resumido para presentar una protesta formal

Proceso resumido para presentar una protesta formal (procedimientos administrativos)			
	Sector o actividad económica	¿A quién debo acudir primero?	¿Si no estoy de acuerdo con la Contestación, a quién acudo en 2° instancia?
Regulados	Telecomunicaciones.	Presentar un reclamo ante el proveedor (1° Instancia)	Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. OSIPTEL
	Infraestructura de transporte de uso público (incluye el tren eléctrico de Lima).		Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos. OSITRAN
	Servicios de agua potable y alcantarillado.		Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos SUNASS
	Servicio público de electricidad o de gas natural.		Junta de Apelaciones de Reclamos de usuarios OSINERGMIN
Supervisado por la SBS	Sistema Privado de Pensiones.	Presentar el reclamo al proveedor	Primera instancia: Departamento de Servicios al Ciudadano Segunda Instancia: Superintendencia Adjunta de AFP. SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP
Supervisado por la Susalud	Servicios de Salud y Fondos de Aseguramiento en Salud.	Presentar reclamo a través del llenado del Libro de Reclamaciones	Tribunal de la Susalud. SUSALUD



		en Salud ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS Formular queja ante la Susalud	
Resto	Equipos electrónicos, vestido, calzado, automotriz, inmuebles, alimentos, educación privada, servicios profesionales varios, servicios turísticos; servicios financieros y de seguro; otros.	Presentar un reclamo ante el SBC del Indecopi. INDECOPI	
		Presentar una denuncia (procedimiento administrativo) en el Indecopi. INDECOPI	Presentar una apelación. INDECOPI
		Presentar una solicitud de arbitraje ante la JAC (arbitraje de consumo) ARBITRAJE DE CONSUMO	No hay segunda instancia. El arbitraje de consumo es de instancia única.

Nota: Informe anual del estado de la protección de cada consumidor en Perú

El Libro de Reclamaciones, señalado en los Arts. 150°, 151° y 152° del Cód. de Defensa y Protección del Consumidor y su Reglamento aprobado por el Decreto Legislativo 101-2022-PCM, modificado por el Decreto Legislativo 006-2014-PCM, es un componente importante y esencial de esta investigación que busca atender la solución directa que buscan los consumidores con los proveedores.

El cliente tiene una opción sólida en el Libro de Reclamaciones. Cuando un cliente presenta una queja, la empresa tiene 30 días para responder; si la Contestación es positiva, entonces todo está bien. La cuestión es qué hacer si la Contestación no es satisfactoria.

La primera opción es utilizar el Sistema de Atención Ciudadana (SAC), un procedimiento sin costo que convoca a la empresa criticada para intentar mediar



con el cliente, según lo dispuesto por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Cuando finalmente llegan a un acuerdo, todo queda ahí. Por otra parte, si no consiguen resolver sus diferencias o si uno de ellos no se presenta a la reunión prevista, el procedimiento se paraliza. Consideramos que, aunque todas las situaciones deberían agotarse, hay una población importante que no utiliza el procedimiento ordinario, que no es gratuito como el SAC y conlleva litigios que pueden prolongarse durante mucho tiempo.

2.3.12. Libro de reclamaciones

Según LACA RAMOS y PAZ CARDENAS, uno de los principales objetivos de los legisladores peruanos es garantizar que los consumidores tengan un acceso más fácil a la justicia. El Libro de Reclamaciones es un instrumento legislativo relativamente nuevo que pretende servir de plataforma para que los clientes expresen su descontento con un servicio o producto que hayan adquirido. La idea que subyace al libro es ofrecer a los consumidores otra vía para hacer valer sus derechos, al margen del procedimiento administrativo sancionador.

Del espíritu de la norma se desprende que el Libro de Reclamaciones es una vía para que los consumidores expresen sus quejas y reclamaciones sobre los problemas que surgen al consumir un servicio o producto del mercado. En consecuencia, se trata de un instrumento de la normativa peruana destinado a canalizar la insatisfacción de cada consumidor. (Laca y Paz, 2019).

Las empresas están obligadas a llevar un libro de reclamaciones, ya sea digital o real, según el Art. 150 del Cód. de Defensa y Protección del Consumidor (Ley 29571). Los proveedores podrán entregar a los clientes un documento



tangible o digital denominado "Libro de Reclamaciones" en el que podrán hacer constar sus quejas o reclamaciones sobre los servicios y bienes vendidos en un establecimiento público, según el Art. 3.1 del Reglamento del Libro de Reclamaciones". En los casos en que los clientes no estén satisfechos con un servicio o producto y la Contestación de la empresa no esté a la altura de sus expectativas, pueden presentar una queja formal a través del Libro de Reclamaciones, (Ramírez, 2022).

2.3.13. Objetivo del libro de reclamaciones

Sobre el particular, cabe mencionar que el Libro de Reclamaciones y su Reglamento, que fueron aprobados por el D. S. 101-2022-PCM y posteriormente modificados por el D. S. N° 006-2014-PCM, entraron en vigencia con la finalidad de mejorar el mercado. El Reglamento del Libro de Reclamaciones fue recientemente revisado por el D. S. 058-2017-PCM, el cual fue publicado en el Diario Oficial del Perú el 29 de mayo de 2017.

Con el uso de un proceso de reclamaciones estándar, el Libro de Reclamaciones pretende proteger los derechos de cada consumidor en sus relaciones con los proveedores, ofreciéndoles una vía para presentar reclamaciones o quejas y obtener una Contestación de esas empresas. (Laca y Paz, 2019).

ha aclarado que la finalidad del Libro de Reclamaciones es facilitar a los proveedores la autorregulación de sus relaciones con los clientes, obligándoles a gestionar directamente las preocupaciones de los clientes. Según una teoría, la intención original del Libro de Reclamaciones era proporcionar a los clientes una forma de expresar sus quejas sobre servicios y bienes en el mismo momento en que se producían. De este modo, el proveedor podría resolver la reclamación



o queja de inmediato, prescindiendo del órgano administrativo. (Zavala Lozano, 2021)

2.3.14. Peculiaridades del libro de reclamaciones y de la hoja del libro de reclamación

Estas Peculiaridades se incluyen en los Arts. 4 y 5 de las normas del Libro de Reclamaciones, de acuerdo con los requisitos del D. S. n° 101-2022-PCM.

Artículo 4.- Peculiaridades del Libro de Reclamaciones

Cualquier empresa que reciba clientes está obligada por ley a llevar un Libro de Reclamaciones, que puede ser digital o físico, y a ponerlo a disposición de los clientes que lo soliciten. Es obligatorio que los proveedores dispongan de un Libro de Reclamaciones virtual en cada uno de sus locales donde vendan productos o presten servicios, no sólo en el que sea accesible al público.

Debe estar a disposición del usuario a través del mismo canal digital. Un proveedor que sólo anuncie sus productos en negocios accesibles al público puede optar por utilizar un Libro de Reclamaciones electrónico en lugar de uno físico. Los clientes del mismo negocio deben poder acceder fácilmente a este Libro de Reclamaciones virtual a través de una interfaz fácil de usar para el consumidor.

En este caso, es responsabilidad del proveedor asegurarse de que el cliente dispone de toda la ayuda técnica que necesita para presentar una reclamación o queja correctamente.

En todo Libro de Reclamaciones físico deben incluirse Hojas de Reclamaciones desprendibles y autocopiables, debidamente numeradas. Tras registrar una queja o reclamación, si el Libro de Reclamaciones es virtual, el consumidor puede imprimir gratuitamente una copia de su Hoja de



Reclamaciones virtual. En caso necesario, también puede solicitar que se le envíe una copia a la dirección de correo electrónico que haya facilitado a tal efecto.

Art. 5º.- Peculiaridades de la Hoja de Reclamación

Por cada Hoja de Reclamación física se requieren por lo menos tres (3) hojas autocopiadas. Una hoja debe ser entregada al consumidor al momento de registrar el queja o reclamo, la segunda debe ser conservada por el proveedor y la tercera debe ser enviada o entregada al INDECOPI cuando el proveedor lo solicite.

Todos los Libros de Reclamaciones físicos y digitales deberán incluir en las Hojas de Reclamaciones los datos que se especifican en el formato del Anexo I de este Reglamento. Estos datos comprenden:

- Identificación del formulario de solicitud por su nombre.
- Códos de identificación y numeración secuencial.
- Fecha del queja o reclamo.
- Nombre del proveedor y dirección del establecimiento.
- Nombre, número, domicilio, documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor reclamante.
- Nombre, teléfono, domicilio, y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del servicio o producto contratado.
- Detalle de la Reclamación.
- Espacio físico para que el proveedor anote las acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.



- Firma del consumidor. El proveedor del Libro de Reclamaciones virtual debe disponer de sistemas que permitan a los clientes verificar su satisfacción con las condiciones de su reclamación o queja sin necesidad de firmarla.

La reclamación o queja se considerará no presentada si el consumidor no facilita la información necesaria en el formato del anexo I del presente Reglamento.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Diseño de la investigación.

Este estudio sigue el modelo de métodos mixtos, que combina técnicas cualitativas y cuantitativas. Para identificar el primer objetivo específico, realizamos un análisis cualitativo de la regulación normativa actual del Libro de Reclamaciones, con el fin de calibrar la eficacia de la legislación en la protección de los derechos de cada consumidor en la práctica.

A continuación, se realizó un análisis cuantitativo para identificar el segundo y tercer objetivos específicos. Este análisis incluyó la recopilación y análisis de datos sobre los factores relacionados con el Libro de Reclamaciones y el número de casos resueltos por INDECOPI San Román cuando el Libro de Reclamaciones fue utilizado efectivamente.

Para el segundo y tercer objetivo, encuestamos a los vecinos de San Román y verificamos con el INDECOPI de esa localidad cuántas denuncias por infracciones al Libro de Reclamaciones habían sido realmente atendidas.

La investigación cuantitativa se basa en la observación y la medición mediante herramientas como la encuesta y la hoja de resumen del caso, mientras que la



investigación cualitativa utiliza técnicas de interpretación jurídica y deducción de resultados.

3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

La utilidad y regulación del Libro de Reclamaciones como instrumento de protección de cada consumidor es el principal objeto de estudio de esta tesis. Abarca desde el marco legislativo y jurídico hasta la aplicación y las prácticas, el efecto sobre la protección del consumidor, la felicidad y la impresión de cada consumidor, y cualquier problema o sugerencia de mejora.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para confirmar el segundo y tercer objetivo específico, hemos utilizado encuestas a consumidores de la provincia de San Román y datos oficiales de INDECOPI-San Román respecto a la Número de reclamos reportados al Libro de Reclamaciones. Los datos se muestran a continuación:

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

-Población: No se dispone de un recuento actualizado de la población de la provincia de San Román en 2024, aunque los datos oficiales del INEI indican que en 2023 viven 349.156 personas.

-Muestra: El método de muestreo ha sido de conveniencia o intencional. A estos efectos, el muestreo de conveniencia es definido por John W. Creswell, tal como se recoge en Vincent y Figueroa (2021), como una técnica de muestreo cuantitativo mediante la cual el investigador elige a los participantes en función de su disponibilidad y disposición a ser investigados. Del mismo modo, el investigador no puede afirmar con certeza que las personas de la muestra sean típicas de la población. No obstante, la muestra proporciona información valiosa para probar hipótesis y responder preguntas.



En este caso, utilizaremos la fórmula para una población limitada en la provincia de San Román para obtener el tamaño de la muestra.

Donde: n = muestra

N = población

p y q = proporciones de muestreo.

E = nivel de error del parámetro: P .

Z = nivel de confianza.

Ahora, conociendo $N = 200$, se tiene:

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$E = 0.05$

$Z = 1.96$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)(200)}{(200)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

Por lo tanto, resolviendo, tenemos que: $n = 30$

Esto apunta a una ineficiencia en el uso del Libro de Reclamaciones en la provincia de San Román para el año 2023, ya que el número de expedientes correctamente tramitados (30) es muy inferior al previsto (50).

3.5. RECOGIDA DE DATOS

-Población: El total de denuncias resueltas por Indecopi - San Román en toda la provincia de San Román en el Libro de Denuncias en el año 2023 es de 220 casos, conformando la población.

-Muestra: Se trata de 142 instancias, que es el total de denuncias atendidas por INDECOPI-San Román en la provincia de San Román en el 2024.



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PRESENTACIÓN

4.1.1. libro de reclamaciones en la ley 29571 (Cód. de Defensa y Protección al consumidor)

Los Arts. 150, 151 y 152 del Cód. de Defensa y Protección del Consumidor incluyen el Libro de Reclamaciones, cuyo texto reproduzco a continuación:

Art. 150: Libro de reclamaciones: Todas las empresas, ya sean online o no, están obligadas a llevar un libro de reclamaciones. Si quieres cumplir con tu obligación en virtud de este Art., tendrás que seguir las normas que establece el reglamento.

Art. 151.- En virtud del Art. 150, los comercios están obligados a colocar en un lugar bien visible un aviso en el que expliquen que disponen de un libro de reclamaciones y que los clientes pueden pedir verlo siempre que lo consideren necesario.

Art. 152.- Los clientes tienen derecho a solicitar el libro de quejas a fin de documentar las quejas o reclamos que puedan tener con los servicios o bienes prestados. Cuando se lo soliciten, las empresas deben entregar al INDECOPI la documentación correspondiente al libro de quejas. El proveedor denunciado debe presentar una copia de la queja o reclamación correspondiente junto con

su descargo de responsabilidad como parte del procedimiento sancionador. El consumidor o usuario puede presentar una reclamación y una queja si el producto no es adecuado para él, ya sea porque el producto o el servicio fallaron en la fábrica, o porque hay mala información o indicaciones básicas sobre cómo utilizar el producto correctamente.

Y al igual que el comerciante trataba al cliente (en aquella época), el consumidor o usuario debe ser tratado como es debido; al fin y al cabo, si ya está enfadado por lo inadecuado del servicio o producto, se enfadará mucho más si no recibe el respeto que se merece. Al transferir las quejas y reclamaciones de los clientes a los Libros de Reclamaciones de los proveedores, el Libro de Reclamaciones pretende ofrecer una solución rápida. (Carbonell Obrien, 2020)

4.1.2. Reglamento del libro de reclamaciones aprobado por D. S. Núm. 101-2022-PCM

D. S. N° 058-2017-PCM y D. S. N° 006-2014-PCM revisaron las normas del Libro de Reclamaciones del Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, que fueron adoptadas por el D. S. 101-2022-PCM. Donde se establecen las especificaciones, Peculiaridades y demás normas que deben cumplir los vendedores.

En el Art. 3° se dispone lo siguiente:

- 3.1. Los proveedores pueden tener un libro de reclamaciones físico o digital en el que los clientes pueden escribir sus opiniones y sentimientos sobre los servicios y bienes vendidos en una empresa pública.
- 3.2. Establecimiento comercial de acceso público: Cualquier inmueble, porción del mismo o estructura donde un proveedor oficialmente reconocido realiza actividades de comercio ofreciendo servicios o productos a los clientes.



3.3. Reclamo: Los consumidores pueden comunicar su descontento con los servicios o productos que se les prestan rellenoando una Hoja de Reclamaciones y enviándola al proveedor que figura en el Libro de Reclamaciones. No habrá sanciones administrativas por infracción de la legislación de protección de cada consumidor, ya que la reclamación no es una denuncia.

3.4. Queja: Expresión realizada por un cliente a un proveedor en una Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones por motivos no relacionados con los servicios prestados o los bienes vendidos; o bien, para transmitir el malestar o descontento del cliente con el servicio prestado, sin solicitar una declaración oficial del proveedor. No habrá sanciones administrativas por infracciones de la legislación de protección de cada consumidor, ya que la reclamación no es una denuncia.

3.5. Aviso del Libro de Reclamaciones: Los proveedores están obligados a publicar un aviso en un lugar visible y de fácil acceso, ya sea de forma física o por medios virtuales, de acuerdo con el formato especificado en este Reglamento, invitando a los miembros del público a presentar quejas y reclamaciones.

3.6. Proveedor virtual: El proveedor con RUC es el que utiliza portales en línea para establecer relaciones con los clientes."

Art. 6º.- Responsabilidad del proveedor

En el plazo de treinta (30) días naturales a partir del registro de la queja en el Libro de Reclamaciones, el proveedor está obligado a reaccionar y dar cumplimiento a la queja. En las condiciones establecidas en el Art. 24 de la Ley N° 29571, Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, o norma que la



modifique o sustituya, el plazo inicial podrá ser ampliado por un periodo igual si el reclamo lo amerita, siempre que esta notificación se realice antes del vencimiento del plazo inicial.

No está permitido retener la atención de las reclamaciones de usuarios o consumidores hasta que no se haya pagado por adelantado el servicio o producto en cuestión, el precio que lo hubiera originado o cualquier otro pago.

Art. 7º.- Proveedores con varias empresas accesibles al público.

Un proveedor que tenga más de un establecimiento público está obligado a tener un Libro de Reclamaciones, en línea o en papel, en cada uno de sus establecimientos.

Art. 9º.- Aviso sobre la visualización del Libro de Reclamaciones

Utilizando el formato especificado en este Reglamento, los proveedores que posean un Libro de Reclamaciones están obligados a colocar al menos un Aviso del Libro de Reclamaciones en un lugar visible y de fácil acceso dentro de sus locales de comercio o, en su caso, en soportes virtuales. Si el proveedor posee más de un negocio, cada uno de sus locales deberá exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones.

Artículo 11.- Documentación para INDECOPI.

11.1. Los Formularios de Denuncia descritos en los numerales 4 y 5 de las presentes normas se encuentran disponibles a solicitud del INDECOPI. Es indispensable que el proveedor atienda el requerimiento de la autoridad administrativa de la información solicitada dentro del plazo señalado.

11.2. En caso el INDECOPI requiera copia de los Formularios de Denuncia señalados en los Arts. 4 y 5 del presente Reglamento durante la verificación

que realice como parte de sus funciones de supervisión, deberá entregarlos sin demora en ese momento.

11.6. Una vez que el proveedor haya utilizado el Libro de Reclamaciones virtual, deberá enviar por correo electrónico al INDECOPI, a la dirección indicada en la página web, las Hojas de Reclamaciones virtuales o el propio Libro de Reclamaciones virtual.

Art. 13º.- Limitación para la solución de controversias.

No se restringe a los consumidores el uso de los procedimientos alternativos de solución de conflictos por el solo hecho de formular una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. La presentación de una queja por infracción a la legislación de protección al consumidor ante el INDECOPI no requiere la presentación de una queja en el Libro de Reclamaciones. Cualquier otro medio por el cual un cliente pueda poner en conocimiento del proveedor una queja o reclamo no se ve afectado por el Libro de Reclamaciones.

Art. 14º Responsabilidad Administrativa:

De conformidad con los Arts. 104 y 108 de la Ley N° 29571, Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, o norma que lo modifique o sustituya, el proveedor será administrativamente responsable por las conductas que infrinjan las disposiciones establecidas en el presente Reglamento o en el Cód. de Defensa y Protección del Consumidor.

Art. 15º Autoridad competente y Sanciones.

El conocimiento de las denuncias por infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento o en el Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, así como la imposición de las sanciones y medidas correctivas establecidas en el Capítulo III del Título V de la Ley N° 29571, Cód. de Defensa

y Protección del Consumidor, o su norma correspondiente, es de competencia primaria y de alcance nacional del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

4.1.3. Modificatorias por el D. S. Núm. 006-2014-PCM al reglamento del libro de reclamaciones

Tabla 2

Cambios en el Reglamento sobre el Libro de Reclamaciones

CAMBIOS EN EL REGLAMENTO SOBRE EL LIBRO DE RECLAMACIONES	
Antes	Ahora
No estaba regulado.	Los representantes del servicio de atención al cliente deben dar prioridad a quienes necesiten presentar reclamaciones. De este modo, las personas podrán hacer uso de su derecho a presentar una reclamación inmediatamente sin tener que esperar en la cola.
Para presentar reclamaciones o quejas, los pasajeros de diversos servicios de transporte debían acudir físicamente a las terminales.	Cada unidad de transporte de pasajeros terrestre urbano, interprovincial o internacional (incluido el transporte fluvial) está obligada a exhibir un cartel con los datos de contacto de la empresa para que los clientes puedan presentar reclamaciones o quejas.
Los clientes de las aerolíneas sólo podían obtener el libro en los mostradores de venta de billetes, por lo que no podían utilizar las zonas de embarque o desembarque para registrar sus quejas.	Antes de embarcar y después de desembarcar, los pasajeros tienen derecho a solicitar reclamaciones físicas o virtuales a las empresas de transporte aéreo en los lugares designados.
No era obligatorio que los vendedores con tiendas físicas y en línea incluyeran una notificación sobre el Libro de Reclamaciones en su sitio web. Tampoco era necesario que los vendedores que solo realizaban transacciones en línea mantuvieran un Libro de Reclamaciones digital.	Los minoristas en línea están obligados por ley a mostrar en un lugar destacado de su página de inicio un aviso en el que informen a los clientes de que tienen a su disposición un Libro de Reclamaciones.
No estaba regulado	Si INDECOPI se niega a enviar el libro, los clientes pueden notificar a las autoridades correspondientes utilizando el formato de notificación del Libro de Reclamaciones, que incluye la dirección postal de la empresa.
No estaba regulado.	Deberá enviarse un Libro de Reclamaciones real al proveedor si su virtual no puede registrarse por problemas del sistema o cualquier otra circunstancia imprevista.
No estaba regulado.	Es responsabilidad del proveedor documentar el tiempo que tarda en responder a las reclamaciones y las prórrogas concedidas. Todos los reclamos y quejas deben ser presentados al INDECOPI a través del



No estaba regulado.	Sistema de Denuncia de Quejas por los proveedores con ingresos anuales iguales o mayores a 3,000 UIT.
Una vez determinada la culpabilidad de la infracción, se aplicó una sanción.	Si el proveedor es una microempresa y la infracción se comete por primera vez, se aplicará una medida preventiva, dejando constancia de la advertencia. Si la infracción continúa, podrán aplicarse sanciones.
No estaba regulado	Con la finalidad de homologar las sanciones emitidas por las diferentes comisiones del INDECOPI, se ha establecido una metodología para el cálculo de las posibles consecuencias por incumplimiento.
No estaba regulado.	El comprador tiene que ser específico sobre el pedido que realiza.
En los impresos de solicitud no era necesario ni el número RUC ni el nombre del proveedor.	En los formularios de solicitud, el proveedor debe mencionar el nombre de su empresa y el número RUC.

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

4.1.4. Modificatorias por el D. S. Núm. 058-2017-pcm al reglamento del libro de reclamaciones

Tabla 3

Modificatorias al Libro de Reclamaciones

CAMBIOS EN EL REGLAMENTO SOBRE EL LIBRO DE RECLAMACIONES	
Antes	Ahora
No estaba regulado.	El proveedor debe indicar claramente la solución que ha ofrecido cuando se registra una reclamación. Si el consumidor está de acuerdo, debe indicar su consentimiento diciendo "ACEPTO LA SOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN" u otra frase que exprese claramente su aceptación de la propuesta del proveedor.
Los clientes siguen teniendo la opción de ponerse en contacto con el proveedor a través de otros canales si no están satisfechos con el servicio recibido, incluso después de utilizar el	El Libro de Reclamaciones no interferirá con ningún otro canal por el que un cliente pueda notificar al Proveedor una reclamación o queja. Si las partes llegan a un acuerdo



Libro de Reclamaciones.

sobre alguno de los temas mencionados en el Art. 6-A de este Reglamento, se aplicarán las normas descritas en el apartado 6-A.3.

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

4.1.5. Análisis y discusión de resultados

El objetivo del libro de reclamos del Indecopi es brindar una vía rápida y sencilla para que los clientes puedan expresar cualquier inconveniente que tengan con sus compras o consumos. El proveedor está obligado a responder a la solicitud del cliente en un plazo de 30 días naturales desde el registro de la reclamación.

A este respecto, hay principalmente dos defectos que hacen insuficiente esta nueva propuesta.

PRIMERO. - Habrá tres copias de las hojas de reclamo incluidas en el libro: una para el proveedor, otra para el INDECOPI y otra para el cliente. El consumidor se lo pierde ya que, según el reglamento, la hoja sólo va a ser enviada al INDECOPI cuando éste la solicite. Convertirlo en un simple libro de reclamaciones liberando a la empresa proveedora de la responsabilidad de enviar el formulario. La falta de estadísticas e información respecto a la frecuencia de reclamos de cada consumidor en la provincia de San Román, así como de datos útiles respecto a los problemas más comunes del mercado, se debe a que los proveedores no están obligados a transmitir estos reclamos al INDECOPI. Tal como lo establece el Art. 11 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, el INDECOPI está facultado para solicitar información a los proveedores con el fin de supervisar y fiscalizar adecuadamente el cumplimiento de este reglamento.



En tanto, a través del D. S. N° 006-2014-PCM se puso en marcha un sistema informático denominado Controla tus reclamos. Este sistema obliga a los proveedores, quienes deben ejercer actividades económicas en establecimientos de comercio y tener ingresos anuales mínimos de 3,000 UIT, a reportar los reclamos y quejas de cada consumidor. Cabe señalar que no todos los establecimientos de comercio de la provincia de San Román cuentan con ingresos anuales de 12'150,000.00 soles.

SEGUNDO. -El Libro de Reclamaciones define la reclamación como "la manifestación que el consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones para expresar su disconformidad con los servicios prestados o con los bienes vendidos o suministrados en general, o con el nivel de comodidad o satisfacción con los servicios prestados en particular", según recoge el reglamento del libro.

Al no existir denuncia, el proceso administrativo sancionador por infracción de la normativa de protección de cada consumidor no se inicia por la denuncia. El proceso administrativo sancionador por infracción de la normativa de protección de cada consumidor no se inicia por la reclamación, ya que tampoco constituye denuncia. Respecto a este tema, es fundamental resaltar la deficiente regulación de la denuncia como medio para salvaguardar los derechos de cada consumidor. Esto se debe a que el Libro de Reclamaciones, propugnado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), es insuficiente para atender las inquietudes de cada consumidor. Esto se debe a que, en la denuncia, no se obliga al proveedor a atender o responder el reclamo, aunque esto sea cierto en la práctica; Dicho de otro modo, el objetivo de la reclamación no es que el proveedor se pronuncie,



sino que el cliente haga una sugerencia al proveedor, que a menudo no es atendida.

4.1.6. Contrastación de hipótesis

Confirmada la hipótesis inicial, la normativa vigente sobre el Libro de Reclamaciones resulta inadecuada para su implementación efectiva en la protección de los derechos de los consumidores, conforme al análisis jurídico-dogmático de las normas previamente descrito.

4.1.7. Respecto al objetivo específico 2: Identificar los elementos que afectan la utilización efectiva del Libro de Reclamaciones.

Con este objetivo en mente, utilizamos un muestreo de conveniencia para recoger datos de 100 clientes de la provincia de San Román y les hicimos las siguientes preguntas para hacernos una idea de la población local.

Pregunta 1: ¿Tiene conocimiento del Libro de Reclamaciones?

Tabla 4

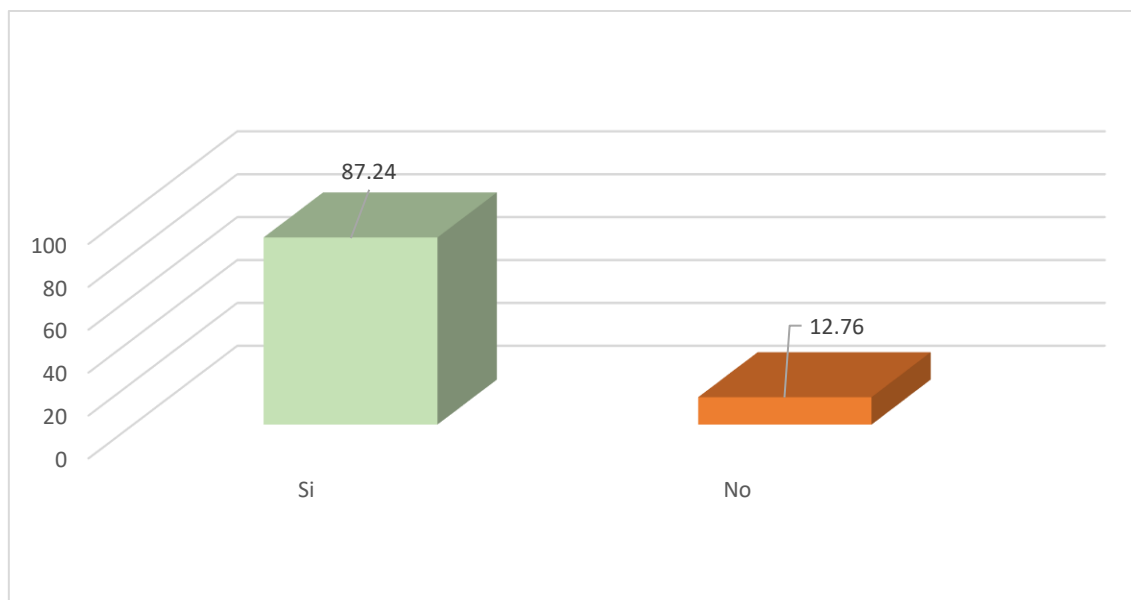
Personas que conocen el Libro de Reclamaciones y personas que no lo conocen.

CONTESTACIÓN	Número	Porcentaje
Si	335	87.24
No	49	12.76
TOTAL	384	100%

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

Figura 1

Se muestran gráficamente los consumidores familiarizados y no familiarizados con el Libro de Reclamaciones en la provincia de San Román.



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación.

Interpretación: Los datos revelan que, de los clientes encuestados en la región de San Román, el 87,24% conocía el Libro de Reclamaciones, mientras que el 12,76% ignoraba su existencia.

Análisis: Para que el Libro de Reclamaciones sea eficaz, es importante que los clientes de San Román lo conozcan. Según los datos, parece que la mayoría de cada consumidor de San Román conocen el Libro de Reclamaciones.

Pregunta 2: ¿Qué es exactamente el Libro de Reclamaciones?

Tabla 5

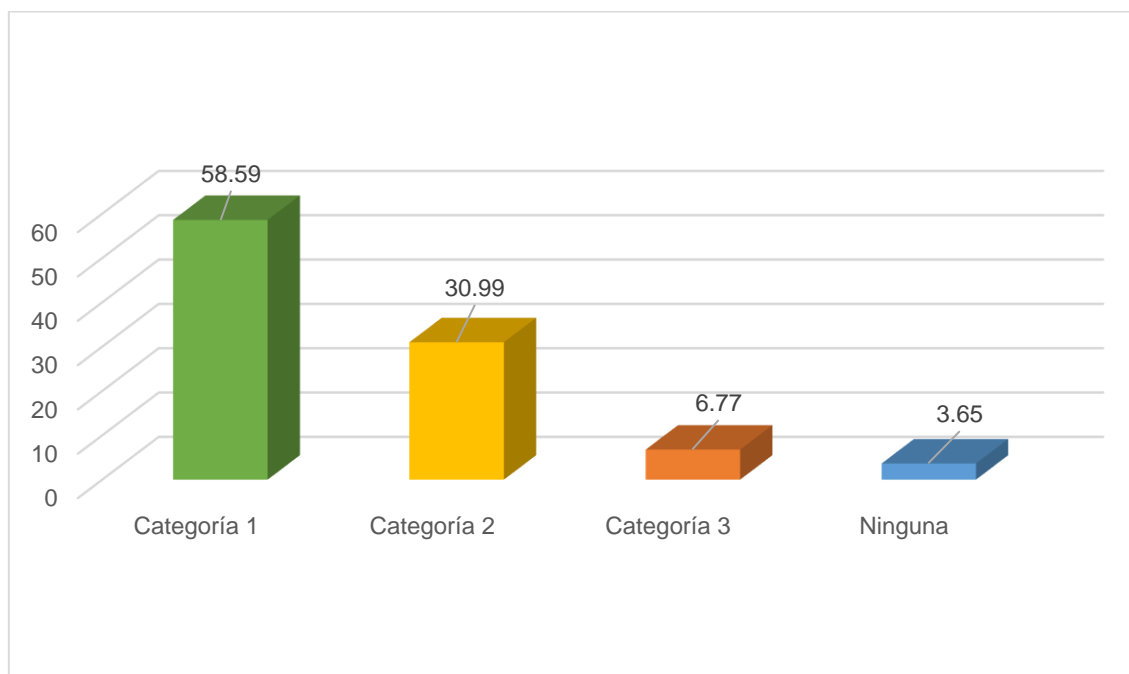
Definición del Libro de Reclamaciones

CONTESTACIÓN	Número	Porcentaje
Todos los proveedores están obligados a mantener este registro. Los usuarios pueden documentar sus quejas y reclamaciones en tiempo real.	225	58.59
El proveedor es responsable de conservar este registro y de decidir si los clientes pueden o no utilizarlo para presentar reclamaciones o quejas.	119	30.99
Se trata de un libro en el que se detalla el servicio prestado por el proveedor a los clientes.	26	6.77
Ninguna de las anteriores.	14	3.65
TOTAL	384	100%

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación.

Figura 2

Representación visual del Libro de Reclamaciones según los clientes de la provincia de San Román.



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación



Interpretación: Según el gráfico, el 58,59% de los clientes de la provincia de San Román opina que todos los proveedores deberían tener a mano un Libro de Reclamaciones. Mientras que el 30,99% de los clientes cree que es un requisito del proveedor, el 6,77% piensa que es un libro donde los clientes pueden leer sobre los servicios que presta el proveedor, y el 3,65% dijo que no importa. En el libro, los clientes pueden anotar sus quejas y reclamaciones en cuanto se producen.

Análisis: En Contestación a la primera pregunta, la gran mayoría de los clientes de la provincia de San Román conocen el concepto de Libro de Reclamaciones, aunque no están seguros de su naturaleza exacta.

Pregunta 3: ¿Con qué fin sirve el Libro de Reclamaciones?

Tabla 6

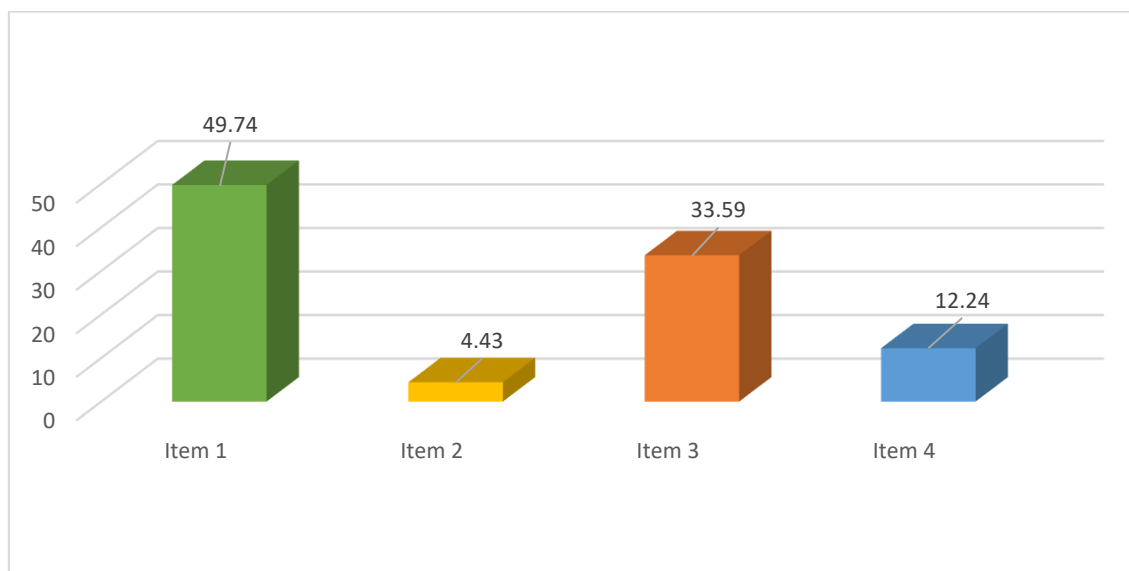
Finalidad del Libro de Reclamaciones

ITEMS	Número	Porcentaje
Ofrezca al cliente una forma cómoda de presentar una reclamación o queja en el mismo momento en que se produce.	191	49.74
El cliente necesita un libro para conocer el Libro de Reclamaciones, así que proporciónese uno.	17	4.43
Los derechos de cada consumidor en caso de infracción del proveedor se explican en el Libro de Reclamaciones.	129	33.59
No sabe	47	12.24
TOTAL	384	100%

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

Figura 3

Familiaridad de cada consumidor con el Libro de Reclamaciones de la provincia de San Román, como se muestra gráficamente.



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación



Interpretación: El gráfico muestra los siguientes resultados: El 49,74% de cada consumidor de la provincia de San Román encuestados cree que el Libro de Reclamaciones está diseñado para ayudar a los consumidores a presentar eficientemente sus reclamaciones o quejas cuando éstas se producen; el 33,59% cree que informa a los consumidores de sus derechos en caso de que el proveedor los vulnere; el 12,24% no está seguro; y el 4,43% no está seguro. A la pregunta de cuál es el objetivo del Libro de Reclamaciones, el 59% de los encuestados respondió que es informar a los clientes sobre sus derechos en caso de que el proveedor viole esos derechos, el 12,24% dijo no estar seguro, y el 4,43% dijo que es dar a los consumidores un libro para leer e informarse.

Análisis: Los consumidores de la provincia de San Román conocen el Libro de Reclamaciones, pero no saben cuál es su función ni por qué existe este componente de protección, como se muestra en las preguntas 1 y 2.

Pregunta 4: ¿Quiénes están obligados a establecer el Libro de Reclamaciones?

Tabla 7

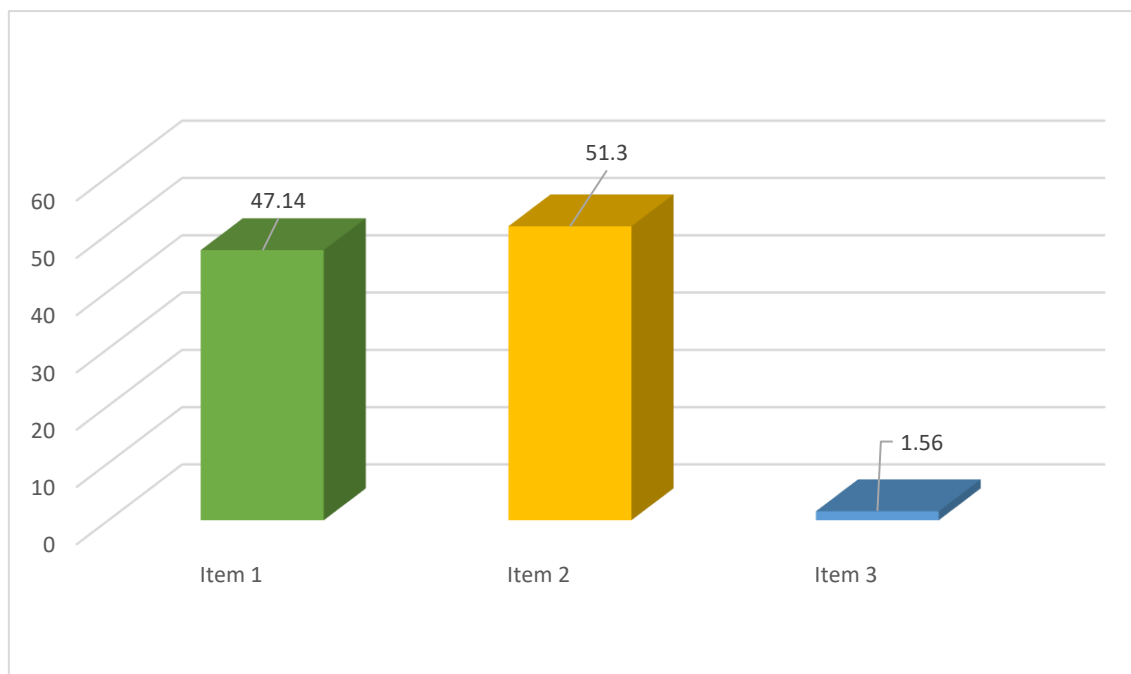
Obligaciones de tener el Libro de Reclamaciones

ITEMS	Número	Porcentaje
Proveedores que presentan al INDECOPI solicitud de Libro de Reclamaciones.	181	47.14
Los proveedores son todas las empresas, incluidas las sujetas a regulación o supervisión, que ofrecen los servicios y productos en lugares accesibles al público.	197	51.30
El Libro de Reclamaciones debe ser respetado por todos los clientes y proveedores.	6	1.56
TOTAL	384	100%

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

Figura 4

Gráfico de la familiaridad de cada consumidor con el Libro de Reclamaciones en la provincia de San Román.



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación



Interpretación: El gráfico muestra los siguientes resultados: El 51,30 por ciento de cada consumidor de San Román considera que todos los proveedores (incluidos los prestadores de servicios regulados o supervisados) que venden servicios o bienes en establecimientos de acceso público deben contar con un Libro de Reclamaciones, el 47,14 por ciento opina que deben tenerlo los proveedores que lo soliciten a través del INDECOPI y el 1,56 por ciento opina que deben tenerlo tanto los proveedores como los consumidores.

Análisis: Algunos clientes de la provincia de San Román creen que es necesaria una solicitud al INDECOPI para activar este resguardo. Pero recuerde que todos los vendedores están obligados a ejecutarla, aunque el INDECOPI no esté involucrado.

Pregunta 5: ¿Ha experimentado alguna vez un mal servicio por parte de un proveedor o problemas con los productos que compró en alguno de los comercios de acceso público de la provincia de San Román que frecuentó en 2024?

Tabla 8

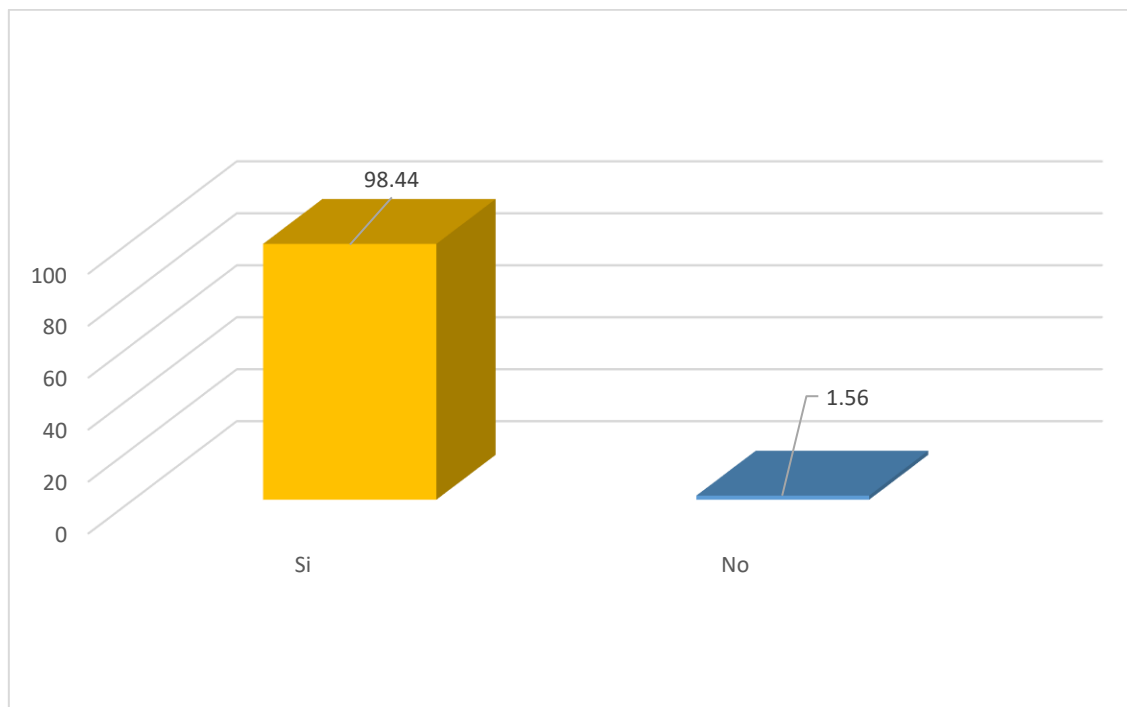
La experiencia del consumidor de la provincia de San Román 2024

CONTESTACIÓN	Número	Porcentaje
Si	378	98.44
No	6	1.56
TOTAL	384	100%

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

Figura 5

Visualización de datos del recorrido del cliente en la provincia de San Román.



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación



Interpretación: En la provincia de San Román, el 98,44% de los clientes encuestados afirma haber experimentado un mal servicio del proveedor o algún tipo de inconveniente con el producto; sólo el 1,56% afirma no haber tenido nunca ningún tipo de problema en ningún sitio.

Análisis: Dado que todos y cada uno de los clientes de San Román han experimentado un trato deficiente por parte de un vendedor en algún momento de sus vidas, este Art. demuestra que se han vulnerado los derechos de cada consumidor.

Pregunta 6: ¿Ha presentado en el año 2024 alguna queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones en esta provincia de San Román?

Tabla 9

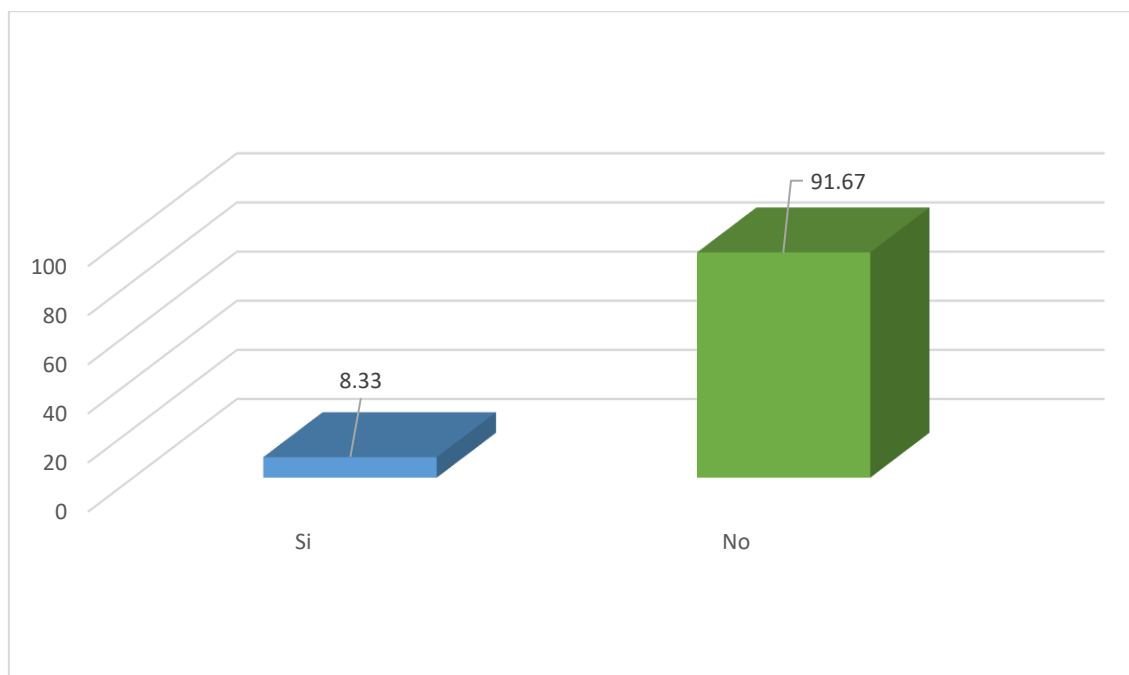
Reclamos o quejas realizadas por parte de cada consumidor

CONTESTACIÓN	Número	Porcentaje
Si	32	8.33
No	352	91.67
TOTAL	384	100%

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

Figura 6

Representación visual de las reclamaciones y quejas de cada consumidor recibidas por la provincia de San Román en 2024.



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación



Interpretación: Entre los clientes encuestados en la provincia de San Román en 2024, el 91,67 por ciento no registró ninguna queja o reclamación en el Libro de Reclamaciones, mientras que el 8,33 por ciento sí lo hizo.

Análisis: Cuando se les preguntó por sus experiencias con un negocio de la provincia de San Román en 2024, la mayoría de los clientes dijeron que nunca habían utilizado el Libro de Reclamaciones.

Pregunta 7: Si ha respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿Cuál fue el resultado de su queja o reclamo presentada?

Tabla 10

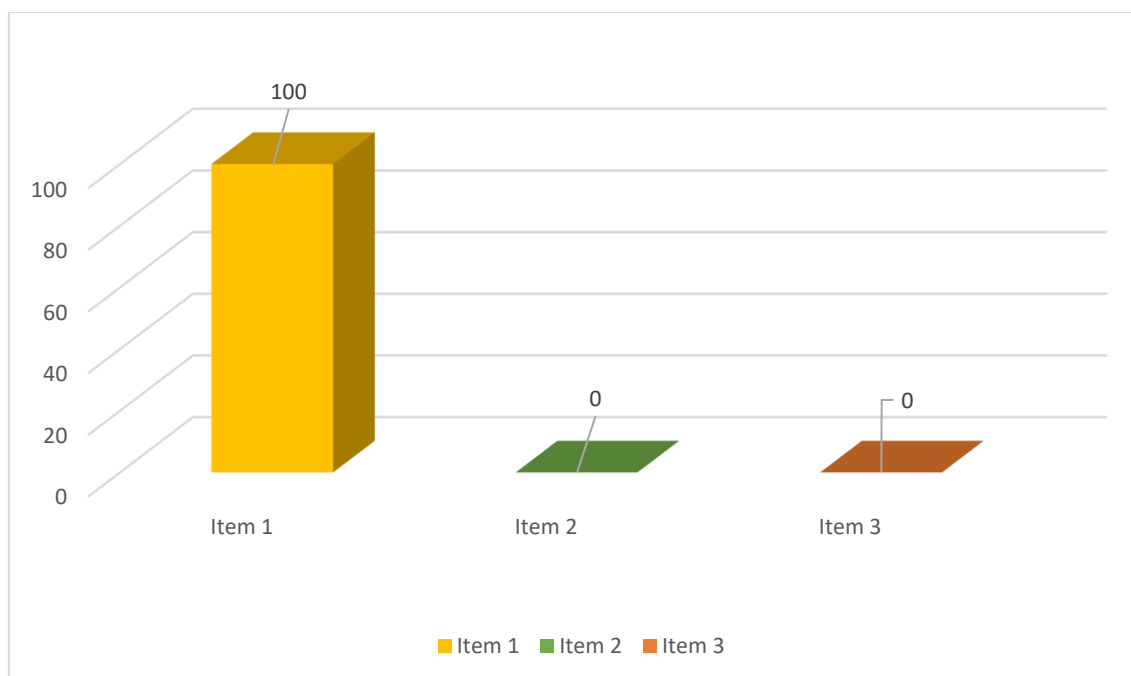
Resultado de la queja o reclamación presentada por el cliente de la provincia de San Román durante el año 2024.

CONTESTACIÓN	Número	Porcentaje
Ha recibido una Contestación satisfactoria.	384	100
No ha insistido más y tampoco ha obtenido Contestación.	0	0
Otros	0	0
TOTAL	384	100%

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

Figura 7

Representación visual de las reclamaciones y quejas de cada consumidor recibidas por la provincia de San Román en 2024.



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación



Interpretación: Todos los clientes que han presentado una reclamación o queja no han recibido Contestación de la empresa y han decidido no seguir adelante con el asunto, como muestra el gráfico.

Análisis: Nadie ha respondido a los consumidores que han presentado quejas o reclamos, ya que nadie conoce el Libro de Reclamaciones; los consumidores involucrados no se han molestado en instar nuevamente o acudir a la autoridad administrativa del INDECOPI.

Pregunta 8: ¿Ha comprobado si los comercios de la provincia de San Román donde realizó compras en 2024 disponen del aviso y libro de reclamaciones?

Tabla 11

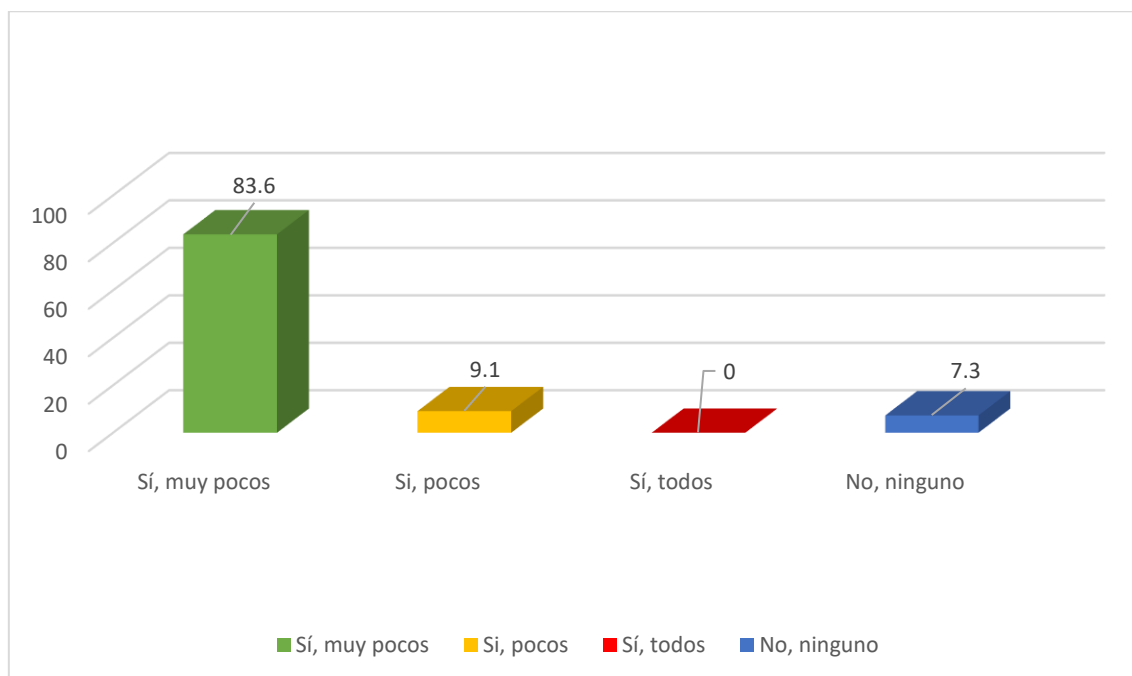
Establecimientos con el Aviso y Libro de Reclamaciones

CONTESTACIÓN	Número	Porcentaje
Sí, muy pocos	321	83.6
Si, pocos	35	9.1
Sí, todos	0	0.0
No, ninguno	28	7.3
TOTAL	384	100%

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

Figura 8

Se muestra gráficamente el libro de avisos y reclamaciones de los proveedores provinciales de San Román de 2024.



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación



Interpretación: Una abrumadora mayoría de los clientes de la provincia de San Román (83,6%) en 2024 dijo que sólo un pequeño porcentaje de los negocios tenía a mano un Libro de Avisos y Reclamaciones. Por último, el 9,1% afirmó que muy pocos negocios tenían un Libro de Avisos y Reclamaciones, y el 7,3% dijo que no lo encontraba por ninguna parte.

Análisis: Este Art. afirma que un Libro de Reclamaciones es algo que muy pocos vendedores tienen realmente.

Contrastación de hipótesis: Los consumidores de la provincia de San Román no han hecho suficiente uso de este componente de defensa, tal como lo indican los resultados estadísticos expuestos, que se basan en la muestra de casos tramitados sobre infracciones al Libro de Reclamaciones ante el INDECOPI de San Román. Ello se debe a que tanto los proveedores como los consumidores carecen de información adecuada sobre el Libro de Reclamaciones.

4.1.8. Respecto al objetivo específico 3: Determinar la cantidad de casos en los que se ha utilizado el Libro de Reclamaciones de manera eficiente en la provincia de San Román durante el año 2024.

Con relación a este tema, se han recabado datos oficiales del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI - San Román sobre el total de casos resueltos en el año 2024 por infracciones al Libro de Denuncias. Los datos fueron analizados e interpretados únicamente para los casos que fueron resueltos en la provincia de San Román, utilizando registros administrativos. Los resultados se detallan a continuación:

Tabla 12

Información sobre los casos resueltos en la provincia de San Román por el INDECOPI en el año 2024 según consta en el Libro de Reclamaciones.

Infracciones	N° de Casos
1. Falta de Atención de reclamos	10
2. Hoja del Libro de Reclamaciones no cumple con las especificaciones del Reglamento	20
3. No cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones	20
4. No cuenta con el Libro de Reclamaciones	30
5. No cumple con las especificaciones del Reglamento y Falta de Atención de Reclamo	30



6. No cuenta con el Libro de Reclamaciones y Aviso del Libro de Reclamaciones	30
7. Libro Virtual no se encuentra en plataforma de fácil acceso	60
Total, de Casos	200
(%)	100%

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

INTERPRETACIÓN. - El análisis de los casos resueltos por el INDECOPI durante el año 2023 sobre el Libro de Reclamaciones en la provincia de San Román revela varias áreas clave de incumplimiento y atención. De los 200 casos resueltos, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Falta de Atención a Reclamos:

Nº de Casos: 10 (5% del total)

Este dato indica que una pequeña proporción de los casos resueltos estuvo relacionada con la falta de atención a los reclamos de cada consumidor. Esto muestra que, aunque no es la infracción más frecuente, sigue siendo un área crítica que requiere atención continua para mejorar la Contestación a los consumidores.

Hoja del Libro de Reclamaciones no cumple con las especificaciones del Reglamento:

Nº de Casos: 20 (10% del total)

La conformidad con las especificaciones del Reglamento es un aspecto técnico importante. El 10% de los casos relacionados con esta infracción indica que existe un margen significativo para que los proveedores mejoren en la documentación adecuada de las reclamaciones.

No cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones:

Nº de Casos: 20 (10% del total)



La visibilidad y accesibilidad del aviso del Libro de Reclamaciones es crucial para informar a los consumidores sobre sus derechos. El hecho de que un 10% de los casos involucra la ausencia de este aviso sugiere una necesidad de reforzar la obligatoriedad de su exhibición.

No cuenta con el Libro de Reclamaciones:

N° de Casos: 30 (15% del total)

Este es uno de los problemas más serios, ya que tener un Libro de Reclamaciones es un requisito básico. Un 15% de los casos reflejan un incumplimiento significativo de esta norma básica, lo que indica un área de alto riesgo que necesita medidas correctivas estrictas.

No cumple con las especificaciones del Reglamento y Falta de Atención de Reclamo:

N° de Casos: 30 (15% del total)

La combinación de incumplimientos técnicos y la falta de atención a los reclamos indica una doble falta que afecta gravemente los derechos del consumidor. Este 15% subraya la necesidad de una vigilancia más estricta y una mayor educación para los proveedores.

No cuenta con el Libro de Reclamaciones y Aviso del Libro de Reclamaciones:

N° de Casos: 30 (15% del total)

Esta infracción combinada, que afecta tanto la accesibilidad como la disponibilidad del libro, representa un 15% de los casos, destacando la necesidad de una mejor incorporación y control de estas normativas.

Libro Virtual no se encuentra en plataforma de fácil acceso:

N° de Casos: 60 (30% del total)

La mayor proporción de los casos se relaciona con el acceso al Libro Virtual, lo que indica que, aunque la digitalización es un paso positivo, su incorporación aún enfrenta desafíos significativos. Esto resalta la importancia de garantizar que las plataformas virtuales sean realmente accesibles para todos los consumidores.

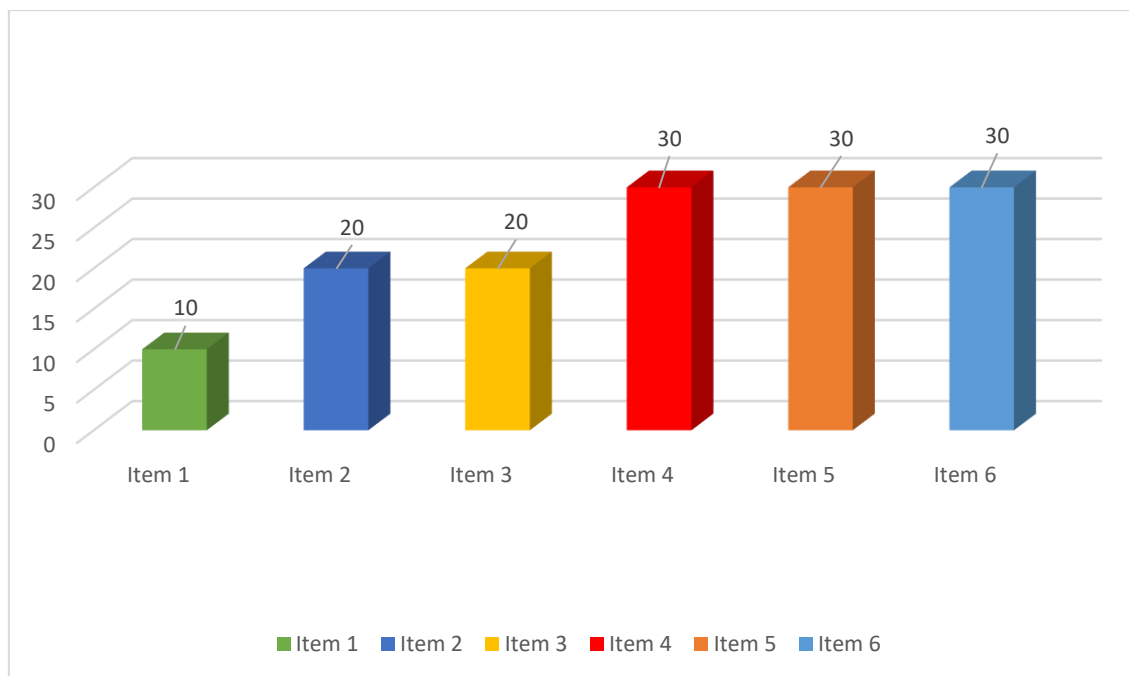
4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.2.1. Análisis:

De los 200 ejemplos examinados se desprende que la mayoría de los establecimientos carecen de Libro de Reclamaciones. Además, incluso entre los establecimientos que sí lo tienen, no cumple los requisitos de la legislación y no atiende las reclamaciones que se registran en él.

Figura 9

Representación gráfica al Libro de Reclamaciones



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

Tabla 13

Se consideraron tanto los procedimientos oficiales como los informales, así como las sanciones y las reclamaciones infundadas.

Infracciones	De oficio	De parte	Medida de sanción	infundado
Falta de Atención de reclamos	10	0	10	0
Las reclamaciones no cumplen los requisitos establecidos en el Reglamento.	20	0	20	0
No hay constancia de que se lleve el Libro de Reclamaciones.	20	0	18	2
No cuenta con el Libro de Reclamaciones	30	0	25	5
Incumplimiento de la normativa y desatención a las reclamaciones de los clientes	30	0	30	0
No cuenta con el Libro de Reclamaciones y Aviso del Libro de Reclamaciones	30	0	30	0
Libro Virtual no se encuentra en plataforma de fácil acceso	0	10	9	1
Total de Casos	140	10	142	8
(%)	93.30%	6.70%	94.70%	5.30%

Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

4.2.2. Interpretación

De oficio vs De parte:

La mayoría de los casos fueron gestionados de oficio (93.3%), indicando una proactividad del INDECOPI en la supervisión y resolución de infracciones.

Solo un 6.7% de los casos fueron iniciados por parte de cada consumidor.



Medidas de Sanción vs Infundado:

El 94.7% de los casos resultaron en medidas de sanción, mostrando un alto nivel de cumplimiento en la aplicación de sanciones.

Solo el 5.3% de los casos fueron considerados infundados.

Principales Infracciones:

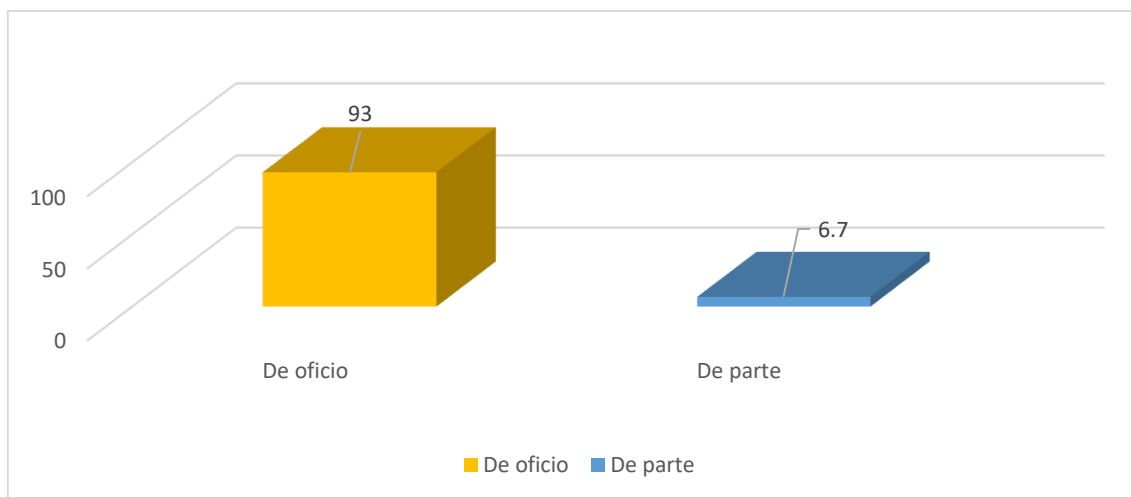
Falta de Atención de Reclamos y No cuenta con el Libro de Reclamaciones son las infracciones más frecuentes, con un total de 30 casos cada una.

No cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones y Hoja del Libro de Reclamaciones no cumple con las especificaciones del Reglamento también representan una parte significativa de los casos.

Los datos reflejan una acción efectiva del INDECOPI en la supervisión y sanción de incumplimientos relacionados con el Libro de Reclamaciones en San Román. La mayoría de los casos fueron gestionados de oficio, indicando un enfoque proactivo por parte del organismo. Las principales infracciones detectadas se centran en la falta de atención a los reclamos y la no conformidad con las especificaciones reglamentarias del Libro de Reclamaciones, resaltando áreas críticas para mejoras continuas en la protección de los derechos del consumidor.

Figura 10

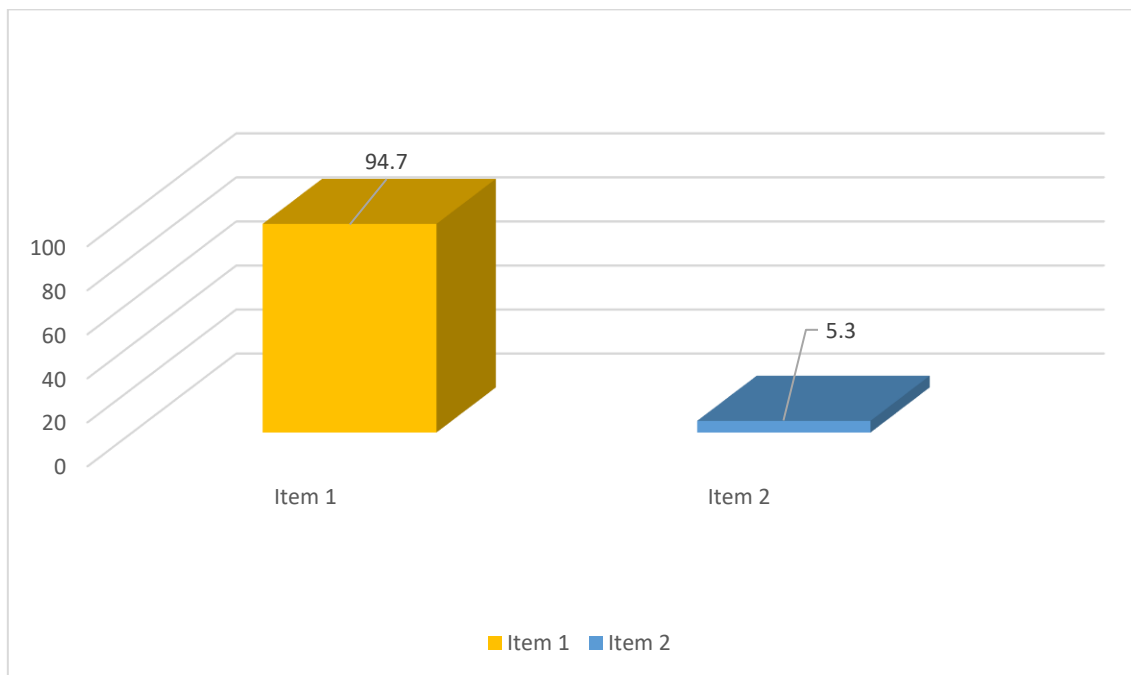
Representación visual de los procedimientos que se inician a instancia de parte o en virtud de una autoridad oficial.



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación

Figura 11

Resoluciones finales representadas gráficamente, incluidas sanciones y medidas injustificadas.



Nota: Desarrollo propio para la presente investigación



4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Aquí, un rápido vistazo a los casos administrativos relacionados con la vulneración del libro de reclamaciones revela que 200 casos en la provincia de San Román fueron tratados eficazmente por el Libro de Reclamaciones en 2024.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El Decreto Legislativo N° 25868 creó el Indecopi como organismo de protección al consumidor en 1992. El reglamento del organismo y la Ley de Organización y Funciones del Indecopi le otorgan la facultad de hacer cumplir las normas destinadas a mantener el equilibrio del mercado y salvaguardar los derechos de cada consumidor. (Chávarri, 2021, p. 12).

Así, los procesos administrativos surgen en el caso de una infracción regulatoria; estos procedimientos sirven para asegurar que los agentes del mercado cuenten con el debido proceso en el caso de que se desarrolle una disputa entre ellos y sus clientes. Cabe señalar que los procesos que se llevan a cabo ante el Indecopi están regulados por la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG). Asimismo, existen procesos administrativos en el marco de las normas de protección al consumidor que tratan temas entre proveedores y clientes. Por lo tanto, esta investigación debe realizarse utilizando las resoluciones del Indecopi recopiladas y analizadas correspondientes a los procesos llevados a cabo ante la Comisión y la OPS.

Lamentablemente, como se indica en el Plan Anual de Supervisión 2019 del Indecopi (según referencia Álvarez, 2019), la empresa carece de los recursos necesarios (tanto humanos como logísticos) para supervisar a todos los proveedores. Como resultado, la selección de qué proveedores estará sujeta a una selección aleatoria. No solo la protección del consumidor es un factor en las



auditorías, sino también las preocupaciones sobre la propiedad intelectual, los obstáculos normativos y la competencia desleal. (Álvarez, 2019, p. 40).

Por lo tanto, la instalación y el uso correcto del Libro de Reclamaciones son de suma importancia. Igualmente, importante sería el impulso de una cultura educativa que diera más voz a los agentes del mercado en la resolución de conflictos, lo que supondría un ahorro significativo para el Estado, menos burocracia en general y finales felices para todos los implicados.

Por otro lado, los pequeños negocios como galerías y almacenes deben ser tomados en cuenta. Esto se debe a que el Indecopi se dirige principalmente a empresas conocidas, ignorando a los pequeños negocios que ofrecen atención al cliente pero que no saben que necesitan un libro de reclamaciones porque desconocen las normas que rigen este documento.

Por lo tanto, es importante que los nuevos propietarios de empresas conozcan el funcionamiento y la gestión del libro de reclamaciones, y la cultura educativa debe poner de su parte para difundir este conocimiento.

Por último, los agentes del mercado deben considerar el libro de reclamaciones como una herramienta que contribuye al buen funcionamiento del mercado. El libro ayuda a controlar las reclamaciones y proporciona una Contestación rápida; cuando se utiliza correctamente, también puede ayudar a prevenir y resolver los conflictos que surgen de las relaciones con los clientes.

En particular, la Autoridad Competente desempeña un papel en uno de los numerosos procedimientos alternativos de resolución de conflictos, incluido el componente de conciliación. Pero una vez iniciado el proceso, la conciliación puede tener lugar. Si la conciliación no es eficaz para resolver situaciones litigiosas, reducir la carga procesal y evitar gastos en transferencia de recursos -



y, en algunos casos, las partes ni siquiera se presentan a la audiencia-, ¿por qué se establece como etapa previa? Si el proveedor opta por la conciliación, debe ser porque el libro de reclamaciones es ineficaz.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Dado que la normativa vigente no exige a los proveedores informar periódicamente al INDECOPI sobre las reclamaciones y/o quejas registradas en su Libro de Reclamaciones, y considerando que la población de San Román no está al tanto de la utilidad legal del Libro de Reclamaciones y, por lo tanto, no lo utiliza adecuadamente, la regulación actual del Libro de Reclamaciones resultó ineficaz en su aplicación práctica en la provincia de San Román durante el año 2024

SEGUNDA: A pesar de haber sido aprobada por el D. S. N° 101-2022-PCM y modificada por los Decretos Supremos N° 006-2014-PCM y N° 058-2017-PCM, la actual regulación normativa del Libro de Reclamaciones en la Ley 29571 - Cód. de Defensa y Protección del Consumidor - Ley 29571 adolece de dos grandes defectos que la hacen ineficaz al momento de ponerla en práctica: 1) Los proveedores no están obligados por ley a notificar periódicamente al INDECOPI los reclamos o quejas registrados en su Libro de Quejas. 2) El reglamento del Libro de Reclamaciones regula el uso de las reclamaciones como componente de defensa, pero se trata de una mera sugerencia; los proveedores no están obligados a responder.

TERCERA: Un uso eficaz del Libro de Reclamaciones depende de que los consumidores tengan un conocimiento suficiente de su existencia, de su finalidad legislativa y de las partes obligadas a poseerlo. Este conocimiento capacita a los consumidores para hacer valer sus



derechos haciendo un uso adecuado de esta herramienta de autodefensa. Respecto a la eficiente incorporación del Libro de Reclamaciones en la provincia de San Román al 2023, la autoridad del INDECOPI sólo ha atendido 140 denuncias, lo que indica un número cuantitativamente bajo de casos resueltos en todo el año.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se ha propuesto la revisión de algunas disposiciones del reglamento que regula el Libro de Reclamaciones: 3. 4º, porque obliga al proveedor a atender la reclamación del consumidor; y 11. 1º, porque todos los proveedores, independientemente de sus ingresos anuales, están obligados a transmitir al INDECOPI las quejas registradas en el Libro de Reclamaciones.

SEGUNDA: Promover una cultura de los derechos del consumidor y asegurar su adecuada utilización requiere que las autoridades del INDECOPI San Román, así como los consumidores de la provincia de San Román, difundan información adicional sobre el valor legislativo del Libro de Reclamaciones.

TERCERA: Dado que la mayoría de casos del INDECOPI por infracciones al Libro de Reclamaciones se han tramitado de oficio, se sugiere que la autoridad del INDECOPI realice inspecciones y supervisiones más frecuentes y minuciosas a las empresas de la provincia de San Román.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Condori, E. (2020). Evaluación de la incorporación del Libro de Reclamaciones en el sector comercial de San Román [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14073/1434>
- Chura, A. (2022). Percepción de los comerciantes sobre la utilidad del Libro de Reclamaciones en San Román [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14073/1648>
- Fernández, C. (2023). Desafíos en la incorporación del Libro de Reclamaciones en zonas rurales de Perú. *Revista de Derecho del Consumidor*, 15(3), 45-67.
- Flores, M. (2019). El rol de INDECOPI en la supervisión del Libro de Reclamaciones en San Román [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14073/1237>
- García, A., & López, P. (2021). Eficiencia en la resolución de reclamos: Un análisis del Libro de Reclamaciones Virtual. *Journal of Consumer Protection*, 12(2), 112-130.
- INDECOPI. (2024). Informe anual de quejas y reclamos. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. <https://www.indecopi.gob.pe/informe2024>
- Mendoza, J. (2020). Incorporación del Libro de Reclamaciones Virtual en empresas peruanas. *Estudios de Gestión Empresarial*, 9(1), 88-105.



- Quispe, J. (2021). Impacto de la normativa del Libro de Reclamaciones en la satisfacción del consumidor en San Román [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14073/1536>
- Ramírez, L. (2022). Impacto de la pandemia de COVID-19 en la digitalización del Libro de Reclamaciones. *Revista de Economía y Sociedad*, 10(4), 205-220.
- Vilca, R. (2023). Desafíos en la incorporación del Libro de Reclamaciones en las zonas rurales de San Román [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14073/1752>



ANEXOS

Anexos: Matriz de consistencia

Tema: Análisis de la normativa del Libro de Reclamaciones y la aplicación Para La Protección del consumidor en la Provincia de San Román 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Instrumentos de medición
<p>Problema principal. ¿Cómo analizar la normativa del libro de reclamaciones y la aplicación para la protección del consumidor en la provincia de san román 2024?</p> <p>Problemas específicos. 1. ¿Cómo analizar las normas vigentes sobre el Libro de Reclamaciones señaladas en la Ley 29571, Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, y su correspondiente Reglamento D.S. 101-2022-PCM? 2. ¿Cómo determinar qué elementos que intervienen en la aplicación óptima del Libro de Reclamaciones? 3. ¿Cómo determinar cuántas veces se ha utilizado efectivamente el Libro de Reclamaciones en la Provincia de San Román a lo largo de 2023?</p>	<p>Objetivo general. Analizar la normativa del libro de reclamaciones y la aplicación para la protección del consumidor en la provincia de san román 2024.</p> <p>Objetivos específicos. 1. Analizar las normas vigentes sobre el Libro de Reclamaciones señaladas en la Ley 29571, Cód. de Defensa y Protección del Consumidor, y su correspondiente Reglamento D.S. 101-2022-PCM. 2. Determinar qué elementos que intervienen en la aplicación óptima del Libro de Reclamaciones. 3. Determinar cuántas veces se ha utilizado efectivamente el Libro de Reclamaciones en la Provincia de San Román a lo largo de 2023.</p>	<p>Hipótesis general Las normas actuales del Libro de Reclamaciones pueden no ser muy eficaces para proteger los derechos de cada consumidor y aplicarlos de forma práctica en la provincia de San Román en 2024.</p> <p>Hipótesis específicas 1. Las normas existentes para el Libro de Reclamaciones pueden no ser muy eficaces para garantizar los derechos de cada consumidor en la práctica. 2. Los elementos que intervienen en la efectiva utilización del Libro de Reclamaciones están vinculados a la continua comunicación con proveedores y consumidores, así como a la supervisión que hace INDECOPI sobre este sistema de protección. 3. Es probable que sólo unos pocos casos muestren una aplicación satisfactoria del libro de reclamaciones en la provincia de San Román en 2024.</p>	<p>Variable</p> <p>Protección de consumidor</p> <hr/> <p>Variable</p> <p>Cumplimiento del Reglamento D.S. 101-2022-PCM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El derecho del consumidor. • Derecho a la protección de los intereses del consumidor <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Derecho a elegir libremente. • Satisfacción del consumidor



CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Sr. (a) Estimado consumidor de la Provincia de San Román, le agradecería responder el siguiente cuestionario relacionado con el Libro de Reclamaciones, el cual será de gran ayuda para el desarrollo de mi trabajo de tesis. *(Marcar solo una alternativa)*

1. ¿Tiene conocimiento del Libro de Reclamaciones?

- a) Si
- b) No

2. ¿Qué es exactamente el Libro de Reclamaciones?

- a) Todos los proveedores están obligados a mantener este registro. Los usuarios pueden documentar sus quejas y reclamaciones en tiempo real.
- b) El proveedor es responsable de conservar este registro y de decidir si los clientes pueden o no utilizarlo para presentar reclamaciones o quejas.
- c) Se trata de un libro en el que se detalla el servicio prestado por el proveedor a los clientes.
- d) Ninguna de las anteriores.

3. ¿Con qué fin sirve el Libro de Reclamaciones?

- a) Ofrezca al cliente una forma cómoda de presentar una reclamación o queja en el mismo momento en que se produce.
- b) El cliente necesita un libro para conocer el Libro de Reclamaciones, así que proporciónese uno.
- c) Los derechos de cada consumidor en caso de infracción del proveedor se explican en el Libro de Reclamaciones.
- d) No sabe.

4. ¿Quiénes están obligados a establecer el Libro de Reclamaciones?

- a) Proveedores que presentan al INDECOPI solicitud de Libro de Reclamaciones.
- b) Los proveedores son todas las empresas, incluidas las sujetas a regulación o supervisión, que ofrecen los servicios y productos en lugares accesibles al público.



- c) El Libro de Reclamaciones debe ser respetado por todos los clientes y proveedores.
5. **¿Ha experimentado alguna vez un mal servicio por parte de un proveedor o problemas con los productos que compró en alguno de los comercios de acceso público de la provincia de San Román que frecuentó en 2024?**
- a) Si.
b) No.
6. **¿Ha presentado en el año 2024 alguna queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones en esta provincia de San Román?**
- a) Si.
b) No.
7. **Si ha respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿Cuál fue el resultado de su queja o reclamo presentada?**
- a) Ha recibido una Contestación satisfactoria.
b) No ha insistido más y tampoco ha obtenido Contestación.
c) Otros.
8. **¿Ha comprobado si los comercios de la provincia de San Román donde realizó compras en 2024 disponen del aviso y libro de reclamaciones?**
- a) Sí, muy pocos.
b) Si, pocos.
c) Sí, todos.
d) No, ninguno.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PANEL FOTOGRÁFICO

Ubicación de la encuesta aplicación en la provincia de San Román – Plaza de Armas



Ubicación de la encuesta aplicación en la provincia de San Román – Jr. Moquegua



Ubicación de la encuesta aplicación en la provincia de San Román – Mercado Internacional Tupac Amaru.



Ubicación de la encuesta aplicación en la provincia de San Román – Mercado San José





Anexo 3 VALIDEZ DE INSTRUMENTO

Investigador: CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA		D.N.I. N°: 48226708				
Título de la investigación: ANÁLISIS DE LA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA APLICACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2024						
Instrumento e Indicador: Encuesta y Análisis de datos						
Universidad: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez						
Experto: PERCY ROGELIO CARRASCO REYES		D.N.I. N°: 23879579				
Grado académico: Doctor (X) Magíster () Otros () Especifique:						
Institución donde labora: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51 - 70%	Muy Bueno 71 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable					
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica					
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente					
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa					
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados					
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación					
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Considerar las siguientes observaciones

Fecha de evaluación (d-m-a): Juliaca, 29 /11 /2024



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 29-11-24

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CHAWEL CCORAHUA JIHUALLANCA

Dirección: AV. YAHUAR HUACA MZ. C4 LT. 24

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 48226708

Teléfono: 950122066 email: chawel.ccorahua4@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Título o Grado Académico a optar: ABOGADA

Asesor: Dr. JESUS MANUEL CRUZ CERVANTES

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: ANÁLISIS DE LA NORMATIVA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES Y LA APLICACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): PROVEEDOR, CONSUMIDOR, QUEJA Y RECLAMO, LIBRO DE RECLAMACIONES.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

1

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: DERECHO PÚBLICO – P05

Shawab-c

Firma de Autor



huella digital

29-11-24

Fecha