

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE DERECHO



**EFFECTIVIDAD DEL LIBRO DE RECLAMACIONES: ANÁLISIS DEL
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DURANTE LOS AÑOS 2019-
2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ABOGADO**

AUTOR

LOURDES ARACELY FALLA ARRIAGA

ASESOR

VICTOR JAVIER SANCHEZ SECLÉN

<https://orcid.org/0000-0002-3953-5526>

Chiclayo, 2023

**EFFECTIVIDAD DEL LIBRO DE RECLAMACIONES:
ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
SANCIONADOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DURANTE LOS AÑOS 2019-2021**

PRESENTADA POR:

LOURDES ARACELY FALLA ARRIAGA

A la Facultad de Derecho de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

ABOGADO

APROBADA POR:

Willy Arnaldo Lopez Fernandez

PRESIDENTE

Carlos Augusto Tejada Lombardi

SECRETARIO

Victor Javier Sanchez Seclen

VOCAL

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a Dios, a mi Santísima Cruz de Motupe y a mis padres, quienes han sido mi guía y fortaleza en el transcurso de este proceso y culminar satisfactoriamente mi carrera de Derecho.

Agradecimiento

A Dios, por darme sabiduría, voluntad y las fuerzas para lograr el objetivo.

A mis padres, por su esfuerzo y su apoyo incondicional en mi formación académica

A mi asesor, el Dr. Víctor Sánchez, por el apoyo brindado durante el progreso de la presente investigación.

Tesis Final

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	17 %	1 %	5 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5 %
2	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	spij.minjus.gob.pe Fuente de Internet	1 %
6	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1 %
7	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	qdoc.tips Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	

Índice

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción	8
1. Revisión de literatura.....	10
2. Materiales y métodos	21
3. Resultados y discusión	21
4. Conclusiones	35
5. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	40

Resumen

El artículo científico titulado “Efectividad del libro de reclamaciones: análisis del procedimiento sancionador de la oficina regional del Indecopi durante los años 2019-2021” tiene como objetivo determinar los criterios jurídicos que deberán incluirse en las propuestas de modificación de las normas que regulan el uso del libro de reclamaciones hacia la protección del consumidor. En ese sentido, mediante las resoluciones emitidas por Indecopi durante el periodo 2019-2021 se ha comprobado que los agentes del mercado no le brindan el uso adecuado y prefieren recurrir a los procedimientos administrativos sancionadores. Asimismo, en la investigación se utilizó el enfoque cualitativo, dado que se realizó un análisis documental y para ello se utilizó la recolección de datos, debido a que su estudio se basó en la obtención y procesamiento de información de datos respecto a las denuncias presentadas ante el Indecopi durante el año 2019-2021, por posibles infracciones a las normas de protección al consumidor, a fin de analizar la realidad actual en materia de protección al consumidor. De los resultados se llegó a la siguiente conclusión: El Sistema de Protección al Consumidor les proporciona a los agentes del mercado mecanismos de solución de conflictos como es, el libro de reclamaciones, donde el consumidor puede establecer un reclamo o queja ante una disconformidad por el producto o servicio brindado por el proveedor. Sin embargo, mediante las resoluciones revisadas durante el año 2019-2021 del portal de Indecopi se ha logrado evidenciar que los sujetos intervinientes en la relación de consumo no consideran al libro de reclamaciones como una solución inmediata, sino que recurren a la autoridad para el inicio de un procedimiento administrativo.

Palabras Claves: Sistema de Protección al Consumidor, libro de reclamaciones, procedimiento sancionador, Indecopi.

Abstract

The scientific article entitled "Effectiveness of the complaints book: analysis of the sanctioning procedure of the regional office of Indecopi during the years 2019-2021" aims to determine the legal criteria that should be included in the proposals for modification of the rules that regulate the use of the complaints book towards consumer protection. In this regard, through the resolutions issued by Indecopi during the period 2019-2021, it has been found that market agents do not provide it with the proper use and prefer to resort to administrative sanctioning procedures. Likewise, the research used the qualitative approach, given that a documentary analysis was carried out and for this purpose data collection was used, due to the fact that its study was based on obtaining and processing data information regarding the complaints filed before Indecopi during 2019-2021, for possible infringements to consumer protection regulations, in order to analyze the current reality in terms of consumer protection. From the results, the following conclusion was reached: The Consumer Protection System provides market agents with conflict resolution mechanisms such as the complaints book, where the consumer can establish a claim or complaint in case of disagreement with the product or service provided by the supplier. However, through the resolutions reviewed during the year 2019-2021 of the Indecopi portal, it has become evident that the parties involved in the consumer relationship do not consider the complaints book as an immediate solution, but resort to the authority for the initiation of an administrative procedure.

Keywords: Consumer Protection System, complaints book, sanctioning procedure, Indecopi.

Introducción

El sistema de protección al consumidor tiene como propósito salvaguardar los derechos de los consumidores y en consecuencia hacer cumplir la normativa por parte de los proveedores con la finalidad de que sea idóneo y evitar la asimetría informativa en torno a lo que se brinda en el mercado. Es así que, el Estado custodia el interés de los consumidores haciéndolos gozar de preeminencia y protección mediante el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571). En vista de ello, como una manera de proteger a los usuarios mediante la relación de consumo nace como un mecanismo, el libro de reclamaciones.

Ahora bien, el libro de reclamaciones es considerado como un mecanismo de solución de conflictos, por el cual se encuentra regulado por el Código, donde prevé que los establecimientos de atención al público deben contar obligatoriamente con dicho mecanismo, debido que, se busca tutelar la protección de ambos agentes del mercado.

En virtud a ello, los sujetos de la relación de consumo tienen la facilidad de contar con el libro de reclamaciones. Sin embargo, el problema que aqueja la realidad, es referente a la falta de uso del libro de reclamaciones en los establecimientos de atención al público, a pesar de ser un beneficio para ambas partes de consumo. Otro de los problemas es que el proveedor ha implementado el libro de reclamaciones, pero no de acuerdo a las disposiciones de la normativa o simplemente no responde dentro del plazo establecido los reclamos manifestados por los consumidores en el libro de reclamaciones, ocasionando que se considere como primera opción ir ante Indecopi a interponer la denuncia respectiva. Todo ello, trae como consecuencia la falta de efectividad del libro de reclamaciones, siendo así los directamente afectados el cliente y el suministrador.

A propósito de lo anteriormente dicho, los problemas concernientes al libro de reclamaciones se han evidenciado a través de las resoluciones emitidas ante Indecopi durante los años 2019-2021 mediante los procedimientos administrativos llevados a cabo ante la ORPS o ante la Comisión. Es por ello, que la problemática se orienta a analizar la efectividad del libro de reclamaciones hacia la protección del consumidor, debido a la concurrencia y deficiencia que trae secuelas en el mercado debido a su falta de utilidad.

Es así que, ante la falta de eficacia del libro de reclamaciones se ha formulado para el presente tema de investigación el siguiente problema: Respecto los procedimientos administrativos sancionadores de la oficina regional del Indecopi 2019-2021 ¿Cuáles serán los criterios jurídicos que deberán incluirse en las propuestas de modificación de las normas que regulan el

uso del libro de reclamaciones hacia la protección del consumidor?

En vista de ello, lo que se busca mediante esta investigación es que se reconozca lo cuan efectivo puede ser el libro de reclamaciones si se le da el uso para el cual ha sido creado y así los agentes del mercado no tengan que socorrer directamente ante la autoridad nacional recargándolo de carga procesal. Asimismo, que no solo quede en implementarlo, sino que los agentes del mercado sepan aprovecharlo, considerándolo como útil, necesario y como una primera opción antes del inicio de un procedimiento. Ya que contar con dicho libro ambas partes saldrán beneficiados.

En ese orden de ideas referente a la situación problemática en torno al libro de reclamaciones, se ha establecido como objetivo general: Determinar los criterios jurídicos que deberán incluirse en las propuestas de modificación de las normas que regulan el uso del libro de reclamaciones hacia la protección del consumidor. Asimismo, como objetivos específicos: Analizar la implementación y eficacia del libro de reclamaciones en base a los procedimientos administrativos de la oficina Regional del INDECOPI durante los años 2019 -2021; y, establecer los criterios jurídicos que deberán incluirse en las propuestas de modificación de las normas que regulan el uso del libro de reclamaciones hacia la protección del consumidor.

En definitiva, el libro de reclamaciones al ser un mecanismo de solución de conflictos debe ser aprovechado por los agentes del mercado, pues esta herramienta pretende solucionar el conflicto sin la necesidad de un intermediario, asimismo evitaría el inicio de procedimientos administrativos sancionadores. Por lo tanto, mediante este instrumento los proveedores pueden perfeccionar su labor ante los reclamos y quejas suscitados por los consumidores plasmados en el libro de reclamaciones y de esta manera lograr una mejor relación de consumo.

1. Revisión de literatura

Este apartado desarrolló el marco teórico- conceptual, con el propósito de dar a saber las diversas referencias bibliográficas que fueron consideradas como antecedentes; asimismo, se procedió a definir las bases teórico-científicas que se consideraron base para el planteamiento y desarrollo de la presente investigación.

1.1. Antecedentes

Los antecedentes que se detalló en el presente acápite comprenden algunas fuentes referidas al tema de protección al consumidor, a los procedimientos sancionadores y el libro de reclamaciones. Resultando estas las siguientes:

Para empezar, el autor Correa, R. citado por el autor Mallma, J. (2018), en su tesis para Grado Académico de Magíster en Derecho con mención en Derecho Constitucional y Derechos Humanos: “La protección constitucional del consumidor de los servicios públicos regulados en el Perú”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo determinar cómo influye el régimen normativo respecto a la protección que se le brinda a los agentes del mercado en el Perú. Al término de su investigación, consideró que: “La defensa del interés del consumidor se encuentra resguardado por la Economía Social de Mercado en la medida que es el último destinatario en las transacciones”. (p. 30)

Lo anteriormente revisado contribuyó a la presente investigación, puesto que el autor consideró lo indiscutible que es el dinamismo en el mercado. En el caso de Perú, desde la Constitución del año 1979 se ha venido fortaleciendo el régimen económico en lo referente a la protección de los agentes del mercado. Actualmente la Carta Magna constituyó que dicha protección sería un principio rector mediante el cual se plasmó en el artículo 65 siendo el consumidor un eje central del mercado.

Por su parte el autor López, E. (2017), en su tesis de posgrado: “Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de Puno durante el año 2016” presentada en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, estableció como objetivo determinar cómo ha venido evolucionando las normas hacia una protección del consumidor. El autor afirmó que: “En 1991 el Decreto Legislativo N°716. En 1992, se creó INDECOPI. En 1996 se estableció la potestad sancionadora de la Comisión de Protección al Consumidor. Finalmente, en el 2010 entró la vigencia del Código de protección y defensa del consumidor”. (p.19)

Lo desarrollado por el autor contribuyó a la presente investigación en lo referido a la normativa relacionada al sistema de protección del consumidor. Asimismo, la existencia del

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) como Autoridad Nacional cuya finalidad se instruyó en valer el cumplimiento de lo que se estableció en el marco normativo logrando la satisfacción de los consumidores, proveedores y el Estado.

Aunado a ello, el autor Durán (citado en Soles, 2017) en su tesis de posgrado: “Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa” presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, planteó como objetivo determinar la protección que les reconoce y adjudica a los consumidores cuando su proveedor tiene una posición de ventaja en el mercado respecto los bienes y servicios. El autor concluyó que: “El Derecho del Consumidor constituye un sistema completo de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor, cuya finalidad es garantizar en el mercado una posición de equilibrio dentro de una relación de consumo”. (p.32)

Resulta importante lo destacado por el autor para la presente investigación, pues enfatizó que el sistema de protección del consumidor y su correlativa normativa se orientó a dotar todas las garantías necesarias a los consumidores, puesto que son los proveedores que tienen mayor ventaja en el dinamismo del mercado.

El autor Baltazar, J. (2015), en su artículo: “El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado”, abordó como problemática si el consumidor es o no la parte débil ante un bien o servicio brindado por el proveedor. Asimismo, concluyó: “El consumidor no es la parte débil. Es, en rigor, la parte que carece o puede carecer de información y que no siempre podrá negociar las condiciones de comercialización, cuando no tenga ninguna otra alternativa de elección” (p.116).

La perspectiva del autor resultó pertinente para la presente investigación, dado que reveló que el sistema de protección al consumidor no protege al consumidor débil, sino que, en el mercado el proveedor tiende a poseer más información y experiencia sobre los productos o servicios objeto de transacción. En cambio, el consumidor está sujeto a lo que el proveedor les suministra y es por esa razón que se consideró al consumidor el brindarle protección dentro del marco legal.

En la misma línea, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571) adoptó que, para tener el papel de consumidor y ser protegido, debió ser un consumidor final. Por lo tanto, el Código lo definió como: “Personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y sea ajeno a una actividad empresarial o profesional”. (p. 30)

Lo ostentado por la Ley 29571 ayudó a la presente investigación, puesto que determinó que lo regulado por el marco normativo protege al destinatario final y este destinatario es quien adquirió un bien o servicio para fines personales o entorno social inmediato. Por lo tanto, un consumidor no puede ser un comerciante y mucho menos tener experiencia en el mercado.

Álvarez, P. (2019), en su tesis de pregrado: “Alternativas para la implementación del Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales abiertos al público sin recurrir al procedimiento administrativo sancionador”, Pontificia Universidad Católica del Perú, propuso que la falta de establecer el libro de reclamaciones ha traído como consecuencia el inicio de diversos procedimientos administrativos sancionadores. Asimismo, señaló el aumento de denuncias a nivel nacional, ya sea de parte o de oficio por la falta de implementación del libro de reclamaciones. Es así que, el autor formuló la siguiente conclusión: “Con la implementación del libro de reclamaciones lo que se busca es que los agentes del mercado se vean beneficiados debido que, ya no tendrían que acudir al Indecopi para iniciar un procedimiento con el fin de obtener una solución”. (p, 38). De esta manera, el autor sustentó que “los proveedores al contar con el libro de reclamaciones “podrán trabajar en las oportunidades de mejoras de su negocio y solucionar sus propios errores en base a los reclamos manifestados por los consumidores en el libro de reclamaciones” (p. 50).

Esta investigación sirvió para analizar lo importante que es que cada establecimiento de atención al público cuente con el libro de reclamaciones y la razón por el cual el Estado asentó la disposición de dicho mecanismo es que permitió acceder a una respuesta inmediata por parte del proveedor ante un reclamo o queja por parte del consumidor. Es por ello, que la implementación del libro de reclamaciones se consideró como útil, eficiente y lo más interesante es que con el uso y manejo adecuado por parte de los agentes del mercado no hay la necesidad de confrontar un procedimiento administrativo sancionador por parte de Indecopi.

Por su parte, el autor Vilela, V. (2019), en su tesis de pregrado: “Acceso de información al libro de reclamaciones”, Universidad César Vallejo, planteó como objetivo desarrollar al libro de reclamaciones como mecanismo de defensa para el consumidor. La autora concluyó: “Debido a la falta de cultura de consumo, el uso inadecuado y la poca información respecto el libro de reclamaciones como mecanismo de defensa conlleva a que los proveedores no implementen este mecanismo que es útil y obligatorio”. (p.64)

La tesis referida contribuyó a la presente investigación al señalar lo fundamental que es conocer y contar con información adecuada respecto el libro de reclamaciones para que así cumpla su finalidad de prevención y solución de conflictos. Debido que, el consumidor al no

tener conocimiento acerca del libro de reclamaciones el proveedor no toma con seriedad el contar con el libro de reclamaciones el cual le impide medir la satisfacción de los clientes.

Bajo la misma línea, la autora De la Cuz, K. (2019), en su tesis de pregrado: “La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: Un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor”, presentado en la Universidad Continental, manifestó que los proveedores no le dieron un provecho adecuado, lo tienen por una necesidad legal, ya que el no contar con un libro de reclamaciones el proveedor es sancionado. La autora destacó: “Cada establecimiento debe implementar el libro de reclamaciones y no solo porque lo determina la ley, sino que permite un mayor control para la solución de conflictos el cual permite ahorro de recursos al Estado, disminuyendo progresivamente la carga procedimental” (p. 238).

Finalmente, lo antedicho por el autor es de suma importancia, pues estableció que el libro de reclamaciones es uno de los mecanismos más propicios que tiene los agentes del mercado para darle una solución viable ante un bien o servicio adquirido en la relación de consumo. Sin embargo, si el proveedor considera al libro de reclamaciones como algo innecesario dicho libro resulta ineficaz, por lo tanto, no se concretaría como una alternativa de solución.

1.2. Bases teóricas

Dentro de este marco se conocerá los aspectos generales en los cuales se encuentra enmarcada la presente investigación con la finalidad de lograr una mayor comprensión.

1.2.1 El Sistema de Protección al Consumidor

El Sistema de Protección del Consumidor, el cual se cimentó en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC), puso en énfasis en otorgarle a los consumidores la protección necesaria respecto de la relación de consumo con el proveedor en base al destino del objeto de transacción. Asimismo, se confirmó como Autoridad Nacional al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), y como tal, le autorizó para que pueda efectuar todos los ajustes que fueran necesarios para una mejor relación entre los agentes del mercado y de esa manera garantizar un mejor funcionamiento en el mercado.

En tal sentido, el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su Título VII: Capítulo I: Artículo 132: creó el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor el cual se instituyó por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, bajo la administración de la Autoridad Nacional. Respecto lo señalado, la autora Liza (2020) concluyó que: “El Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor vela por el cumplimiento y respeto de los

derechos de los consumidores, regula conductas idóneas ante el incumplimiento de los proveedores y brinda solución a los conflictos relacionados con el mercado”. (p. 9)

En efecto, aquel sistema se orientó a mejorar la relación de consumo entre los agentes del mercado; es así que, abarcó técnicas, principios y procedimientos, teniendo en cuenta las políticas públicas, dado que ello ha garantizado el cumplimiento de las normas establecidas por el Código y otras normas en relación a la protección y defensa del consumidor.

Sin embargo, a pesar de la existencia de normas legales encaminados a la protección al consumidor con la finalidad de brindar tutela al momento que se realiza la relación de consumo existe una vulnerabilidad en lo concerniente a los derechos del consumidor y ello es debido a su desconocimiento. Es por ello, que el Estado remedió teniendo en cuenta las deficiencias para así garantizar la seguridad jurídica de los agentes del mercado. (Pacori, A. & Pacori, E. 2020, p.2).

Es por eso, que, en el Perú, por medio del Estado dicho sistema de protección del consumidor lo asumió un sistema de supervisión y fiscalización denominado INDECOPI y dado la posición del consumidor en el mercado tanto la legislación peruana como la legislación extranjera consideró la protección pertinente al consumidor brindándole la información oportuna respecto las ofertas que el mercado brinda. (Jara. 2021, s.p)

En definitiva, la razón de ser por el cual se originó el sistema de protección del consumidor es porque en el mercado peruano hay una falla de mercado denominada “asimetría informativa”. Es por ello, que el sistema de protección del consumidor se viene sosteniendo en base a tres pilares fundamentales referido a la relación de consumo el cual abarcado: el derecho de información, la idoneidad y las cláusulas abusivas.

1.2.1.1 Los agentes del mercado en la relación de consumo

La Constitución de 1993 específicamente el artículo 58°, configuró que el marco normativo peruano se maneja por un modelo económico el cual se denomina “Economía Social de Mercado”. Dicho régimen, por medio del Estado ha orientado el desarrollo del país encontrándose enmarcado por una iniciativa privada libre. Con relación a ello, la autora Olivos (2020), indicó “La Economía Social de Mercado como modelo propio del Estado Social de Derecho busca integrar de manera razonable y proporcional la libertad individual, subsidiariedad estatal, la igualdad y la solidaridad social” (p. 168).

En síntesis, lo que se buscó con el Régimen Económico Social de Mercado es el correcto funcionamiento de los mercados. Asimismo, se involucró a la potestad estatal, cuando el

mercado ya no puede cumplir su función fundamental por el cual vulneraría el derecho del consumidor. Cabe resaltar que, el Estado no sustituye el mercado solamente interviene de manera subsidiaria y ello se evidenció en la Constitución de 1993. Por lo tanto, la Economía Social de Mercado se ha basado en la relación entre empresarios (libertad de empresa); Estado (principio de subsidiariedad) y Mercado (libre competencia).

En habidas cuentas, la protección de los derechos del consumidor resultó ser de suma importancia, dado que se enmarcó dentro del modelo de economía social de mercado y ello conllevó a que el Estado cumpla con proteger a los consumidores. (Mata, 2017, s.p).

Sobre la base de lo mencionado, la Economía Social de Mercado implicó una relación de consumo el cual se originó por la oferta y la demanda en función a los agentes del mercado y con respecto a la relación de consumo, la autora Vargas (2020) refirió que “Es una relación de intercambio. El consumidor recibe el bien o servicio y a cambio de ello paga una contraprestación al proveedor”.

Dicho de otro modo, una relación de consumo se da por consumado dado la existencia de tres componentes fundamentales: un consumidor final, proveedor y un producto o servicio y dichos componentes requirió que sean consecutivos debido que, a falta de uno desestima la existencia de la relación de consumo. Sin embargo, en los lineamientos sobre protección al consumidor en el ámbito de aplicación del Código, la relación de consumo no se encuentra restringido exclusivamente a los compradores o contratantes de un producto o servicio, pues una persona puede entrar en contacto con aquellas prestaciones sin la existencia de una relación contractual con el proveedor (Cerrón et al., 2019, p.35).

Teniendo en cuenta a los autores Layche & Vásquez (2018) hizo una distinción entre el derecho de consumo y el derecho del consumidor. Los autores consideraron que “la primera es objetiva en base a la tutela del mercado de consumo; mientras que, el derecho del consumidor es subjetiva puesto que, lo que se busca es la protección del consumidor” (p. 25). En esa misma línea, la autora Malpartida (citado por Zelaya, 2021), agregó que: “El derecho del consumidor es un derecho autónomo con características propias, como la previsión y la integración, y esencialmente busca la reparación del daño causado al consumidor”. (p. 11)

Al respecto, el derecho de consumo se basó en el rol que tiene el consumidor dentro del mercado, debido que es algo natural que cada persona satisfaga sus intereses. Sin embargo, ante las fallas que presenta el mercado el Estado se vio en la obligación de otorgar derechos al consumidor con la finalidad de brindar seguridad respecto los productos o servicios adquiridos.

Por esta razón, los derechos y mecanismos por el cual gozan los consumidores permitieron

prevenir y reducir las malas prácticas por parte de los proveedores debido a que tienen mayor manejo en el mercado. (Zevallos, E. 2018, p. 1)

Ahora, la relación de consumo se fundó por la presencia de los agentes del mercado, siendo estos:

Proveedor:

El Código de Protección del Consumidor en el Título Preliminar: Artículo IV definió a los proveedores como: “Las personas naturales o jurídicas, que de manera habitual fabrican, elaboran, envasan, almacenan, preparan y suministran productos o prestan servicios a los consumidores” (p. 30).

Es decir, para efectos de este Código se consideró proveedor a quien fabrica o proporciona de manera habitual un producto o servicio para ejercer una actividad económica entorno al giro del negocio. Dado el papel que tiene el proveedor dentro del mercado la normativa reglamentó que deben cumplir específicamente con dos deberes. En cuanto el deber de información el autor Barbosa (citado por Ayala, 2017), refirió “El proveedor está obligado a brindar al consumidor información oportuna, suficiente, veraz y relevante para la decisión de consumo” (p. 92).

Se debe hacer notar que, el deber de información se encuentra regularizado en el CPDC en el artículo 1.1 literal b) y artículo 2° y jugó un rol importante en materia de protección al consumidor, dado que corresponde ser un derecho de los consumidores y al mismo tiempo, un deber que recae en los proveedores durante la transacción económica y ello sirvió de ayuda para que los consumidores puedan tomar una decisión al momento de elegir sus productos de acuerdo a sus intereses de manera eficiente. (Supo, D. & Bazán, H. 2020, p 72).

En relación con el deber de idoneidad el artículo 18° del CPDC expresa que “la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado”. (p. 43). Asimismo, el artículo 19° estableció que los proveedores quedan sujetos de responder por la idoneidad del producto o servicio. Acto seguido, el artículo 104° del CPDC señaló “el proveedor tiene la responsabilidad sobre la calidad de lo brindado”. Aunado a ello, la autora Vega (2019), refirió que: “La responsabilidad es objetiva, sin embargo, la autoridad competente puede adoptar medidas correctivas, pero a su vez, puede sancionar administrativamente con una amonestación o con una multa”. (p. 46).

En resumen, el deber de idoneidad va de la mano con el deber de información, por lo tanto, si el proveedor quebrantó estos deberes perjudicará la relación de consumo y ello conllevará a

una responsabilidad administrativa donde se tendrá en cuenta la carga de la prueba con el fin de aclarar si hubo una vulneración respecto los intereses legítimos de los consumidores.

B. Consumidor

La importancia del consumidor se fundamentó en una ponencia ante el Congreso por el presidente de los Estados Unidos Jhon Kennedy, concluyó que “los consumidores son de suma importancia en el desarrollo económico, pues sus decisiones afectan a la economía tanto pública como privada, sin embargo, no son escuchados” (Lázaro, D. & Ramírez, S. 2019, p.45). Asimismo, resaltó cuatro derechos primordiales por el cual debe regir la protección al consumidor: “A la información, a la seguridad, a elegir y a ser escuchado” (p. 45).

En paralelo, la construcción de la definición de consumidor varió conforme los avances legales. Actualmente, la definición se encontró reflejado en el Título Preliminar: Artículo IV del CPDC, entendiéndolo como consumidor final. (Escudero, 2017, p. 23)

En base a lo anterior dicho, se le denominó consumidor final a la persona en quien se agotó el producto, pero no utilizándolo como insumo o materia para una determinada actividad económica. En lo referente a los microempresarios es cuando el bien o servicio no formó parte del giro propio del negocio; de tal modo que no tiene conocimiento y se encontraría en una asimetría informativa. Por otro lado, el CPDC consideró que en caso de duda cuando una persona adquiere, usa o disfruta un bien o servicio adquirido es consumidor final.

1.2.1.2. Procedimientos para la defensa de los derechos del consumidor en toda relación de consumo

Los procedimientos referidos a la relación de consumo para la defensa de los derechos del consumidor tienden a una naturaleza sancionadora. En efecto, los procedimientos sancionadores pueden ser promovidos a instancia de parte, por iniciativa de la autoridad o por iniciativa de una asociación de consumidores. Sin embargo, se les atribuyó que son de oficio, porque se rige por la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG) puesto que, es el Estado mediante el Indecopi que interviene al interponer una sanción cuando la conducta del proveedor vulneró algún derecho reconocido a los consumidores.

En función de lo planteado, el autor Torres (2018), señaló: “La naturaleza de la infracción gira en torno a la conducta del infractor materializada en una acción (violación de derechos) u omisión (incumplimiento de acuerdos) en contra del consumidor” (p.153). En ese mismo contexto, el CPDC en el Capítulo III: Artículo 106° estableció los procedimientos sancionadores bajo la dirección del Indecopi. Vinculado al artículo, el inciso “a” describió las infracciones a

las normas de protección del consumidor el cual se rige por dos procedimientos:

A. Procedimiento Administrativo Sancionador ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

Según la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI en el artículo 2, indicó: “El Órgano Sumarísimo es el encargado de resolver, en primera instancia administrativa, conforme a las competencias establecidas en el artículo 125º del Código”.

Por iniciativa de parte:

Se tramita por procedimiento sumarísimo: En primer lugar, la cuantía no debe superar las tres Unidades Impositivas Tributarias (3 UIT). En segundo lugar, para que un procedimiento sea llevado por el ORPS debió estar acorde a la materia, es decir, denuncias sobre falta de atención a reclamos o requerimientos de información, entre otros tal y como lo señaló el Artículo 5.1, inc. II de la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI.

Se tramita por procedimiento ordinario: En primera instancia administrativa se lleva a cabo ante la Comisión de Protección al Consumidor (CPC). Se tuvo dos criterios: En primer lugar, la cuantía cuyo valor del producto o servicio adquirido superó las 3UIT o la afectación sea inapreciable en dinero. En segundo lugar, la materia a denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado”.

B. Procedimiento sancionador por iniciativa de la autoridad ante la Comisión

Según el artículo 19º de la Directiva N.º 001-2021-COD-INDECOPI dicho procedimiento se administra por las reglas del procedimiento ordinario, iniciado por la Comisión competente, como consecuencia del ejercicio de la función de supervisión que se realizó de forma directa o mediante delegación. En base a ello, se procederá al inicio de los procedimientos sancionadores cuando el proveedor incumplió los mandatos establecidos interpuestos por Indecopi, ya sea de medidas correctivas, pago de costas y costos del procedimiento o incumplimiento de mandato cautela.

1.2.2 Mecanismos alternativos de solución de conflicto de consumo

A fin de solucionar determinados conflictos sin la necesidad de iniciar algún procedimiento administrativo sancionador. El CPDC introdujo mecanismos alternativos ante alguna controversia suscitada por la relación de consumo entre los agentes del mercado. En vista de ello, como una manera de solucionar y proteger a los consumidores nació como un mecanismo el libro de reclamaciones.

1.2.2.1 Libro de reclamaciones

Mediante el artículo 3°, inciso 3.1 del Decreto Supremo N.° 011-2011-PCM definió al libro de reclamaciones como: “Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público” (p. 14).

En base a lo anterior, “El libro de reclamaciones, sirvió como un instrumento innovador en nuestro medio, puesto que facilita la solución de conflictos entre los agentes del mercado” (Delgado et al., 2013, p.10). De hecho, se puede decir, que resultó ser un mecanismo eficiente donde el consumidor puede dejar constancia mediante un reclamo o queja su insatisfacción ante un producto o servicio brindado.

Aunado a ello, se entendió por reclamo la disconformidad del consumidor referida a los bienes o servicios brindados por el proveedor en torno al giro del negocio y respecto la queja no involucra la idoneidad de los productos, sino que el consumidor manifiesta su queja por la atención brindada dentro del establecimiento comercial al adquirir un bien o servicio. (Callalla, 2019, p. 78)

Cabe resaltar, que el libro de reclamaciones es un mecanismo de solución de conflictos autocompositiva, debido que no requerirá la participación de un tercero para resolver una controversia, por lo tanto, será como una controversia interna entre el proveedor y consumidor (Cabrera, 2018, p. 48). Al mismo tiempo, el autor Zavaleta (2019), refirió que el libro de reclamaciones es un beneficio. Por un lado, el proveedor conoce las carencias de su establecimiento y a la vez ha servido como fuente de información, debido que, lo anticipará de posibles denuncias. En el caso de los consumidores, la ventaja es que puede realizar el reclamo buscando una respuesta como solución inmediata al problema suscitado sin necesidad de la intervención de la autoridad competente.

Ahora, no es solo un simple libro según el Decreto Supremo N.° 006-2014-PCM que modifica el Decreto Supremo N.° 011-2011-PCM, el libro de reclamaciones debe contar con ciertas características tal como lo estableció el artículo 5° del Decreto Supremo N.° 006-2014-PCM. Además, al no estar acorde con lo establecido por el reglamento se aplicará las infracciones y sanciones correspondientes según el anexo IV del D.S N.° 006-2014-PCM. Asimismo, se ha obligado al proveedor de responder el reclamo dentro los 15 días hábiles. Y una vez resuelto el reclamo dentro del plazo y el consumidor este conforme. El consumidor deberá dejar su conformidad aceptando lo pactado por el proveedor como solución ante su reclamo (Indecopi, 2017, s.p).

Siguiendo al autor Guerrero (2018) consideró: Es muy significativo que exista una cultura de reclamo dado que, mediante el reclamo interpuesto por el consumidor en el libro de reclamaciones, el proveedor tendrá la oportunidad de tomar las acciones pertinentes y brindar una solución y así mejorar para que esas situaciones no se repitan. (p. 21)

1.2.2.2 La intervención del Indecopi en materia de solución de conflictos entre los agentes del mercado

Para empezar, Indecopi, se creó en noviembre 1992 mediante el D. Leg. N.º 25868 y se encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de ministros. Dicha autoridad a través de los procedimientos administrativos ha contado con potestad sancionadora cuando el proveedor no actuó acorde a lo establecido por el CDDP imponiendo para ello una sanción administrativa. Es así como, Indecopi mediante el decreto anteriormente citado se catalogó como un organismo público especializado con personería jurídica, por ende, se le dotó de autonomía funcional, cuyo funcionamiento es técnica, económica, presupuestal y administrativa.

Asimismo, tuvo como facultades “supervisar y fiscalizar actividades económicas, imponer sanciones, ordenar medidas preventivas y cautelares, dictar mandatos y medidas correctivas, resolver controversias, así como las demás facultades previstas en el artículo 2.2 del D. Leg 1033. (Decreto Legislativo N.º 1033, 2007). Ahora, Indecopi su función principal es la de supervisión y fiscalización. De acuerdo con el autor Bermejo (citado por Nilupu, 2020) sostuvo: “la supervisión, es una actividad que realiza la administración, dado que verifica el cumplimiento de la norma”. (p. 14). En cambio, “la fiscalización es la facultad de poder iniciar un procedimiento sancionador, cuando el proveedor infringe lo establecido por la normativa en materia del consumidor”. (p.15)

Como resultado de su labor entre los agentes del mercado, Indecopi “impulsa el desarrollo de una cultura de calidad, para lograr la plena satisfacción de los consumidores, proveedores y el Estado” (Indecopi, 2021, p. 6). Cuya finalidad es actuar acorde a lo que se estableció por el marco normativo y dentro del modelo económico por el cual se rige el Perú.

Es así como, en materia de solución de conflictos, la intervención del Indecopi se basó en función de proteger los derechos de los consumidores. En base a ello, se creó mecanismos de solución de conflictos como: el Libro de Reclamaciones, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) y en lo referente al CPDC se preveo dos vías: Procedimiento Sumarísimo ante el ORPS y el Procedimiento Ordinario ante la CPC.

Por lo tanto, INDECOPI al ver constatado en el establecimiento de atención al público el mal actuar del proveedor mediante la supervisión y fiscalización da inicio al procedimiento

administrativo sancionador encontrándose dotado de imponer sanciones por haber infringido las normas de protección al consumidor (Silva. 2017, p. 37).

En definitiva, INDECOPI tuteló la seguridad de los consumidores con lo que respecta a la relación de consumo y ante la situación de presentarse cualquier tipo de infracción por parte del

proveedor infractor existirá una sanción respectiva, que en materia de protección al consumidor podrán ser amonestaciones, multas y multas coercitivas teniendo en cuenta los criterios de graduación de las sanciones administrativas como lo señala el artículo 112° del CPDC.

2. Materiales y métodos

La presente investigación se configuró dentro de una investigación aplicada. Como parte de su desarrollo se tuvo en cuenta un enfoque cualitativo, puesto que se siguió un diseño de investigación bibliográfico enmarcado en la técnica del fichaje, el cual sirvió para delimitar el problema de investigación, objetivos y marco teórico. Asimismo, se realizó un análisis documental y para ello se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos, el análisis documental y la observación, debido a que su estudio se basó en la obtención y procesamiento de información de datos respecto a las denuncias presentadas ante el Indecopi durante el año 2019-2021, por posibles infracciones a las normas de protección al consumidor, a fin de analizar la realidad actual en materia de protección al consumidor.

3. Resultados y discusión

3.1. Recopilación y análisis de la información respecto los procedimientos administrativos llevados a cabo ante el Indecopi en materia de protección al consumidor

Según el Decreto Legislativo N°25868, se creó en 1992 el órgano encargado en materia de protección al consumidor el cual se le denominó Indecopi y mediante la Ley de Organización y Funciones del Indecopi y su reglamento le brindó la potestad de hacer eficaz la normativa con el propósito de que exista un equilibrio en el mercado y así proteger los derechos de los consumidores. (Chávarri, 2021, p. 12).

De esta manera, ante una falta a la normativa surgen los procedimientos administrativos cuya finalidad es que los agentes del mercado tengan derecho a un debido procedimiento al surgir algún conflicto dentro de la relación de consumo. Es preciso mencionar que, los procedimientos realizados ante el órgano de Indecopi se rigen bajo las normas que establece la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG). Asimismo, dentro de la normativa de protección del consumidor existen vías procedimentales administrativas el cual resuelve las

altercaciones suscitadas entre consumidores y proveedores. Por lo tanto, resultará necesario avocar dicho estudio en base a la recopilación y análisis de las resoluciones emitidas por Indecopi en relación a los procedimientos llevados a cabo ante la Comisión y la OPS.

3.1.1. Procedimientos administrativos llevados a cabo ante la oficina regional del Indecopi durante los años 2019-2021 referidos a la falta de uso adecuado del libro de reclamaciones en los establecimientos de atención al público

En este apartado a través del requerimiento de información al Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi se realizará la interpretación y revisión de las resoluciones durante los años 2019- 2021 el cual determinará si el libro de reclamaciones cumple la función para la que fue creado. Por tal motivo, se analizó las resoluciones en materia al libro de reclamaciones en aras de identificar el criterio de la Comisión, los mismos se detallan a continuación:

Tabla 1.

Criterios jurisprudenciales en materia de derecho del consumidor plasmados en resoluciones sobre el libro de reclamaciones

N.º de expediente	Denunciado/ Denunciante	Decisión
Expediente N.º 000335- 2018/CPC- INDECOPI- LAM	<p>Denunciado: Fundación Científica del Norte Sociedad Anónima Cerrada</p> <p>Denunciante: Rocío Ynés de las Mercedes Jacinto Peralta</p>	<p>Decisión: Declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 150º y 24º del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante Código), al haberse acreditado que la denunciada no cuenta con un Libro de Reclamaciones de acuerdo como lo regula la normativa.</p> <p>Criterio Jurisprudencial:</p> <p>En la aplicación al debido proceso y al derecho a la defensa, resulta fundamental que el denunciante presente las pruebas necesarias que acredite el defecto de un bien o servicio o cuando el proveedor no cumple con las disposiciones contenidas en el Código vulnerando de esta forma el derecho al consumidor. Asimismo, le corresponde al proveedor acreditar que no le es imputable los cargos manifestados por el consumidor.</p>

<p>Expediente N.º 245-2018/CPC- INDECOPI-LAM</p>	<p>Denunciante: Alexander Cabanillas Urbiola</p> <p>Denunciado: J&S Peruana Star S.A.C.</p>	<p>Decisión: Fundado, al haberse acreditado que el denunciado no había respondido dentro del plazo correspondiente el reclamo interpuesto por el denunciante.</p> <p>Criterio Jurisprudencial: Ante la existencia de situaciones en la que se evidencia la infracción al Código se debe tener en cuenta las sanciones de tipo administrativo el cual tienen como objetivo disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados teniendo en cuenta: daño resultante de la infracción - probabilidad de detección - daño al mercado.</p>
<p>Expediente N.º 000081-2020/CPC- INDECOPI- LAM</p>	<p>Denunciado: Adidas Perú S.A.C</p> <p>Denunciante: Huancas López, Gilmer</p>	<p>Decisión: Declaró fundada, por infracción a la normativa en lo concerniente a: Contar con un libro de reclamaciones virtual que exige información adicional a la establecida en el Reglamento del Libro de Reclamaciones y no permitir la impresión de la hoja de reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor. Formuló allanamiento.</p> <p>Criterio Jurisprudencial: Según la Directiva N°001-2019/DIR-COD-INDECOPI: En un procedimiento el allanarse es aceptar los hechos denunciados reconociendo la imputación atribuida en su contra. De manera análoga, se constituye como circunstancia Atenuante especial el allanamiento del proveedor a la denuncia presentada, siendo que el procedimiento se da por concluido.</p>

<p>Expediente N.º 000380-2018/CPC- INDECOPI- LAM</p>	<p>Denunciado: IEP Beata Imelda</p> <p>Denunciante: José Ángel Carrasco Seminario</p>	<p>Decisión: Se da por concluido el procedimiento iniciado, al haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio respecto a que el denunciante ponga de manera visible el aviso del libro de reclamaciones y ello pone fin a la controversia.</p> <p>Criterio Jurisprudencial: La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos. Es así que, al llegar a un acuerdo se deja plasmado en la misma audiencia el acta con los términos a cumplir.</p>
<p>Expediente N.º 681- 2019/CPC- INDECOPI-LAM</p>	<p>Denunciado: Tavani Chiken S.R.L</p> <p>Denunciante: Jorge Luis Calderón Godoy</p>	<p>Decisión: Fundada la denuncia por infracción al artículo 152º del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con entregar el Libro de Reclamaciones, cuando el denunciante lo solicitó.</p> <p>Criterio Jurisprudencial: En lo concerniente a la graduación de la sanción será acorde según las sanciones e infracciones señalados en el Decreto Supremo N°006-2014-PCM (Anexo IV). Asimismo, para la determinación del valor de la multa se tomará en cuenta una multa referencial, la cual variará según el tipo de infracción cometida y según el tipo de empresa denunciada, el cual depende de su facturación anual.</p>

Nota. Elaboración propia

De la información que se obtuvo de las resoluciones emitidas por Indecopi durante los años 2019-2021 conforme consta en la tabla N.º 1 se demuestra la falta del uso adecuado del libro de reclamaciones en los establecimientos de atención al público. Tal es el caso del Expediente N.º 000335-2018/CPC-INDECOPI- LAM donde la Comisión concluyó que efectivamente la denunciada no contaba con un Libro de Reclamaciones de acuerdo como lo establece la normativa. Pero para ello, se estableció como criterio jurisprudencial la relevancia que implica la presentación de las pruebas necesarias para la acreditación del defecto de un bien o servicio o cuando el proveedor no cumple con las disposiciones contenidas en el Código, vulnerando de esta forma el derecho al consumidor. Para así iniciar el procedimiento administrativo sin

vulnerar el derecho a un debido proceso. Igualmente, según el Expediente N.º 49-2020/CPC-INDECOPI-LAM, el criterio adoptado radica que ante la probanza por parte del denunciante donde acredita que se infringió la normativa de protección al consumidor se debe tener en cuenta las sanciones de tipo administrativo el cual tienen como objetivo disuadir o desincentivarla realización de infracciones por parte de los administrados teniendo en cuenta: daño resultante de la infracción - probabilidad de detección - daño al mercado.

Acto seguido, en el Expediente N.º 000081-2020/CPC-INDECOPI- LAM, el razonamiento jurisprudencial seguido es el referido que, ante la presencia de situaciones bajo las cuales se quebranta la normativa en lo concerniente al libro de reclamaciones se establece la Directiva N°001-2019/DIR-COD-INDECOPI por el cual el denunciado puede allanarse reconociendo la imputación atribuida en su contra. De manera análoga, se constituye como circunstancia atenuante especial el allanamiento del proveedor a la denuncia presentada, siendo así el procedimiento se da por concluido. Bajo la misma perspectiva en el Expediente N.º 000380-2018/CPC-INDECOPI- LAM estableció como línea jurisprudencial en materia de protección al consumidor a la conciliación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, dado que al llegar a un acuerdo se deja plasmado en el mismo acto de la audiencia el acta con los términos a cumplir.

En definitiva, en el Expediente N.º 681-2019/CPC-INDECOPI-LAM, el criterio jurisprudencial adoptado es el referido a la graduación de la sanción que será acorde según las sanciones e infracciones señalados en el Decreto Supremo N°006-2014-PCM (Anexo IV). Asimismo, para la determinación del valor de la multa se tomará en cuenta una multa referencial, la cual variará según el tipo de infracción cometida y según el tipo de empresa denunciada, el cual depende de su facturación anual.

Ahora bien, la protección al consumidor tiende a ubicarse en una variedad de escenarios el cual conlleva al inicio de los procedimientos administrativos donde se originarán diversos casos referidos al incumplimiento de la normativa relacionado al libro de reclamaciones. Es así que, a través de la recopilación y análisis de las resoluciones emitidas por Indecopi durante los años 2019- 2021 se ha logrado verificar que existen establecimientos que no cuentan con el libro de reclamaciones o cuentan con el libro de reclamaciones, pero no de acuerdo a las disposiciones del reglamento del libro de reclamaciones, la falta del aviso visible o casos donde el proveedor no respondió en el plazo establecido por la normativa el reclamo interpuesto por el consumidor.

A pesar, de estar regulado la protección al consumidor en el marco normativo peruano sigue surgiendo la ineficiencia del uso del libro de reclamaciones constituyendo una infracción a las

normas de protección y defensa del consumidor, puesto que los agentes del mercado no lo toman como herramienta útil para resolver las controversias en relación al consumo volviéndolo al librote reclamaciones como un mecanismo obsoleto.

3.1.1. Comentarios respecto de las falencias obtenidas en los libros de reclamaciones de los establecimientos de atención al público en aras de buscar su utilización como mecanismo alternativo de solución de conflicto

En concordancia con lo señalado en el apartado anterior se ha logrado evidenciar mediante las resoluciones emitidas ante Indecopi durante los años 2019-2021 la falta del uso adecuado del libro de reclamaciones en los establecimientos de atención al público. Una de las falencias es que el establecimiento no cuente con un libro de reclamaciones de acuerdo lo establecido por la normativa.

Para empezar el libro de reclamaciones requiere que todos los establecimientos de atención al público cuenten con la obligación de tener un Libro de Reclamaciones de forma física o virtual. Debido que, al presentarse una disconformidad por parte del consumidor, este encuentre como una salida el plasmar su reclamo sin necesidad de ir ante Indecopi. Asimismo, el proveedor se encuentra obligado a proporcionarle dicho libro.

Por lo tanto, es muy importante que cada establecimiento cuente con un libro de reclamaciones y lo efectivo que puede llegar si los agentes del mercado lo toman como útil y necesario, considerándolo como primera opción antes de iniciar cualquier procedimiento. En vista de ello, se reduciría el incremento de denuncias ante Indecopi, ya que al considerar el libro de reclamaciones como una herramienta efectiva implementándose en cada establecimiento se podría dar una respuesta pacífica ante los reclamos suscitados.

La falta de implementación del libro de reclamaciones genera que los consumidores recurran a la Autoridad Competente por una solución que demora tiempo por el incremento de denuncias que a finales no sé sabe si se declarará fundada o infundada, puesto que, la carga de la prueba le corresponderá al consumidor. Asimismo, el proveedor se encontrará perjudicado por no acatar lo establecido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor afectando la relación de consumo.

Por ello, conocer cómo opera el libro de reclamaciones teniendo en cuenta los derechos que tiene los consumidores y la responsabilidad que tiene los proveedores mejorará la relación de consumo y todo ello en aras de evitar que los agentes de mercado inicien un proceso. Otra de las falencias respecto el libro de reclamaciones es que el proveedor ha implementado el libro de reclamaciones, pero no de acuerdo a las disposiciones de la normativa del libro de

reclamaciones o simplemente no toma en cuenta los reclamos por parte de los consumidores, generando una afectación a sus derechos y ello trae como consecuencia que no haya una garantía efectiva por parte del Estado debido que las entidades no brindan un servicio adecuado y tampoco hay una garantía para el consumidor.

Después de constatar que existe un problema en base al libro de reclamaciones y que se presenta, en la legislación nacional, se considera pertinente mencionar que la causa que origina este problema es la falta del uso adecuado del libro de reclamaciones y a la vez hacerlo efectivo en los establecimientos de atención al público, debido que si el proveedor mantiene el libro de reclamaciones de acuerdo a ley y no solo tenerlo, sino darle constante monitoreo a las quejas y reclamos por los consumidores se evitaría el inicio de un procedimiento administrativo, el cual generaría costos. En tanto que, el consumidor va a tener que, realizar su denuncia, invertir tiempo, conseguir pruebas para poder presentar su denuncia. Y el proveedor evitará las sanciones impuestas por la normativa relacionado al libro de reclamaciones.

Ahora, existen procesos ante Indecopi relacionados al libro de reclamaciones donde dentro del procedimiento las partes optan por conciliar. Según el autor Muñoz (2021) define a la conciliación como “Mecanismo alternativo de resolución de conflictos donde el conciliador convocará a las partes y facilitará el dialogo entre estas durante la audiencia de conciliación y tendrá la facultad de hacer propuestas para dar una solución a la controversia” (Muñoz, 2021, p. 36). Si bien es cierto, tomar a la conciliación como una salida ante un conflicto en la relación de consumo es útil, pero por qué no se utiliza el libro de reclamaciones sin la necesidad de que las partes lleguen ante Indecopi y recién en ese momento optar por conciliar cuando ciertos conflictos pueden solucionarse mediante el libro de reclamaciones y a pesar, de que el Estado, les brinda la facilidad tanto al proveedor como al consumidor para que puedan solucionar su problema sin la intervención de la potestad administrativa no se le da una utilidad efectiva.

En definitiva, el ordenamiento peruano garantiza a los agentes del mercado a que gocen de derechos, cumplan con las obligaciones dentro del mercado y a la vez cuenten con mecanismos alternativos para su salvaguarda en materia de protección al consumidor como es el libro de reclamaciones con el propósito de que mediante el libro de reclamaciones el consumidor pueda dejar constancia del reclamo o queja y ello ayude al proveedor a corregir, prevenir y eliminar conductas que afecte la seguridad jurídica del consumidor. Además, este instrumento tiene la ventaja de que los agentes resuelvan sus controversias de manera directa sin la intervención de un intermediario. Es así que, no debe ser como un mero formalismo solo por cumplir la normativa, sino darle un uso adecuado, útil y eficaz, asimismo es un instrumento que puede ser

solicitado por el consumidor en cualquier momento. Si bien es cierto, los consumidores pueden interponer su reclamo mediante una denuncia ante Indecopi, sin la necesidad de utilizar el libro de reclamaciones. Pero la finalidad de esta investigación es que se tome con seriedad el uso del libro de reclamaciones considerándolo como primera opción, puesto que ambas partes saldrán beneficiados. En vista a ello, se reduciría la carga procedimental ante Indecopi y beneficiaría para que se encargue en resolver casos de mayor impacto que afecta a los consumidores más vulnerables de nuestro país.

3.2. La implementación de criterios jurídicos en las propuestas de modificación en las normas que regulan el uso del libro de reclamaciones como medida fundamental para resaltar su naturaleza de solución alternativa de conflicto en materia de protección al consumidor.

El libro de reclamaciones es considerado como un mecanismo alternativo de solución de conflictos y su falta de implementación en los establecimientos afecta una posible solución pacífica a las controversias generadas entre los agentes de mercado. Es así que, se deberá implementar criterios jurídicos orientados al ámbito sancionador, preventivo y fiscalizador, los mismos que deberán ser tomados en cuenta para ser incluidos en las propuestas de modificación de las normas que regulan el uso del libro de reclamaciones. Todo ello en base a la información obtenida respecto de los procedimientos administrativos iniciados ante de la oficina regional del Indecopi entre los años 2019-2021.

3.2.1 La verificación de los ámbitos de acción que deberán tomarse en cuenta para una correcta regulación en la normativa del uso del libro de reclamaciones hacia la protección del consumidor.

Para un correcto cumplimiento en lo concerniente a la regulación de la normativa del uso del libro de reclamaciones hacia la protección del consumidor se debe tener en cuenta los diferentes ámbitos de acción donde debe actuar en este caso la Autoridad de Indecopi cuando el proveedor vulnera las disposiciones referidas al libro de reclamaciones. Es así que, los ámbitos a tomar a cuenta serán desde el punto de vista sancionador, preventivo y fiscalizador.

Desde el punto de vista sancionador, este ámbito está enfocado en atribuir una responsabilidad al proveedor al ser la persona que tiene mayor información sobre los productos o servicios que pone a disposición en el mercado. Y dado la asimetría informativa que existe entre proveedor y consumidor el órgano encargado como es el Indecopi busca corregir esa falla que surgen al momento de una relación de consumo.

Ahora, el Código protege a los consumidores finales ajenos a una actividad empresarial. Por

lo tanto, el consumidor al no estar de acuerdo con las condiciones ofrecidas respecto a un producto o servicio es que surgen los problemas en materia del consumidor.

En primer lugar, se debe verificar si efectivamente hubo una relación de consumo según la autora Sánchez, 2015 señala “La relación de consumo es el cauce, de una transacción comercial, por la cual confluyen, tres componentes infaltables, como son los consumidores como destinatarios finales, los proveedores y un producto o servicio” (p, 26).

Entonces, al verificar la relación de consumo que dio lugar la transacción comercial y ante la disconformidad por parte del consumidor el cual ha generado una infracción en lo concerniente a las disposiciones normativas. El consumidor tiene la facultad de dar a conocer su descontento y lo puede hacer utilizando el libro de reclamaciones mediante un reclamo o queja que se encuentra dentro del establecimiento de atención al público. Pero para ello, el proveedor debe tener un libro de reclamaciones conforme lo manda la ley, que este visualizado para que así no se vulnere el derecho del consumidor a ser escuchado y atendido y ello obliga al proveedor en responder dentro del plazo de 15 días tal como lo establece el marco normativo.

Por su parte, Indecopi está facultado de imponer sanciones estas sanciones e infracciones se encuentran en el anexo IV y V del Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM referido al Libro de Reclamaciones, por el cual para determinar la multa se tiene en cuenta la infracción de acuerdo a la gravedad clasificándolo en “A, B y C”, asimismo se tiene en cuenta el tipo de empresa que puede ser micro, pequeña, mediana o grande y finalmente se tiene en cuenta los factores agravantes o atenuantes. Lo que se busca es sancionar las prácticas que atenten contra los derechos del consumidor producto de la relación de consumo.

Es así que, en materia de protección al consumidor, el consumidor a parte de contar con mecanismos alternativos de solución de conflictos también tiene a su disposición dos procedimientos administrativos: El procedimiento sumarísimo ante el ORPS y el procedimiento ordinario ante la Comisión de Protección al Consumidor.

Ahora, teniendo en cuenta las resoluciones anteriormente citadas que versan sobre el libro de reclamaciones estas sanciones no suelen ser lo suficientemente eficientes en lo concerniente al libro de reclamaciones, puesto que el consumidor al recurrir ante Indecopi a interponer la denuncia cuando se trata del libro de reclamaciones solo se dictan medidas correctivas o una amonestación. La Autoridad Competente simplemente pone mayor énfasis cuando se vulnera el deber de idoneidad ante un bien o servicio prestado teniendo en cuentas las pruebas presentadas por el consumidor.

De hecho, existe procedimientos, sanciones que son reguladas por la normativa de protección del consumidor. Sin embargo, el uso del libro de reclamaciones es un tema al que no le dan mucha cabida cuando debería tomarse como un filtro previo antes de recurrir ante Indecopi, para de esa forma generar transacciones más eficientes y ambas partes tanto el consumidor como el proveedor se vean beneficiadas.

Es así que, al darse un incremento de denuncias por temas referentes al libro de reclamaciones mediante la relación de consumo o incumplir con el plazo establecido para responder un reclamo, Indecopi debería tomar acciones pertinentes para un manejo adecuado y consiente respecto al libro de reclamaciones promoviendo que los conflictos suscitados en la relación de consumo deberían resolverse mediante el libro de reclamaciones. Entonces, se nota que el libro de reclamaciones no se está considerando como como útil y eficiente. Puesto que, un uso y manejo adecuado por parte de los agentes del mercado respecto el libro de reclamaciones no cabría la necesidad de confrontar un procedimiento administrativo sancionador por parte de Indecopi.

Desde el ámbito preventivo este ámbito le concierne al proveedor con la finalidad que se prevé o se evite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador. Además, que se tiene como salida un instrumento como es el libro de reclamaciones por el cual mediante dicho mecanismo se puede brindar una solución al conflicto y puede llegar a resolverse de manera directa y sin necesidad de un tercero a la controversia suscitada en la relación de consumo. Por parte de Indecopi si bien es cierto la norma es clara y dice las especificaciones que debe tener el libro. Sin embargo, no hay una correcta medida preventiva por parte del proveedor para evitar estas situaciones. Asimismo, Indecopi no cuenta con suficiente personal y costos para poder fiscalizar a todos los centros de atención al público que existen.

Finalmente se tiene al ámbito fiscalizador el cual tiene mucha relación con el ámbito preventivo, debido que ambos tienen como finalidad en este caso prevenir una insatisfacción del servicio o producto del proveedor hacia el consumidor. Por lo tanto, el ámbito preventivo al estar ligado con el ámbito fiscalizador debe evitar a que el consumidor acuda a Indecopi. En definitiva, lo que se busca con la prevención y fiscalización es que se utilice el libro para lo cual fue creado.

3.2.2 La necesidad de establecer criterios jurídicos idóneos en las normas que regulan la utilización del uso del libro de reclamaciones para fomentar su eficacia y efectividad en la solución de conflictos entre los agentes de mercado

Uno de los componentes más importantes del Sistema de Protección al Consumidor es la

protección que se le brinda a los consumidores en salvaguardar sus derechos. Es así que, Indecopi como órgano adscrito a la administración pública y en ejercicio de la potestad sancionadora está obligado a vigilar que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada dentro del mercado. (Silva, 2017, p. 12).

Por tal motivo, Indecopi como ente rector en tutelar la protección de los agentes del mercado debe direccionar al buen funcionamiento de los mercados en aras de evitar una asimetría informativa y así haya un equilibrio en la relación de consumo. Puesto que, los proveedores son los que más conocimiento obtienen respecto los bienes y servicios que se brinda en el mercado para una relación de consumo.

Asimismo, en el año 2010 con la entrada en vigencia del Código se introdujo como mecanismo de solución de conflictos el libro de reclamaciones el cual obligaba a los proveedores implementarlo en los establecimientos de atención al público, ya sea de manera física o virtual. Sin embargo, a pesar de los años dicho mecanismo no ha logrado ser lo suficientemente eficaz y ello se comprueba por la cantidad de denuncias ante Indecopi siendo las conductas más reclamadas: la falta de idoneidad, conductas relacionadas al uso del libro de reclamaciones y atención de reclamos.

Sin duda, resulta claro la inobservancia y la falta de implementación del libro de reclamaciones trayendo como secuela el inicio de diversos procedimientos administrativos sancionadores por quebrantar a lo establecido en el Código. Y dado a que no se le da el uso adecuado se ha dejado de lado el libro de reclamaciones, optando en primera instancia por interponer la denuncia ante Indecopi.

Sucede pues, que los consumidores optan por iniciar un procedimiento administrativo ante los órganos Resolutivos según la cuantía y materia o sino ante la Comisión recargando a la Autoridad Competente cuando tienen como mecanismo de fácil acceso como es el libro de reclamaciones.

Es por ello, con la finalidad de hacer efectivo el uso del libro de reclamaciones es que deben tomarse en cuenta la necesidad de establecer criterios jurídicos idóneos en las normas que regulan la utilización del uso del libro de reclamaciones para fomentar su eficacia y efectividad en la solución de conflictos entre los agentes de mercado.

Dichos criterios jurídicos deben estar orientados al ámbito sancionador, estableciendo como una atenuante la reducción de la sanción por tener correctamente implementado el libro de

reclamaciones o por atender de manera expedita los reclamos y quejas interpuestos por los consumidores. Ello con la intención de incentivar a que los proveedores usen e implementen el Libro de Reclamaciones en beneficio de los consumidores para así asegurar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la implementación del libro de reclamaciones sea eficaz y eficiente y así no haya la necesidad de que se tenga que iniciar un procedimiento administrativo sancionador.

Otro criterio con la finalidad de hacer eficaz el uso adecuado del libro de reclamaciones es que antes de interponer una denuncia ante Indecopi. Indecopi verifique que el consumidor haya agotado el haber plasmado su reclamo en el libro de reclamaciones y esperar el plazo correspondiente para que el proveedor responda el reclamo. Sin embargo, ante una negación del libro o no contar con el libro de reclamaciones o simplemente no tomaron en cuenta en responder el reclamo recién en ese instante acudir ante la autoridad competente a interponer la denuncia.

Si bien es cierto, el consumidor puede ir directamente ante Indecopi, pero lo que se busca es que el libro de reclamaciones sea eficaz en dar respuesta ante una controversia en la relación de consumo. Además, reducirá los costos de afrontar denuncias administrativas ante el Indecopi para ambos agentes del mercado.

En lo concerniente al criterio preventivo lo que se busca es que a través de las funciones de fiscalización se pueda verificar el cumplimiento de lo que el Estado obliga a los proveedores de cumplir con lo establecido en la normativa. Es por ello, que cada proveedor al ser encargado del funcionamiento de su establecimiento debe optar por una etapa de prevención y vigilancia ante una disconformidad por parte de los consumidores. Entonces lo que se busca es prevenir y ello se puede lograr mediante un mecanismo como es el libro de reclamaciones para minimizar la cantidad de denuncias ante Indecopi y las sanciones que también involucra un desembolso económico.

Ahora, si bien es cierto existe un Decreto Supremo N.º 006-2017- PCM que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor el cual está conformado por 4 ejes siendo su eje principal “Educación, orientación y difusión”. Sin embargo, no hay una educación constante donde Indecopi refuerce el uso efectivo del libro de reclamaciones.

Aunque, los consumidores cuenten con derechos amparados en la Constitución Política del Perú específicamente en el artículo 65º y con un Código de Protección y Defensa del Consumidor no ejerce de manera correcta sus derechos debido a la falta de cultura educativa como consumidor, asimismo se refleja en la falta de utilización y conocimiento de una

herramienta creada por el Indecopi como es el libro de reclamaciones. (Regalado, 2021, p. 16).

En resumidas cuentas, la falta del uso adecuado del libro de reclamaciones se debe a la falta de cultura por parte de los agentes del mercado el cual dificulta que sea eficaz el libro de reclamaciones, permitiendo ser aprovechada por algunos proveedores para incumplir la ley. En relación a la idea anterior, se debe optar por medidas de promoción como campañas de difusión para consumidores y proveedores de los beneficios que tiene el libro de reclamaciones buscando a que logren obtener un conocimiento íntegro sobre el tratamiento del libro de reclamaciones

Persuadir a los agentes del mercado a que obtén por este mecanismo alternativo y que tiene la misma fuerza ante un procedimiento administrativo, dado que desde el punto de vista del consumidor se va ahorrar costos de transacción derivados evidentemente de cuanto implica presentar una denuncia, una denuncia aplica pagar una tasa y esperar un tiempo para que solucione el tema. Y desde el punto de vista de la empresa el beneficio es que la empresa puede anticiparse a un montón de problemas y de esa forma lo que va a evitar es alguna contingencia legal.

Por último, se tiene el ámbito fiscalizador donde Indecopi como órgano encargado del Sistema de Protección del Consumidor tiene la potestad de fiscalizar y lo desarrolla mediante la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante la GSF). Es así, que ejerce la potestad fiscalizadora donde haya la existencia de una relación de consumo.

Sin embargo, según lo señala Indecopi (2019) en su Plan Anual de Supervisión 2019 citado por Álvarez (2019) refiere que Indecopi no cuenta con los suficientes recursos logísticos y humanos para desplegar sus acciones a todos los proveedores, por lo que la elección de los que serán supervisados se realizará de manera aleatoria. Además, cuando se realizan las fiscalizaciones no solo entra a tallar la protección al consumidor, sino también materias de competencia desleal, propiedad intelectual y barreras burocráticas. (Álvarez, 2019, p. 40).

En ese sentido, es muy importante la implementación y el uso adecuado del Libro de Reclamaciones. Asimismo, el impulso de una cultura educativa a efectos de que permite que los agentes del mercado tengan un mayor control para la solución de conflictos y contribuiría considerablemente al ahorro de recursos al Estado, disminuyendo progresivamente la carga procedimental y así lograr la plena satisfacción de los consumidores, proveedores y el Estado.

Cabe considerar, por otra parte, a las pequeñas empresas como bodegas, galerías, entre otros establecimientos, dado que Indecopi siempre entra a tallar a las empresas más conocidas, donde deja de lado a las pequeñas empresas que a pesar de brindar atención al público desconocen que deben tener contar con un libro de reclamaciones y eso se debe por desconocimiento de la

normativa que regula el libro de reclamaciones.

De este modo, la cultura educativa mediante las campañas de difusión debe concientizar también a los nuevos negocios emprendedores para que también tengan conocimiento de cómo funciona y opera el libro de reclamaciones.

Para finalizar, el libro de reclamaciones debe ser considerado por los agentes del mercado como un instrumento que contribuye el buen funcionamiento del mercado, por lo tanto, es un instrumento que no debe estar ausente en el mercado, dado que facilita el control de los reclamos y brinda una respuesta rápida, además si le dan un uso correcto y eficaz puede prevenir y a la vez dar una respuesta satisfactoria a los conflictos procedentes de la relación de consumo.

De manera análoga, se debe señalar que existen varios mecanismos alternativos de solución de conflictos como es el mecanismo de la conciliación donde entra a tallar la Autoridad Competente. Sin embargo, la conciliación se da cuando ya inicio el procedimiento. Entonces, porqué establecerla como una etapa previa, si en algunos casos ni siquiera se presentan las partes a la audiencia de conciliación, entonces si se opta por la conciliación es porque no hay eficacia con el libro de reclamaciones donde el proveedor lo pasa por alto cuando su finalidad es retener situaciones litigiosas, reducción de la carga procedimental y evitar gastos en recursos y traslado.

4. Conclusiones

El Sistema de Protección en el transcurso de los años ha emprendido mejoras a través de regulaciones en la normativa concerniente a la protección del consumidor para salvaguardar los derechos de los consumidores con la finalidad de que haya un equilibrio en el mercado en base a la relación de consumo por los sujetos intervinientes. Si bien es cierto, la normativa protege al consumidor debido a la asimetría informativa, pero no quiere decir, que al proveedor no se le tome importancia, dado que la normativa brinda facultades, obligaciones y mecanismos que los proveedores deben tomar en cuenta ante alguna controversia suscitada en el mercado.

El Sistema de Protección al Consumidor les proporciona a los sujetos de consumo mecanismos de solución de conflictos como es, el libro de reclamaciones, garantizando de esta manera la tutela de sus derechos ante una vulneración en la relación de consumo. Es así que, el libro de reclamaciones es una salida eficaz, donde el consumidor puede establecer un reclamo o queja ante una disconformidad por el producto o servicio brindado por el proveedor. Sin embargo, mediante las resoluciones revisadas durante el año 2019-2021 del portal de Indecopi se ha logrado evidenciar que tanto el proveedor como el consumidor no consideran al libro de reclamaciones como una solución inmediata, sino que recurren a la autoridad para el inicio de un procedimiento administrativo.

Indecopi, desempeña un rol defensor dentro de los procedimientos administrativos sancionadores. Sin embargo, esta tesis tiene como finalidad establecer que no es necesario el inicio de procedimientos si se tiene como mecanismo el libro de reclamaciones. Es así que, se debe tomar como primera instancia para que dicho instrumento cumpla su objetivo para el cual fue creado y no solo tenerlo porque la normativa lo exige. Por lo tanto, para que cumpla con su objetivo se deberá tener en cuenta los criterios establecidos en la presente investigación orientados al ámbito sancionador, preventivo y fiscalizador.

5. Recomendaciones

Se recomienda a los proveedores que implementen adecuadamente el libro de reclamaciones, debido que motiva la solución pacífica de manera directa e inmediata ante la existencia de un reclamo o queja interpuesto por el consumidor a fin de que con ello se evite la necesidad de la intervención de la autoridad administrativa.

Con la finalidad de incentivar a los proveedores de tener el libro de reclamaciones tal como lo determina la ley; asimismo, darle el uso para el cual fue creado. Se recomienda que el legislador tome en cuenta los criterios jurídicos plasmados en la presente investigación ante una propuesta de modificación de las normas que regulan el uso del libro de reclamaciones hacia la protección del consumidor al establecer como una atenuante la reducción de la sanción por tener correctamente implementado el libro de reclamaciones o por atender de manera expedita los reclamos y quejas interpuestos por los consumidores.

Resulta pertinente que, la Autoridad Nacional encargada en materia de Protección al Consumidor efectivice las Políticas Públicas y suscite campañas de difusión informativa estableciéndolas como medidas de promoción para consumidores y proveedores. Cuyo fin es minorar la falta de cultura educativa respecto al conocimiento íntegro del tratamiento del libro de reclamaciones y persuadir a los agentes del mercado a que obtén por este mecanismo alternativo, debido que tiene la misma fuerza ante un procedimiento administrativo.

Referencias

- Álvarez, P. (2019). Alternativas para la implementación del Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales abiertos al público sin recurrir al procedimiento administrativo sancionador [Tesis de Grado Académico de Magíster en Derecho de la Empresa con mención en Regulación de Negocios, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.] <https://bit.ly/3zZHv5t>
- Ayala, M. (2017). La protección al consumidor frente al desarrollo del comercio electrónico en el Perú [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.]
- Baltazar, J. (2015). El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil, frente a la contratación de consumo en el mercado. *Revista VOX JURIS* (24), 97-124.
- Cabrera, D. (2018). La viabilidad del arbitraje de consumo dentro del sistema de protección al consumidor en el Perú [Tesis de Posgrado, Universidad de Piura, Piura, Perú] <https://bit.ly/34QPYMR>
- Callalla, J. (2019). Vulneración del derecho del consumidor por ineficacia en los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante Indecopi de Ilo, años 2012 – 2015 [Tesis de Grado de Magister en Derecho con mención en Derecho Civil y Comercial, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.] <https://bit.ly/3GxRFg4>
- Cerrón et al. (2019). Lineamientos sobre protección al consumidor. <https://bit.ly/3ntGRYP>
- Chávarri, J. (2021). La información declarada confidencial por Indecopi en procedimientos administrativos relacionada con datos personales y la vulneración del derecho a probar [Tesis de Posgrado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.] <https://bit.ly/3HrKeIN>
- Delgado et al. (2013). El libro de reclamaciones, oportunidad para convertir a los compradores en clientes. Universidad San Martín de Porres, Lima. Perú
- De la Cruz, K. (2019). La importancia del libro de reclamaciones en el sector privado: Un instrumento para los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos en materia de derechos del consumidor [Tesis de Posgrado, Universidad Continental, Huancayo, Perú] <https://bit.ly/3I6a9oo>
- Escudero, L. (2017). “El concepto de consumidor y sus alcances a la luz de la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi [Tesis de Grado de Magíster en Derecho de la Empresa, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.] <https://bit.ly/3rfIB9m>
- Guerrero, A. (2018). Propuesta de gestión de reclamos para mejorar el funcionamiento del libro de reclamaciones decreto supremo N° 042-2011/PCM en instituciones públicas de la ciudad de chachapoyas, periodo 2015 – 2016. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.] <https://bit.ly/3fu2nrS>
- Indecopi. (2017). Se potencia el Libro de Reclamaciones para permitir también las conciliaciones entre proveedores y consumidores.

- Jara, C. (2021). Vinculación del Deber de Idoneidad y el Deber de Información en las Relaciones de Consumo. [Tesis de Posgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.] <https://bit.ly/3KeNpnR>
- Layche, A & Vásquez, E. (2018). Atención de reclamos realizados a través del libro de reclamaciones, en el distrito de Iquitos, periodo 2016-2017 [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.] https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6041/Almendra_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lázaro, D & Ramírez, S. Causas de la inseguridad jurídica en el comercio electrónico: información asimétrica, incumplimiento del deber de idoneidad y publicidad engañosa [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.] <https://bit.ly/3zVHpMd>
- Liza, G. (2018). El Procedimiento de Protección al Consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia de parte debe ser trilateral y no sancionador [Tesis de grado de Magíster en Derecho de la Empresa, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.] <https://bit.ly/3zYkHmA>
- López, E (2017). Derechos del consumidor y el uso del libro de reclamaciones en el distrito de Puno durante el año 2016 [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.] <https://bit.ly/33jHptt>
- Mallma, J. (2018). La protección constitucional del consumidor de los servicios públicos regulados en el Perú [Tesis de Grado Académico de Magíster en Derecho con mención en Derecho Constitucional y Derechos Humanos, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.] <https://bit.ly/3rf17yB>
- Mata, N. (2017). El deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores. [Trabajo Académico para optar el grado de segunda especialidad en Derecho de Protección al Consumidor, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.] <https://bit.ly/3ttgvKu>
- Muñoz, P. (2021). La eficacia de los procedimientos de conciliación por reclamos realizados por parte de los consumidores para la protección de sus derechos de consumo, en la Oficina Regional de Indecopi de Junín, segundo semestre del año 2019. [Tesis de Posgrado, Universidad Continental, Huancavelica, Perú.] <https://bit.ly/3mDcnCW>
- Nilupu, J. (2020). Obligatoriedad del proveedor de informar constantemente el libro de reclamaciones para fortalecer la función de supervisión de INDECOPI. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Piura, Perú.] <https://bit.ly/3quiw6Y>
- Olivos, M. (2020). Fundamentos constitucionales de la economía social de mercado en la economía peruana. IUS: Revista De investigación De La Facultad De Derecho, 1(2), 146-172. <https://doi.org/10.35383/ius-usat.v1i2.499>
- Pacori, A. & Pacori, E. (2020). Los derechos del consumidor frente al uso del libro de reclamaciones como garantía de la seguridad jurídica de los consumidores. Revista de investigación en ciencia, tecnología y sociedad (CTS-UNAJMA),

Vol N °01, N° 02

- Sánchez, C. (2015). Derecho de elección de los consumidores mediante las declaraciones de los proveedores de alimentos envasados destinados al consumo humano [Tesis de Posgrado, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú] <https://bit.ly/3xCL3uU>
- Silva, V. (2017). Los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor: una correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad [Tesis de Posgrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.] <https://bit.ly/3GuK41S>
- Soles, D. (2017). Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa [Tesis de Posgrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú]
- Supo, D. & Bazán, H. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. Forseti. Revista de Derecho. Volumen 8, N° 12, Lima, pp. 69-94
- Torres, M. (2018). La incorporación de la facultad para indemnizar por parte de Indecopi al consumidor para regular la potestad sancionadora sobre los derechos del consumidor. [Tesis de Posgrado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.] <https://bit.ly/3Fo4c4t>
- Vargas, K. (2020). ¿Cómo evitar que los proveedores vean dañada su imagen ante las denuncias de los consumidores? <https://bit.ly/34Qxtbo>
- Vega, A. (2019). Regulación del derecho de arrepentimiento en los métodos comerciales engañosos o agresivos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor en el Ordenamiento Jurídico Peruano [Tesis de Posgrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.] <https://bit.ly/3tsl8o7>
- Vilela, V. (2018). Acceso de información al libro de reclamaciones [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.] <https://bit.ly/3KdAF0M>
- Zelaya, Y. (2021). Fundamentos Jurídicos Para Reconocer El Delito De Destrucción, Modificación O Cambio Del Libro De Reclamaciones En El Código Penal Peruano. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo, Huaraz, Perú.] <https://bit.ly/3rkakWo>
- Zevallos, E. (2018). Problemática del derecho del consumidor en relación al uso del libro de reclamaciones en la urbanización de San Juan Pampa distrito de Yanacancha 2017. [Tesis de Posgrado, Universidad nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú.] <https://bit.ly/3rky64l>
- Zumaeta, K. (2018). Reporte de proveedores sobre libro de reclamaciones para fortalecer la labor de supervisión de la autoridad competente [Tesis de Posgrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú] <https://bit.ly/3nrK1MO>

Anexos

1. Protección al Consumidor (2019, 15 de abril). RESOLUCIÓN N°: 0221-2019/INDECOPI-LAM
2. Protección al Consumidor (2019, 01 de abril). RESOLUCIÓN N°: 0178-2019/INDECOPI-LAM
3. Protección al Consumidor (2020, 07 de diciembre). RESOLUCIÓN N°: 0487-2020/INDECOPI-LAM
4. Protección al Consumidor (2019, 14 de enero). RESOLUCIÓN N°: 0022-2019/INDECOPI-LAM
5. Protección al Consumidor (2019, 11 de noviembre). RESOLUCIÓN N°: 0681-2019/INDECOPI-LAM