

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRIA EN DERECHO CON MENCIÓN EN
DERECHO CIVIL Y COMERCIAL



VULNERACION DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR POR
INEFICACIA EN LOS PROCESOS INDEMNIZATORIOS
ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA FINANCIERO ANTE
INDECOPI DE ILO, AÑOS 2012 – 2015

TESIS

Presentada por:

BACH. JAIME ARTURO CALLALLA MAMANI

Asesor:

MAG. JUAN ENRIQUE SOLOGUREN ÁLVAREZ

Para Obtener el Grado Académico de:
MAGISTER EN DERECHO CON MENCIÓN
EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL

TACNA - PERÚ

2019

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada de Tacna en cada uno de sus directivos y docentes por su loable contribución a mi formación profesional.

A INDECOPI por brindar las facilidades y acceso a la información para el presente trabajo.

DEDICATORIA

*A mi familia, por su paciencia, comprensión
y apoyo en mi formación y realización
personal.*

INDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| AGRADECIMIENTOS | II |
| DEDICATORIA | III |
| INDICE DE CONTENIDO..... | IV |
| RESUMEN..... | XII |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| EL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.1. Planteamiento del Problema | 4 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA: | 11 |
| 1.2.1. Interrogante principal: | 11 |
| 1.2.2. Interrogantes secundarias: | 11 |
| Primera Interrogante Específica: | 11 |
| Segunda Interrogante Específica: | 11 |
| Tercera Interrogante Específica:..... | 11 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: | 12 |
| 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 13 |
| 1.4.1 Objetivo General: | 13 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos: | 13 |
| Primer Objetivo Específico: | 13 |
| Segundo Objetivo Específico: | 13 |
| Tercer Objetivo Específico:..... | 14 |
| CAPÍTULO II..... | 15 |
| FUNDAMENTOS TEÓRICOS | 15 |
| Sub Capítulo I..... | 15 |
| ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 15 |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación:..... | 15 |
| 2.1.1. En el ámbito nacional podemos correlacionar lo siguiente. -..... | 15 |
| 2.1.1.1 Título: TESIS NACIONAL | 15 |
| “El Consumidor Financiero: Necesidades de su Implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor” | 15 |
| 2.1.1.2 Título: TESIS NACIONAL | 16 |
| “Eficacia de los Mecanismos de Resolución de Reclamación para la Protección del Consumidor Financiero, Arequipa 2014” | 16 |
| 2.1.1.3 Título: Ensayo Jurídico..... | 17 |
| “Obra: Ensayos Sobre Protección al Consumidor en el Perú” | 17 |
| 2.1.2. En el ámbito internacional podemos correlacionar lo siguiente. -..... | 18 |
| Legislación Comparada de ESPAÑA. -..... | 18 |
| 2.1.2.1 Título: Artículo Científico. | 18 |
| “Artículo: Alcance de la Reposición e Indemnización al Consumidor en el Seno del Procedimiento Sancionador de Consumo (Artículo 48° D. Leg. 1/2007)” | 18 |
| 2.1.2.2 Título: Artículo Científico. | 21 |
| “La Indemnización de los Daños y Perjuicios Causados al Consumidor en el Marco del Procedimiento Administrativo Sancionador” | 21 |
| Legislación Comparada de Colombia.-..... | 27 |
| 2.1.2.3 Título: Libro..... | 27 |

| | |
|---|----|
| “Protección al Consumidor en Colombia: De las Facultades Jurisdiccionales a Autoridades Administrativas” | 27 |
| 2.1.2.4 Título: Libro..... | 29 |
| “Protección al Consumidor en Colombia: Facultades Administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio en Materia de Protección al Consumidor”..... | 29 |
| 2.2. Bases Teórico Científicas: | 33 |
| 2.2.1 Los Procesos de Reclamo ante INDECOPI ILO por Productos Defectuosos de Servicios Financieros que Afectan a los Consumidores en Ilo, en los Años 2012 y 2015. (Acápite de variable independiente)..... | 33 |
| Sub Capítulo II..... | 33 |
| EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA FIGURA JURÍDICA DEL COMERCIO Y LA LEGISLACION SOBRE ACTOS DEL COMERCIO. -..... | 33 |
| 2.2.2. EL COMERCIO.- | 33 |
| 2.2.3 Aparición y desarrollo del Comercio.- | 34 |
| 2.2.4 Clasificación del comercio.- | 36 |
| 2.2.5 El Comerciante.- | 37 |
| 2.2.6 El propósito de obtener lucro.- | 40 |
| 2.2.7 Clases de Comerciante.- | 40 |
| 2.2.8 EL ACTO DE COMERCIO.-..... | 41 |
| 2.2.9 Evolución del Comercio.-..... | 42 |
| 2.2.9.1 Edad Antigua y Media:..... | 42 |
| 2.2.9.2 Edad Moderna: | 43 |
| 2.2.9.3 Edad Contemporánea: | 44 |
| 2.2.10 LEGISLACION SOBRE ACTOS DE COMERCIO.-..... | 44 |
| 2.2.11 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA FIGURA JURÍDICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR. -..... | 55 |
| 2.2.12 DEL NACIMIENTO DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR. -..... | 56 |
| 2.2.13 DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR. -..... | 58 |
| 2.2.13.1 Conceptos básicos en Economía: | 58 |
| 2.2.13.2 Asimetría Informativa: | 59 |
| 2.2.13.3 Definición legal del consumidor peruano. -..... | 59 |
| 2.2.14 Diferencias entre Consumidor y Usuarios. -..... | 61 |
| 2.2.15 Diferencias entre Consumidor y Cliente. -..... | 62 |
| 2.2.16 Cliente. - | 62 |
| 2.2.17 De los derechos del consumidor. -..... | 62 |
| 2.2.18 Definición de Proveedor. -..... | 64 |
| 2.2.19 De la relación del consumidor y el consumo.-..... | 67 |
| 2.2.20 Del deber de información.- | 67 |
| 2.2.21 Del deber de idoneidad.-..... | 68 |
| 2.2.22 De los productos y servicios que oferta el proveedor. -..... | 69 |
| 2.2.23 Servicios | 72 |
| 2.2.24 La asimetría informativa. - | 72 |
| 2.2.25 La habitualidad. - | 73 |
| 2.2.26 La Información Relevante. - | 73 |
| 2.2.27 El consumidor razonable. - | 73 |
| 2.2.28 El ciclo económico. -..... | 74 |
| 2.2.29 Contrato de Consumo. -..... | 74 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.30 Elementos del contrato de consumo:..... | 76 |
| 2.2.31 Métodos comerciales coercitivos vetados. - | 76 |
| 2.2.32 Métodos comerciales agresivos o engañosos vetados. -..... | 77 |
| 2.2.33 Derecho a la restitución.- | 77 |
| 2.2.34 El Libro de Reclamaciones. -..... | 78 |
| 2.2.35 Del Reclamo y la Queja. -..... | 78 |
| 2.2.36 Características del Libro de Reclamaciones. -..... | 79 |
| 2.2.37 Libro de reclamaciones virtual. - | 79 |
| 2.2.38 Características de la Hoja de Reclamación. - | 79 |
| 2.2.39 Obligaciones de los proveedores. - | 80 |
| 2.2.40 De la atención de los reclamos por los proveedores: | 80 |
| 2.2.41 La mecánica procesal del reclamo. - | 80 |
| 2.2.42 Los reclamos más comunes. - | 81 |
| 2.2.43 Solución a los Reclamos.- | 81 |
| 2.2.44 Al Arbitraje. -..... | 82 |
| 2.3 Los Procedimientos Sancionadores Derivados de Denuncias ante INDECOPI ILO por Productos Defectuosos de Servicios Financieros, que Afectan a los Consumidores en Ilo, en los Años 2012 y 2015. (Acápites de variable dependiente) | 84 |
| Sub Capítulo III | 84 |
| RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y CIVIL DEL PROVEEDOR. -.. | 84 |
| 2.3.1 RESPONSABILIDAD CIVIL..... | 84 |
| 2.3.2 Responsabilidad del proveedor. -..... | 84 |
| 2.3.3 Productos defectuosos. -..... | 84 |
| 2.3.4 Defecto de fabricación: | 85 |
| 2.3.5 Defecto de diseño:..... | 85 |
| 2.3.6 Daño por el producto defectuoso. -..... | 86 |
| 2.3.7 ¿Qué hace que un producto sea defectuoso? | 86 |
| 2.3.8 Responsabilidad solidaria. -..... | 87 |
| 2.3.9 Responsabilidad Contractual y Extracontractual.-..... | 87 |
| 2.3.10 ¿En qué consiste el resarcimiento? | 88 |
| 2.3.11 La responsabilidad objetiva. -..... | 89 |
| 2.3.12 Elementos de la Responsabilidad. -..... | 89 |
| 2.3.13 Los órganos administrativos de INDECOPI. - | 90 |
| 2.3.14 El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS).- | 90 |
| 2.3.15 La Comisión de Protección al Consumidor (CPC).-..... | 91 |
| 2.3.16 Plazo para presentar una denuncia ante INDECOPI. -..... | 92 |
| 2.3.17 Legitimados para denunciar ante INDECOPI. - | 93 |
| 2.3.18 De las medidas correctivas a dictarse. -..... | 94 |
| 2.3.18.1 La medida correctiva. -..... | 94 |
| 2.3.19 Las medidas correctivas que ordena la Comisión CPC. - | 95 |
| 2.3.20 Posterior trámite ante el Poder Judicial.-..... | 96 |
| 2.3.21 El pago de costos y costas. - | 97 |
| 2.3.22 Rol de asociaciones de consumidores. -..... | 98 |
| 2.3.23 Protección al usuario de productos defectuosos. - | 98 |
| 2.3.24 La protección al cliente de servicios financieros en el Perú. -..... | 101 |
| 2.3.25 Alta cantidad de denuncias y reclamos sobre servicios financieros. - | 101 |
| 2.3.26 Trámite ante el Poder Judicial. - | 103 |

| | |
|---|-----|
| Sub capítulo IV | 105 |
| Ley del Procedimientos Administrativo General. | 105 |
| 2.4.1 Procedimientos Administrativos. -..... | 105 |
| 2.4.2 Sujetos del Procedimiento Administrativo | 105 |
| 1 El Administrado. -..... | 105 |
| 2 La Autoridad Administrativa. - | 105 |
| 2.4.3 El Acto Administrativo. - | 105 |
| 2.4.4 Principios del Procedimiento Sancionador. -..... | 106 |
| 2.4.5 Del Procedimiento Sancionador. - | 106 |
| 2.4.5 Trámite del Procedimiento | 107 |
| 2.4.5.1 Sancionador. - | 107 |
| Sub capítulo V | 108 |
| CRITERIO JURISPRUDENCIAL DE LA CORTE SUPREMA: | 108 |
| 2.5.1 Casación N° 3329-2008/LIMA del 19.08.2009 | 108 |
| 2.5.2 Casación N° 3526-2008/LIMA del 18.05.2010 | 108 |
| 2.5.3 Casación N° 4255-2009/LIMA del 28.09.2010 | 108 |
| 2.5.4 El marco jurídico de la protección al consumidor. - | 109 |
| 2.5.5 El Seguro de Responsabilidad Civil, Caso Español. - | 111 |
| Sub capítulo VI..... | 113 |
| 2.6 Definición de conceptos: | 113 |
| 2.6.1 Consumidores y proveedores. -..... | 113 |
| 2.6.2 Producto. - | 114 |
| 2.6.3 Servicio. -..... | 114 |
| 2.6.4 Producto defectuoso. -..... | 114 |
| 2.6.5 Daño. - | 114 |
| 2.6.6 Relación de consumo. - | 114 |
| 2.6.7 Asimetría informativa. - | 115 |
| 2.6.8 Habitualidad. -..... | 115 |
| 2.6.9 Reclamo. -..... | 115 |
| 2.6.10 Queja. - | 115 |
| 2.6.11 Denuncia. -..... | 115 |
| 2.6.12 Acción. - | 116 |
| 2.6.13 Indemnización de daños. - | 116 |
| 2.6.14 INDECOPI. -..... | 116 |
| MARCO METODOLÓGICO | 118 |
| 3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS:..... | 118 |
| 3.1.1 Hipótesis General. - | 118 |
| 3.1.2. Hipótesis Específica. -..... | 118 |
| Primera Hipótesis Específica:..... | 118 |
| Segunda y Tercera Hipótesis Específica: | 118 |
| 3.2. VARIABLES E INDICADORES:..... | 119 |
| 3.2.1 Identificación de la variable independiente | 119 |
| EL CÓDIGO DEL CONSUMIDOR NO OTORGA AL USUARIO O CONSUMIDOR UNA INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS POR LOS SERVICIOS FINANCIEROS. | 119 |
| 3.2.1.1. Indicadores..... | 119 |
| 3.2.1.2. Escala para la medición de la variable | 120 |
| 3.2.2 Identificación de la variable dependiente | 120 |

| | |
|--|-----|
| 3.2.2.1. Indicadores | 120 |
| 3.2.2.2. Escala para la medición de la variable | 120 |
| 3.3. Tipo y Diseño de investigación: | 120 |
| 3.3.1. Tipo de investigación | 120 |
| 3.3.2. Diseño de la investigación | 120 |
| 3.4 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: | 122 |
| 3.5. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN: | 122 |
| 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA: | 122 |
| 3.6.1. Unidades de estudio: | 122 |
| 3.6.2. Población y muestra | 122 |
| 3.7. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: | 123 |
| 3.7.1. Procedimientos..... | 123 |
| 3.7.2. Técnicas de recolección de los datos..... | 123 |
| 3.7.3. Instrumentos para la recolección de los datos | 124 |
| CAPÍTULO IV | 129 |
| RESULTADOS | 129 |
| 4.1. DESCRIPCIÓN DE TRABAJO DE CAMPO: | 129 |
| 4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS: | 129 |
| Confiability de los instrumentos | 129 |
| 4.3. RESULTADOS: | 130 |
| Presentación de los Resultados..... | 130 |
| 4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA:..... | 131 |
| 4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS: | 150 |
| Comprobación de primera hipótesis específica: | 150 |
| Comprobación de segunda hipótesis específica: | 151 |
| Comprobación de tercera hipótesis específica: | 151 |
| DISCUSION DE LA INVESTIGACION..... | 152 |
| CAPÍTULO V | 153 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 153 |
| 5.1. Conclusiones:..... | 153 |
| 5.2. Recomendaciones: | 155 |
| Propuesta legislativa. | 156 |
| EXPOSICION DE MOTIVOS..... | 156 |
| I.- ANTECEDENTES..... | 156 |
| II.- ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL..... | 156 |
| III.- ANALISIS COSTO BENEFICIO DEL PROYECTO DE LEY | 158 |
| IV.-EFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACION NACIONAL..... | 158 |
| V.- CONCLUSIÓN | 158 |
| VI.- NORMATIVA APLICABLES | 159 |
| PROYECTO DE LEY NRO. | 160 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 162 |
| Material de Internet:..... | 165 |
| Paginas WEB:..... | 165 |
| Anexo 1: Base de datos..... | 166 |
| Anexo 2: Matriz de Consistencia de la Tesis | 183 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1:Poblacion focal por sexo | 123 |
| Tabla 2:Sexo del reclamante | 131 |
| Tabla 3:Instancia de reclamo | 132 |
| Tabla 4:Financiera o banco reclamado | 134 |
| Tabla 5:Financiera o banco reclamado según instancias de reclamo | 136 |
| Tabla 6:Rubro defectuoso | 138 |
| Tabla 7:Via de solucion | 139 |
| Tabla 8:Satisfaccion del reclamo al cliente | 141 |
| Tabla 9:Satisfaccion del reclamo al cliente según instancias de reclamo | 143 |
| Tabla 10:Penalidad contra la financiera | 144 |
| Tabla 11:Financiera o banco reclamado según penalidad contra la financiera | 146 |
| Tabla 12:Tiempo estimado del proceso de reclamo | 148 |
| Tabla 13:Tiempo estimado del proceso de reclamo según Instancias de reclamo | 149 |

ÍNDICE DE GRAFICOS

| | |
|---|-----|
| Gráfico 1: Sexo del Reclamante..... | 131 |
| Gráfico 2:Instancia de Reclamo | 133 |
| Gráfico 3:Financiera o banco reclamado..... | 135 |
| Gráfico 4:Rubro defectuoso..... | 138 |
| Gráfico 5:Vía de solución..... | 140 |
| Gráfico 6:Satisfacción del reclamo al cliente | 142 |
| Gráfico 7:Penalidad contra la financiera | 145 |
| Gráfico 8:Tiempo estimado del proceso de reclamo..... | 148 |

RESUMEN

La investigación titula “vulneración del derecho del consumidor por ineficacia en los procesos indemnizatorios administrativos del sistema financiero ante Indecopi de Ilo, años 2012 – 2015”, tiene por objetivo determinar si el consumidor de productos y/o servicios financieros de los años 2012 al 2015 tiene posibilidad de obtener reparo, restitución e indemnización administrativa. Se trata de un estudio documentario realizado en 367 usuarios de las financieras de Ilo, en base al instrumento “Ficha de observación para medir la indemnización de las financieras por productos y servicios defectuosos” de autoría del investigador. Se llegó a las siguientes conclusiones: Las financieras, por intermedio de INDECOPI, en el 55,9% de los casos, ofrecen reparo restitutorio a los usuarios reclamantes y denunciante en las instancias de la misma, en el 3,8% de los casos se concede parcialmente lo reclamado, y en el 40,3% de los casos no se concede lo reclamado o denunciado. Se aprueba la hipótesis de investigación, porque los productos y servicios defectuosos son reparados y restituyen. En los procedimientos sancionadores de INDECOPI, existe restitución de lo reclamado en sentido completo o parcial, pero no se concede indemnización por la vía administrativa. Por tanto, se aprueba la hipótesis de investigación, porque los procedimientos sancionadores son ineficaces para ofrecer indemnización administrativa a los usuarios reclamantes o denunciante de las financieras de Ilo.

Palabras clave: Indemnización administrativa, usuarios, INDECOPI, servicios financieros.

Abstract

The research entitled "Violation of the consumer's right due to ineffectiveness of administrative indemnification processes for defective products of financial services in INDECOPI Ilo, years 2012 - 2015". It aims to determine whether the consumer product and / or financial services for the years 2012 to 2015 has a chance to obtain relief, restitution and administrative compensation. This is a documentary study of 367 users of financial Ilo, based on the instrument "observation sheet to measure financial compensation for defective products and services" authored by researcher. He reached the following conclusions: Financial, through INDECOPI, in 55.9% of cases, they provide restitutionary objection to the complainants and whistleblowers users instances of the same, at 3.8% of cases partially granted the amount claimed, and in 40.3% of cases it is not granted claimed or reported. the research hypothesis is approved, because defective products and services are repaired and restitute. In disciplinary procedures INDECOPI, there is restitution of the claim in full or partial sense, but no compensation is granted by the administrative authority. Therefore, the research hypothesis is approved, because the disciplinary procedures are ineffective to provide administrative compensation to claimants or claimants users of financial Ilo.

Keywords: Administrative Indemnity, users, INDECOPI, financial services.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación dentro de la actividad comercial regulada por el Derecho Comercial que tiene como sujetos del comercio al proveedor – empresario comerciante y al consumidor – usuario, aborda en lo específico el tema de los derechos del consumidor y la protección que tiene por parte del Sistema Nacional de Protección del Consumidor, y dentro de ellas la indemnización administrativa como medidas reparatoras dictadas por INDECOPI en los procesos de reclamos y procedimientos sancionadores iniciadas a instancia de los consumidores por productos financieros defectuosos que constituyen daños y perjuicios. Cuyo desarrollo se relaciona al artículo 100 y 115 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo 65° de la Constitución Política del Estado, que diferencia claramente de la acción ordinaria de indemnización que se puede ejercer ante el Poder Judicial en vía de acción de naturaleza civil.

Dentro de la actividad del comercio, entendido en el amplio sentido de actividad económica e interposición entre el que ofrece y el que demanda para realizar o facilitar la realización del cambio, obteniéndose generalmente un lucro. Lo cual aparentemente se reduce a una sencilla operación no lo es en el fondo puesto que “pone en juego todos los elementos de la circulación y se diversifica en una multitud de industrias parciales todas las cuales concurren al mismo fin: completar la utilidad de los productos haciendo que estos lleguen al consumidor”, es en ese marco de relación que surge la asimetría negocial, donde el consumidor resulta ser la parte débil de la relación y el comerciante el que en exceso domina la actividad comercial. Por lo tanto surge la necesidad de darle protección de equilibrio a sus derechos conculcados y a través del Estado.

En nuestro ordenamiento jurídico, el ejercicio de la acción indemnizatoria de daños y perjuicios, constituye una cantidad de dinero pudiendo ser la utilidad o beneficio, que le otorga el deudor al acreedor, o a la víctima, el daño puede ser patrimonial y extrapatrimonial y sería derivado de una responsabilidad

contractual, la cual en el marco del sistema de protección al consumidor, se aborda desarrollando la implicancia en el derecho de los consumidores, que como se reconoce en nuestra Constitución Política, se le da el carácter de Derechos Constitucionales.

El sistema de protección al consumidor regula la relación entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios (comerciante - empresario), dando protección a la parte débil por la asimetría informativa y negocial que coloca al proveedor por encima del consumidor y/o usuario, el código del consumidor ha establecido los canales de reclamación y solución de controversias mediante las plataformas y medios alternativos de solución de conflictos, y de producir las infracciones a las normas administrativas el iniciarse el procedimiento sancionador a los proveedores en las instancias de INDECOPI.

Los consumidores del sistema financiero, que consumen productos y servicios financieros de las entidades del sistema financiero, tales como bancos, financieras, cajas municipales, cajas rurales de ahorro y crédito, y las EDPYME (entidades de desarrollo y progreso para la pequeña y microempresa); al recibir servicios y productos defectuosos no cuentan con una protección adecuada por parte de la legislación de protección al consumidor en el ámbito nacional, y por tanto los derechos de los consumidores se ven vulnerados al no ser eficaces los procedimientos administrativos sancionadores que desarrolla el INDECOPI. El Código del Consumidor en los procedimientos sancionadores sólo consideran como sanción reparadora, la multa al proveedor financiero y medidas correctivas más no así la indemnización administrativa, y si bien es cierto que enuncia que sí es a lugar la indemnización la remite a la vía de acción ante el Poder Judicial, lo cual no sólo es una debilidad del sistema sino una abierta desprotección de los derechos del consumidor.

El propósito de la presente investigación es establecer las causas por las cuales no resultan ser eficaces los mecanismos de protección al consumidor desplegadas por INDECOPI y otros órganos del Sistema Nacional de Protección

al Consumidor en los procedimientos de reclamación y sancionador que desarrolla el código del consumidor, pues para que se eficaz la protección; el consumidor no solo debe ser restituido en su derecho sino también indemnizado en la vía administrativa, tal cual ocurre en otras legislaciones.

La investigación se ha estructurado en cinco capítulos, los cuales desarrollan el contenido en los siguientes títulos: Capítulo I “El Problema”, en este se desarrolla el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación de la investigación, y los objetivos de la investigación; Capítulo II “Fundamento Teórico”, contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y la definición de conceptos; Capítulo III “Marco Metodológico”, contiene la Hipótesis, variables, tipo de investigación, diseño de la investigación, ámbito de estudio, población y muestra, y las técnicas e instrumentos; Capítulo IV “Los Resultados”, en este Capítulo encontramos la descripción del trabajo de campo, diseño de la presentación de los resultados, presentación de los resultados, prueba estadística, comprobación de la hipótesis; finalmente el Capítulo V “Conclusiones y Recomendaciones”, en este se plasman las conclusiones a las que se ha podido llegar con el desarrollo del presente trabajo y como último punto del trabajo se han incluido algunas recomendaciones; y la propuesta de un iniciativa legislativa que modifica el código del consumidor.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Dentro de la actividad del comercio, se da la asimetría comercial donde el consumidor resulta ser la parte débil de la relación y el comerciante – proveedor empresario el que en exceso domina la actividad comercial. De ello, se deduce que existe la necesidad de darle protección de equilibrio a esta asimetría a través del Estado.

El artículo 65° de la actual Constitución Política del Perú, se instituye la Protección al consumidor, en donde nos indica que el Estado defiende los intereses del consumidor y usuario, garantizando el derecho de información sobre bienes y servicios que se encuentran en el mercado; mediante el Código de Protección y Defensa al Consumidor – Ley N° 29571, en adelante el Código, se establecen las normas de protección y defensa de los consumidores, teniéndose como principio rector la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores.

El Código, en coherencia al marco constitucional, en su artículo II del Título Preliminar, establece como finalidad lo siguiente:

Que se accedan a productos y servicios adecuados, para que los consumidores puedan acceder a ellos, gozando de derechos y mecanismos eficaces para protegerlos, reducir la asimetría informativa, previniendo, corrigiendo o eliminando aquellas conductas y prácticas que afecten sus intereses legítimos, debiendo interpretarse la protección establecida en la Carta Magna, en sentido más favorable al consumidor.

Así mismo, el código establece Políticas públicas en su artículo VI, entre ellas destacamos los numerales 3 y 6, como sigue:

3.- El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado (...).

6.- El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores...; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños.

El código en su artículo 1° referida a los Derechos de los consumidores, establece que los consumidores tienen derechos inherentes y que inclusive es nula la renuncia a tales derechos reconocidos, siendo nulo todo pacto en contrario. Resaltamos los siguientes derechos enunciados:

a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.

e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del Código citado y a la normativa civil sobre la materia.

Dentro de ese marco normativo, sí bien tenemos que el consumidor tiene derecho a recibir de los proveedores aquella información relevante que le permita tomar la decisión razonable y/o realizar la elección adecuada para la adquisición y

suministro y consumo de productos y servicios, en la práctica este derecho es vulnerado, por cuanto la mayoría de los proveedores que prestan bienes y servicios, traicionan su deber de proveer productos y servicios sin defectos ni vicios de contratación, lo cual no sólo causan insatisfacción sino que causan daños y perjuicios.

En esa relación de Proveedor y Consumidor que existe dentro del contrato de consumo, se determina que nadie está en mejor posición contractual que el proveedor, pues está en mejor situación para saber qué es lo que le conviene al consumidor que el propio consumidor, lo que se llama asimetría informativa y negocial. Dentro de este contexto, conforme a la Constitución Política del Perú y el Código del Consumidor bajo un sistema de economía libre de mercado, se hace propicia la intervención del Estado, reduciéndose su actuar a un rol de control “*ex post*” a través de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, y bajo el enunciado que sólo cuando el mercado no sea capaz por sí solo de proteger al consumidor.

De los casos presentados y reportados por el INDECOPI, en la práctica estos hechos se presentan, cuando el proveedor no cumple con suministrar la información relevante de forma dolosa, suministra información inexacta o falsa y cuando busca hacer incurrir en error al consumidor, en esos escenarios, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI, aplicar sanciones a aquel proveedor, considerando su intencionalidad al daño causado y a los beneficios obtenidos por éste (dolo); buscando mitigar y reducir tales conductas y malas prácticas en el contrato de consumo.

En el segmento materia de investigación, la mirada es a la relación que ocurre entre consumidor del sistema financiero y las Entidades del sistema financiero, los mismos que no son ajenos a los cuestionamientos antes citados, ya que conforme a las distintas estadísticas que aparecen en los medios informativos de comunicación así como los reportes de INDECOPI son los proveedores del sistema financiero los que ocupan un alto grado de infracción a las disposiciones

del código del consumidor, apareciendo por ejemplo reclamos, denuncias y quejas, por citar entre otros: el inadecuado trato al cliente, la limitada referencia otorgada al consumidor sobre los bienes o servicios, la existencia de cobros indebidos, idoneidad, cancelación anticipada, cláusulas abusivas y de dominio, no entrega del servicio, métodos de cobranza abusiva; y, entre otros que constituyen el incumplimiento de las normativas regladas por el código del consumidor y demás normas del sistema financiero.

Al respecto, en suma cuenta el Código y demás normas del bloque constitucional, prevén que los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada; sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

Así tenemos, que el Código, en sus artículos 100° al 103°, va más allá del sistema de la responsabilidad civil contractual, y dispone que en caso de bienes defectuosos el proveedor (transferente) está obligado a pagar al consumidor (adquirente) una indemnización que comprenda todas las consecuencias causadas por el defecto, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral. Así mismo, considera que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en Código del consumidor y demás normas complementarias de protección al consumidor, relacionado al tipo de producto o servicio determinado prestado.

El Código del consumidor, señala que es el INDECOPI, la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el mencionado instrumento legal, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas reparadoras; el mismo que tiene a su cargo los procedimientos sancionadores por infracción a las normas de protección al consumidor.

Tales medidas correctivas, también son de carácter de reparadoras y tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: reemplazar u reparar el producto por una idónea, más intereses o frutos. Sin embargo, no tienen naturaleza indemnizatoria, pues son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, señala el código que se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa. En esa medida, se encuentra regulada en el código, la competencia de INDECOPI para llevar adelante el procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor.

En la práctica, las entidades reguladoras, así como INDECOPI cumplen con el rol normativo encomendado, estableciendo directrices y mecanismos con la finalidad de proteger al consumidor. Sin embargo, existen lineamientos que no han mejorado en el sistema financiero, su situación de dichos consumidores se sigue manteniendo de la misma forma.

De lo anteriormente señalado, es a saber de los medios informativos que en materia de reclamos y quejas, el rubro más conflictivo es la del sistema financiero, lo cual se viene convirtiendo en una constante. Tanto más, cuando las Entidades del sistema financiero no hacen mucho para reducir tales estadísticas, pues son muchos los supuestos de afectación de los derechos del consumidor financiero, ya sea en la prestación de sus servicios o la realización de sus operaciones.

A efectos de ejercer la defensa de sus derechos conculcados, los consumidores o usuarios del sistema financiero, tendrían mecanismos de protección a nivel administrativo, sin perjuicio de iniciar las correspondientes acciones judiciales.

Así, por ejemplo, podemos citar el Defensor del Cliente Financiero, instancia que busca prevenir y resolver los conflictos que puedan suscitarse entre clientes y entidades prestadoras de servicios financieros. Sin embargo, de conformidad con la Resolución SBS N° 200-2003, la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la SBS sólo tiene por finalidad absolver consultas, así como tomar conocimiento de las denuncias que formulen los usuarios de las empresas supervisadas pertenecientes al sistema financiero, sistema de seguros y sistema privado de pensiones, de las empresas de servicios complementarios y conexos y, por lo mismo, reciben los reclamos de los usuarios de las AFP. En ese contexto, no son órganos de protección adecuada a los derechos del consumidor financiero, tal cual reza la Constitución Política del Perú de 1993 y el Código del Consumidor.

Por lo tanto, la instancia administrativa adecuada para la protección del consumidor financiero lo constituye el INDECOPI, toda vez que el código de protección y defensa del consumidor contempla expresamente la inclusión de los servicios bancarios en el ámbito de su protección. La opción del legislador por la incorporación de los servicios bancarios al ámbito de protección de la Ley (Código del consumidor) es incuestionable dada su mención expresa.

Sin embargo, lejos de ser INDECOPI el órgano de instancia administrativa que conforme al código del consumidor desarrolla los procedimientos de reclamos y los procedimientos sancionadores, no tiene facultades para emitir mandato de reparación de los daños causados por los proveedores del sistema financiero a los consumidores, mediante la indemnización administrativa, y esto, toda vez que los mecanismos de reparación existente son limitativas.

Según Midori Ikeda, docente de las carreras de Negocio de EPE-UPC, manifiesta que los consumidores tenemos derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios, tal como lo establece el propio Código de consumidor y el Código Civil. Por lo que, es posible considerar como sucede en otros países, que las instituciones que velan por los derechos del consumidor

(INDECOPI y OSIPTEL), deban considerar el pago de reparación al consumidor. (IKEDA, 2014)

Entre las posibles causas, tenemos:

- El Código de Comercio de 1902, que si bien buscó la Independencia del Derecho Comercial frente al Derecho Civil destacando su carácter autónomo al contar con una doctrina y normas propias, resulta a más de 100 años de su vigencia ser obsoleta en plena época de la globalización, y en similar situación ocurre con el Código Civil de 1984, los cuales requieren de una urgente actualización, pues que no corrigen la asimetría negocial en la actividad de comercio.

- El bloque constitucional de normas en relación al artículo 58 y 59 de la Constitución Política del Perú de 1993, que promueven la inversión privada y la libertad de Empresa, de manera que los proveedores gozan de incentivos, facilidades y de protección por el Estado, generándose una asimetría informativa y negocial en los contratos de consumo que los hacen impunes frente a las infracciones contra las normas de derechos del consumidor.

- La existencia de normas dispersas que sólo favorecen al proveedor financiero y perjudican al consumidor y que no sancionan la asimetría informativa y negocial.

- La Falta de normas que habiliten la indemnización administrativa en instancia administrativa por INDECOPI y por los órganos del sistema nacional de protección al consumidor, dado cuenta que al respecto existe legislación comparada que permite la indemnización en vía administrativa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1. Interrogante principal:

¿El código del consumidor otorga al usuario o consumidor una indemnización administrativa por productos defectuosos por los servicios financieros en los procesos administrativos que tramita INDECOPI en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015?

1.2.2. Interrogantes secundarias:

Primera Interrogante Específica:

¿Son adecuados los procesos de reclamos que tramita INDECOPI para otorgar al consumidor y/o usuario por productos defectuosos en los servicios financieros la posibilidad de una reparación y/o indemnización administrativa en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015?

Segunda Interrogante Específica:

¿Son eficaces los procedimientos sancionadores derivados de denuncias ante INDECOPI ILO por productos defectuosos de servicios financieros que afectan a los consumidores y/o usuarios en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015?

Tercera Interrogante Específica:

¿En qué nivel INDECOPI otorga indemnización administrativa a los consumidores y/o usuarios que denuncian por productos defectuosos de servicios financieros en Ilo en los años 2012 y 2015?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

Dada que en la actividad comercial, el comerciante es la persona que practica habitualmente actos de comercio entre el que ofrece y el que demanda, con el fin de lucro, ganancia o beneficio; esta debe ejercitarse con respeto a los derechos del consumidor.

Sí la Constitución Política del Perú establece que el Estado defiende el interés del consumidor y usuario como un derecho constitucional, resulta discordante que el art. 110° y 115.7 de la Ley N° 29571 sólo permita mediante INDECOPI la posibilidad de repararse el daño en el extremo de la restitución y no de la indemnización administrativa.

Con la presente investigación se pretende realizar un estudio en torno al nivel de la reparación del daño civil en vía administrativa que dicta INDECOPI en los procedimientos administrativos por denuncias que realizan los consumidores sobre productos defectuosos por servicios financieros detectados en la ciudad de Ilo en los años 2012 y 2015 presentados ante INDECOPI.

La utilidad que tiene la investigación es porque a partir de sus resultados se podrá sugerir una solución pronta y eficaz a los perjuicios y daños que se ocasionan permanentemente a los consumidores por los proveedores financieros en los contratos de consumo de naturaleza financiera, la cual tendrá que ser idónea y adecuada y sobre todo acorde a estos nuevos tiempos, tal cual se viene aplicando en otras legislaciones de países vecinos; tales como la implementación de una ley, que de tomarse en cuenta, beneficiará a todos los usuarios de productos y servicios defectuosos de las financieras y a sus familiares, pues se reducirá la insatisfacción y eventualmente se producirá un escenario de un estado de derecho administrativo más pleno en el país.

Es importante además la investigación porque determinará en qué nivel el Estado garantiza la adecuada protección de los derechos del consumidor, así como la posibilidad si es factible la indemnización administrativa propiamente dicha.

Es viable la investigación porque la información es pública y se cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo, ejecución, e implementación del presente trabajo.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General:

Determinar si el código del consumidor otorga al usuario o consumidor una indemnización administrativa por productos defectuosos por servicios financieros en los procesos administrativos que tramita INDECOPI en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015.

1.4.2 Objetivos Específicos:

Primer Objetivo Específico:

a).- Determinar si son adecuados los procesos de reclamos que tramita INDECOPI para otorgar al consumidor y/o usuario por productos defectuosos en los servicios financieros la posibilidad de una reparación y/o indemnización administrativa en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015.

Segundo Objetivo Específico:

b).- Determinar si son eficaces los procedimientos sancionadores derivados de denuncias ante INDECOPI ILO por productos defectuosos de servicios financieros que afectan a los consumidores y/o usuarios en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015.

Tercer Objetivo Específico:

c).- Determinar en qué nivel INDECOPI otorga indemnización administrativa a los consumidores y/o usuarios que denuncian por productos defectuosos de servicios financieros en Ilo en los años 2012 y 2015.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Sub Capítulo I

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes de la Investigación:

De los antecedentes históricos sobre el tema de investigación, tenemos trabajos de investigación científica con las conclusiones que interesan al presente trabajo, y son los siguientes:

2.1.1. En el ámbito nacional podemos correlacionar lo siguiente. -

2.1.1.1 Título: TESIS NACIONAL

“El Consumidor Financiero: Necesidades de su Implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor”.

Autor: Bachiller. Carlos Alfredo VIGURIA CHAVEZ (CHAVEZ, 2012).

Tesis para optar el Título de Abogado, Facultad de Derecho, de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Conclusión. - La investigación en mención tiene como conclusión que el consumidor financiero es aquella persona sea natural o jurídica que pertenece a un sector micro empresarial, quien mediante una Superintendencia contrata operaciones y servicios de índole financiero, este concepto tiene como punto de partida el desconocimiento informativa (asimetría) por parte de este sector, básicamente de los productos y servicios, y su acceso.

En base a lo detallado, y de las denuncias y reclamos ante INDECOPI, se buscó analizar el concepto de “Consumidor”, y verificar si efectivamente se protege a

este sector ante una asimetría de información, teniendo en cuenta que presenta un nivel considerable de protección.

Ahora bien, se debe considerar que es necesario que pequeños empresarios cuenten con una tutela adecuada de sus derechos, ya que mediante las encuestas abordadas en la tesis mencionada se ha podido observar el desconocimiento por parte de este sector respecto a los productos financieros, con lo queda demostrado como vienen afectando la asimetría informativa a los pequeños empresarios, por lo que es necesario una tutela adecuada de los derechos de consumidor al sector micro empresa. Debiendo resaltar que el Perú actualmente es considerado un país seguro para invertir en el negocio micro financiero, implica que se considere consumidor aquellos que reciben acceso a estos servicios, con la finalidad de proteger sus derechos.

Siendo así la investigación demostró que no son suficientes para otorgar una efectiva, célere y eficiente protección al consumidor, las instancias de protección al consumidor en lo que respecta a servicios financieros.

2.1.1.2 Título: TESIS NACIONAL

“Eficacia de los Mecanismos de Resolución de Reclamación para la Protección del Consumidor Financiero, Arequipa 2014”.

Autor: Abog. Germán David CHAMBI GUTIÉRREZ (GUTIERREZ, 2014)

Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Derecho Empresarial, Unidad de Post Grado de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

Conclusión.- El nivel de eficacia que presentan los mecanismos de resolución de reclamación para la protección del consumidor financiero, siguen siendo limitados, puesto que las instancias encargadas de atender las quejas y reclamos de los consumidores financieros carecen de facultades para solucionar las controversias con carácter definitivo, asimismo la praxis demuestra que, en sus

contratos con los consumidores financieros, las entidades bancarias utilizan cláusulas que resquebrajan el equilibrio que debe existir entre las partes contratantes.

Los mecanismos de resolución de reclamación existentes en nuestra localidad que afectan al consumidor financiero, no permite lograr que la relación entre ambas partes se desarrolle en un marco de buena fe, equidad y confianza recíproca, puesto que la mala información para incentivar que los consumidores financieros acudan al defensor, mecanismo creado especialmente para agotar sus ímpetus de reclamar, es una abierta violación al derecho constitucional de acceso efectivo a la defensa de los derechos del consumidor financiero.

2.1.1.3 Título: Ensayo Jurídico

“Obra: Ensayos Sobre Protección al Consumidor en el Perú”

Autor: Oscar SÚMAR (SÚMAR, 2011)

Obra: “Ensayos Sobre Protección al Consumidor en el Perú” producida por su Editor: ÓSCAR SÚMAR y publicada por la UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO, Avenida Salaverry 2020; Lima 11, 1ª edición: marzo 2011. 332 p.

Contenido: Una mirada económica a la protección al consumidor – Mecanismos para la protección del consumidor – Comportamiento del consumidor – Aspectos específicos: contratos, información y responsabilidad. Material que se puede visualizar en:

<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1>

2.1.2. En el ámbito internacional podemos correlacionar lo siguiente. -

Legislación Comparada de ESPAÑA. -

2.1.2.1 Título: Artículo Científico.

“Artículo: Alcance de la Reposición e Indemnización al Consumidor en el Seno del Procedimiento Sancionador de Consumo (Artículo 48° D. Leg. 1/2007)”

Autores: Ángel CARRASCO PERERA & ENCARNA CORDERO LOBATO (LOBATO, 2013)

Artículo N° 6/2013

Revista CESCO de Derecho de Consumo, autoría de Ángel CARRASCO PERERA & ENCARNA CORDERO LOBATO, Catedráticos de Derecho Civil, Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Conclusión.-

1°. Ante una restitución entre particulares de los daños causados, existen muchas normas sectoriales que facultan a la Administración para proceder en el seno de un procedimiento administrativo.

2°. Dentro de un procedimiento administrativo sancionador de consumo, existe la posibilidad de que los daños causados a los consumidores sean restituidos por el empresario, suponiendo un costo a la administración, siendo este menor aquel coste que realice el consumidor. La Administración deberá incoar el procedimiento sancionador, en cualquier caso, y más aún cuando haya restitución interprivada de los daños. Piénsese también que, en muchos casos, el montante de los daños causados deberá ser fijado en el curso del procedimiento con el fin de graduar correctamente la sanción.

3°. Para que el sistema legal, tenga la posibilidad de restitución interprivados en un procedimiento administrativo de consumo, es altamente

conveniente para satisfacer las exigencias y expectativas legítimas de los consumidores y el compromiso asía la administración pública, tutelando sus intereses. En la actualidad, pese a interponer la correspondiente denuncia por parte de los consumidores, la situación resulta frustrante, pues no comprende que no van a poder cobrar nada en vía administrativa.

4°. El ejercicio discrecional por parte de la Administración, está regulado en el artículo 48 TRLGDCU, que goza de un margen de discrecionalidad dentro de la razonabilidad para adoptar las medidas correspondientes. Lo que sin duda ocurre en aquellos supuestos en los que exista una pluralidad de consumidores afectados, así como cuando se prevea que no habrá dificultades onerosas de pruebas ni previsión de costes excesivos, no existe un derecho público subjetivo al procedimiento del artículo 48 TRLGDCU, sino que se trata de una potestad de ejercicio discrecional atendidos los beneficios para el interés público (protección constitucional de los consumidores como colectivo) que se deriven de su ejercicio. No pudiendo ser razonable tal posición cuando las posibilidades de éxito sean escasas o los costes de determinación del daño indemnizable sean muy altos o que, se pueda lesionar el derecho a la tutela judicial efectiva de las partes o de terceros, por la naturaleza del conflicto.

5°. La parte del mismo relativa a los daños causados al consumidor, comprende parte del procedimiento sancionador que siempre se inicia de oficio.

Es necesario que el consumidor haya denunciado, o que se haya personado en el procedimiento, para que sea procedente el ejercicio de la potestad establecida en el artículo 48 TRLGDCU, siempre que no se haya iniciado en un proceso civil, (por demanda del consumidor o del empresario), que tenga por objeto la restauración del interés privado del consumidor.

6°. El consumidor puede ejercitar todas las facultades sobre la legislación sobre procedimiento administrativo, cuando sus intereses sean perjudicados por una infracción de consumo, y ejercer todas las facultades conferidas por ley, asimismo puede denunciar la no iniciación de procedimiento administrativo

sancionador o, en su caso, la no sustanciación dentro del mismo de las indemnizaciones y restauración a las que se refiere el artículo 48 TRLGDCU.

7°. Se pueden establecer normas de procedimiento en materias de su competencia por parte de las CCAA, como sucede con el consumo y el comercio, siempre que, al hacerlo, respeten la legislación estatal sobre procedimiento administrativo.

8°. La Administración pueda imponer al infractor la obligación de restaurar el interés del consumidor que haya sido lesionado por el motivo de una infracción, tal como lo prevé los artículos 130.2 Ley 30/1992 y 48 TRLGDCU.

9°. Por otro lado, no se establece aquellos acuerdos particulares, con la finalidad de solucionar una controversia en torno a los derechos del consumidor, lo cual debería ser abordado por el legislativo.

10°. Ante un incumplimiento, que se ha ventilado en la vía administrativa y tenga un pronunciamiento que carezca de eficacia juzgada, no quiere decir que el consumidor pueda recurrir a la vía civil, con la finalidad de hacer valer sus derechos.

11°. Debe tenerse en cuenta, que todo acto administrativo, más aun la resolución administrativa, es cuestionable en la vía contenciosa-administrativa.

12°. Ante problemas de litispendencia y de eficacia de la cosa juzgada, que se plantee por parte de la administración, entorno a la restitución de los daños, no pueden ser resueltos por el organismos autonomos, mediante el establecimiento de normas sobre procedimiento civil, o mediante una modificación de la LEC, pues carecen de competencia para legislar sobre el procedimiento civil las CCAA, siendo esta competencias exclusiva del Estado (art. 149.1.6ª CE). Debe inhibirse la administración de un procedimiento iniciado por parte del consumidor o el empresario mediante una demanda civil, para no generar litispendencia y conflictos de jurisdicción.

13°. Los daños y perjuicios deben liquidarse en un procedimiento complementario y posterior al sancionador, salvo que su liquidación sea necesaria para determinar la existencia de la infracción y su sanción, con ello se evita los costes de liquidación devengan que generaría el procedimiento sancionador, el cual determina si los hechos son o no son constitutivos de infracción.

14°. La indemnización de daños y perjuicios se debe aportar la prueba (pericial, documental) que estime correspondiente el consumidor que solicita, la cual deberá consignar en la denuncia o en después de su personación en el procedimiento. Los costes de las pruebas aportadas son asumidos por quien los cause no pueden ser impuestos por la Administración a ninguna de las partes.

15°. Pueda oponer el empresario inculpado todas aquellas excepciones que excluyan o reduzcan el importe de la obligación de indemnizar al consumidor, las cuales se debe admitir en el procedimiento sancionador. Sin embargo, no se debe permitir reconvenir por parte del empresario hacia el consumidor.

16°. No es necesario establecer un régimen específico para la pretensión de reposición y de indemnización de daños y perjuicios, ni precisar los supuestos en los que deban aplicarse las medidas restauradoras previstas en el artículo 48 TRLGDCU, pues deberá aplicarse lo establecido en el Código Civil (arts. 1101 y ss. y 1124) y en la legislación de consumo.

Material que se puede visualizar en:

<http://www.revista.uclm.es/index.php/cesco>

2.1.2.2 Título: Artículo Científico.

“La Indemnización de los Daños y Perjuicios Causados al Consumidor en el Marco del Procedimiento Administrativo Sancionador”

Autores: Fernando PEÑA LOPEZ (LOPEZ, 2007)

Electronic copy available at: <http://ssrn.com/abstract=1748527>

PAPERS de Derecho de Consumo, autoría de Fernando PEÑA LOPEZ, Profesor Titular de E.U. de Derecho Civil de la Universidad de A. Coruña.

Conclusión. -

La Ley 44/2006, de 29 de diciembre, *de mejora de la protección de los consumidores y usuarios* (en adelante LMPCU), en el marco de las reformas que introdujo en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante LGCU) por obra de su artículo 1º, incluía un apartado *Doce*, que añadía un nuevo párrafo 4º al artículo 36 LGCU. Este nuevo párrafo, hoy contenido en el art. 48 del Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el *Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias* (en adelante TRLGDCU), establece que “*Conforme a lo previsto en el artículo 130.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor que serán determinados por el órgano competente para imponer la sanción, debiendo notificarse al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción, quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial*”.

Examinadas estas cuestiones previas en torno a la razón de ser de la reforma que analizamos, y antes de entrar en el problema concreto de la articulación procedimental de la nueva potestad Administrativa y la eficacia del acto administrativo que se dicte, es necesario determinar cuál es exactamente su contenido. El artículo 48 del TRLGDCU establece que “*en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor*”. Este precepto viene, así, a posibilitar que la Administración Pública resuelva sobre lo que podríamos denominar la responsabilidad civil derivada de la infracción administrativa de consumo. De hecho,

se pueden apreciar bastantes similitudes entre el inciso transcrito y el art. 110 CP que establece que la responsabilidad derivada de delito comprende la restitución, la reparación del daño y la indemnización de perjuicios materiales y morales. En todo caso, entiendo que, aún siendo similares los poderes de decisión de la Administración a los que tiene el juez penal, estos deben adaptarse a las peculiaridades de las relaciones de consumo a las que afectan. Las relaciones de consumo son normalmente relaciones contractuales, por lo que el significado de la restitución y la indemnización debe ajustarse a las peculiaridades de estas relaciones negociales del Derecho privado. A mi modo de ver, esto significa, en lo que ahora nos interesa, que, además de la imposición de las sanciones administrativas correspondientes, la Administración Pública puede efectuar dos declaraciones referentes al restablecimiento de los intereses privados lesionados:

1º Puede disponer (“*reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original*”) que el infractor restituya al consumidor cualquier prestación (normalmente una suma de dinero abonada en concepto de precio) que el consumidor hubiese efectuado como consecuencia del comportamiento ilícito (esto es, una cantidad indebidamente percibida). Esta será una medida frecuente cuando se denuncien infracciones relativas a contrato de consumo de tracto sucesivo (como los que rigen la prestación de servicios de telecomunicaciones o de suministro de energías). En este tipo de relaciones, las reclamaciones de los consumidores suelen referirse a la facturación ilícita de determinadas cantidades cuya devolución, de por sí, repone la situación al estado anterior a la misma.

Ahora bien, si la infracción afecta a toda la relación jurídica de consumo, y toda ella debe ser eliminada para proveer la reposición que ordena el inciso, entonces, a la recíproca, cuando el consumidor haya recibido algo a cambio del empresario sancionado que deba ser devuelto, también puede ordenar su restitución. Piénsese, v.gr., en un consumidor que denuncia una infracción de consumo en materia de publicidad por no tener la conexión a internet concertada la velocidad ofrecida objetivamente en los anuncios. En este tipo de supuestos, además de la devolución de las cantidades ilícitamente percibidas del consumidor, la Administración tendrá que ordenar al consumidor que restituya el módem y demás dispositivos que la empresa le

ha entregado para conectarse a la red. En estos casos, en realidad, estamos ante la recíproca restitución de las prestaciones que es la consecuencia típica de la nulidad del negocio jurídico de acuerdo con las normas de Derecho común. Ha de tenerse en cuenta, en esta dirección, que la finalidad, en el Derecho privado, de esa restitución recíproca de las prestaciones es precisamente la de hacer volver o reponer la situación al estado en el que se encontraba antes de la celebración del negocio nulo. De cualquier modo, es evidente que, aunque pueda declararse la obligación del consumidor de restituir lo percibido del empresario como consecuencia de la infracción, si es que procede, esta restitución debe ser siempre sin coste alguno para el consumidor. No debe olvidarse que estamos ante la determinación las consecuencias civiles de una infracción administrativa y no ante un simple incumplimiento contractual. Por lo demás, esa restitución sin coste ya se encuentra prevista en algunas normas de derecho de consumo, incluso sin necesidad de que se haya producido dicho incumplimiento contractual (art. 6.2 de la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, de Contratos Celebrados fuera de los Establecimientos Mercantiles, en relación al derecho de desistimiento del consumidor).

2º Puede ordenar la indemnización de los daños y perjuicios que se han causado al consumidor a causa del comportamiento infractor, siempre que resulten probados. Lo primero que es preciso esclarecer es que lo que regula el precepto es la reparación de los daños causados por la infracción administrativa. Es decir, debe existir un nexo de causalidad entre la infracción administrativa y los daños cuya reparación se solicita. Si los daños que se exigen se han producido en el marco de la misma relación jurídica en la que se ha producido la infracción, pero no guardan esta relación de causalidad con ella, no serán susceptibles de ser indemnizados. El consumidor no puede pretender que se le devuelvan las cantidades abonadas en virtud del contrato de servicios de telecomunicaciones por el hecho de que en el documento contractual se establezcan condiciones ilícitas para que el consumidor ponga fin al contrato, a no ser, claro está, que esas cantidades se hayan pagado precisamente atendiendo a esas condiciones ilícitas.

En segundo lugar, a falta de otro Derecho aplicable específicamente para determinar cuál debe ser la indemnización, pues nada dispone a estos efectos la

LMPCU, y siempre con el límite fundamental de que los daños a los que se refiere la norma son los causados por la infracción administrativa, y no otros, la extensión del resarcimiento deberá ser la que determinan los artículos 1.101 y ss. o 1.902 y ss del CC, en función de si el ilícito administrativo es, al mismo, contractual o extracontractual. Estos preceptos constituyen el Derecho general aplicable para el cálculo de cualquier indemnización derivada de la comisión de un acto ilícito cuya estimación carezca de regulación específica. Si se admite que es éste el Derecho aplicable, no cabe más que concluir que la Administración, a título de indemnización, podría ordenar una reparación *in natura*; pues es doctrina consolidada que ésta es, en principio, la forma más perfecta de reparar el interés lesionado, siempre que sea posible¹. Así la administración podrá declarar la obligación (a título de indemnización) del empresario de introducir en el vehículo vendido aquéllos dispositivos de seguridad que se anunciaban en la publicidad, y de los que el vehículo entregado carece. Todo ello sin perjuicio de, además, disponer la entrega de una cantidad de dinero adicional para indemnizar todos aquéllos otros perjuicios que se hayan causado al consumidor y que no queden resarcidos a través de la reparación *in natura*.

La lógica resarcitoria que está detrás del precepto comentado, así como el empleo de los términos «podrá» y «en su caso» habilitan, además, a la Administración para decidir ambas medidas con carácter acumulativo, siempre que, claro está, tras la reposición de la situación a su estado originario todavía no haya sido completamente resarcido el interés lesionado del consumidor. Esa misma lógica resarcitoria o de responsabilidad civil derivada de infracción administrativa, al estilo de la derivada de delito, impide que la Administración, en ningún caso, pueda adoptar otras medidas que las arriba señaladas. No será posible, por ejemplo, que la Administración integre un contrato en el que se han incluido cláusulas abusivas, pues esta es una medida que va más allá del puro resarcimiento de daños, ni tampoco y por el mismo motivo, tendrá la potestad de condenar a un empresario a continuar

¹ Vid. sobre la consideración teórica de la reparación *in natura* como mecanismo ideal de reparación y sobre sus inconvenientes prácticos, NAVEIRA ZARRA, M.: *El resarcimiento del daño en la responsabilidad civil extracontractual*, Ed. EDERSA, Madrid, 2006, pgs. 240 y ss.

prestando un servicio en el marco de la relación contractual en que se haya producido la infracción administrativa.

Habida cuenta de que, en el ejercicio de estos nuevos poderes, la Administración ya no está ejercitando la potestad sancionadora y, por consiguiente, no está imponiendo sanciones, no trasladables por su propia naturaleza a un tercero mediante el mecanismo del seguro, parece claro que el asegurador del infractor, eventualmente responsable civil solidario junto con el infractor de los daños derivados de la infracción, debe poder participar en el procedimiento. En este sentido, seguramente se podrían plantear en esta sede problemas similares a los que se dan en el proceso penal cuando se trata de determinar cuáles son los límites de alegación del asegurador en el procedimiento. Concretamente, me refiero a la cuestión de si el asegurador puede o no realizar alegaciones relativas a la propia constatación y calificación del hecho infractor (que es, no lo olvidemos, también el hecho generador de la responsabilidad civil), o si su actuación debe restringirse al objeto civil del procedimiento².

Para terminar, debe insistirse en que la potestad cuyo contenido estamos examinando solamente puede ejercitarse cuando se haya constatado la existencia de un comportamiento castigado por el Derecho administrativo sancionador. Si los hechos objeto del procedimiento no se ha podido probar que constituyan (o no pueden calificarse jurídicamente por el motivo que sea) como infracción administrativa, la Administración no puede pronunciarse sobre ninguna cuestión relativa al conflicto interprivados que se encuentra tras el procedimiento administrativo. Ese conflicto sólo podrá ser resuelto por la jurisdicción civil o, si así se ha admitido por las partes, mediante un arbitraje de consumo.

Eso sí, constatada la infracción administrativa, como sucede con los ilícitos penales, ya no será preciso que la Administración compruebe más que la relación de causalidad entre el comportamiento castigado y los daños, para que estos últimos, siempre que sean jurídicamente relevantes, deban ser resarcidos. Y

² Sobre esta cuestión, en el marco del proceso penal, vid. BUSTO LAGO, J.M.: "El responsable civil en el proceso penal en la perspectiva de la reforma de la justicia penal: modelos comparados y problemas del vigente modelo de acumulación potestativa", en *Aranzadi Civil*, nº 17, enero de 2005, pgs. 44 a 46.

ello porque el resto de presupuestos del régimen de responsabilidad civil ya se habrán acreditado con ocasión del enjuiciamiento de los hechos desde la perspectiva administrativo-sancionadora (en el que la acción o omisión sancionable debe ser, como en el régimen general de la responsabilidad civil, antijurídica y culpable). Por supuesto, al hilo de la apreciación de la causalidad, el órgano administrativo podrá constatar la existencia de otras concausas jurídicamente relevantes, cuya presencia provocará la reducción de la responsabilidad imputable al infractor, en la misma medida en la que esos daños sean, como consecuencia de la presencia de estas concausas relevantes, imputables a la víctima (la llamada culpa exclusiva o concurrente de la víctima) o a otros terceros. En relación a este último caso (culpa concurrente de un tercero) lo que, desde luego, nunca podrá hacer el órgano administrativo es efectuar declaración alguna sobre la responsabilidad de ese tercero, pues se trata de una cuestión nada tiene que ver con el ámbito de sus competencias.

Material que se puede visualizar en:

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1748527

Legislación Comparada de Colombia.-

2.1.2.3 Título: Libro.

“Protección al Consumidor en Colombia: De las Facultades Jurisdiccionales a Autoridades Administrativas”

Autores: Pablo Felipe ROBLEDO DEL CASTILLO & Mónica Andrea RAMÍREZ HINESTROZA (HINESTROZA, 2017)

Libro: PROTECCION AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA, autoría de Pablo Felipe ROBLEDO DEL CASTILLO Superintendente de Industria y

Comercio, & Mónica Andrea RAMÍREZ HINESTROZA Superintendente Delegada para la Protección al Consumidor, Bogotá Colombia,

Conclusión. -

» Un avance de la legislación colombiana en Derecho del Consumo, es el Estatuto de Protección - La Ley 1480 de 2011-, en el cual se muestra un régimen actualizado, productos de los desarrollos jurisprudenciales sobre el particular, que materializa de manera clara y precisa, los derechos, deberes, mecanismos de protección y autoridades competentes designadas para la protección de los derechos de los consumidores colombianos.

» El otorgamiento de facultades jurisdiccionales a la Superintendencia de Industria y Comercio, permite que los ciudadanos cuenten con una justicia especializada, al tenerse detallada las atribuciones en materia de protección al consumidor.

» Las acciones jurisdiccionales en materia de protección al consumidor, se encuentran detalladas en el artículo 56 del Estatuto del Consumidor, clasificados en tres grandes grupos: Acciones populares y de grupo, Acción de responsabilidad por producto defectuoso y la Acción de Protección al Consumidor propiamente dicha, de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

» La Acción de protección al Consumidor procede por: la violación directa a las normas sobre protección a consumidores y usuarios; las inconformidades originadas por la aplicación de las normas sobre protección contractual contenidas en la Ley 1480 de 2011 y en normas especiales de protección a consumidores; la efectividad de una garantía; los daños causados en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien y los daños causados por información o publicidad engañosa.

» Solamente procede el reconocimiento de daños y perjuicios en las acciones relacionadas con los daños causados en la prestación de servicios que

suponen la entrega de un bien y los daños causados por información o publicidad engañosa, en las acciones presentadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

» Asimismo, se puede proferir fallos infra-extra y ultra petita, siendo una prerrogativa que ha contribuido a la defensa de los derechos de los consumidores, las cuales se encuentran reguladas en la Ley 1480 de 2011, permitiendo adoptar decisiones justas.

Material que se puede visualizar en:

[http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017\(1\).pdf](http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017(1).pdf)

2.1.2.4 Título: Libro.

“Protección al Consumidor en Colombia: Facultades Administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio en Materia de Protección al Consumidor”

Autores: Pablo Felipe ROBLEDO DEL CASTILLO (CASTILLO, 2017)

Libro: PROTECCION AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA, autoría de Pablo Felipe ROBLEDO DEL CASTILLO Superintendente de Industria y Comercio, & Mónica Andrea RAMÍREZ HINESTROZA Superintendente Delegada para la Protección al Consumidor, Bogotá Colombia,

Conclusión. -

1. La principal ilustración de las prerrogativas de la función de policía administrativa del estado en materia de protección al consumidor, corresponde a la expedición de órdenes administrativas, es decir que esta facultad constituye el culmen del eslabón procedimental que en materia investigativa y de efectividad del interés general desarrolla la Superintendencia de Industria y Comercio en la protección del consumidor, cuya trascendencia e incidencia en el mercado es

incluso superior a la de la sanción, toda vez que su máxima virtud reside en que se trata de una respuesta directa e inmediata frente a una posible trasgresión.

2. De forma consecuente con el maleable concepto de interés general y la institucionalizada trascendencia de la acción estatal en la protección de los derechos de los consumidores, de acuerdo a la magnitud de la trasgresión y la inminencia de la acción que debe emprenderse para evitar la materialización de un daño o su reiteración, su expedición no tiene porque indefectiblemente ser producto o fin de un procedimiento administrativo sancionatorio, justificando a su vez la improcedencia de la interposición de recursos como consecuencia de su expedición.

3. Si bien la expedición de dichas órdenes son una ilustración del también maleable concepto del poder de policía, al ser una potestad de la administración su principal característica es su carácter reglado, es decir que su expedición siempre se encuentra precedida de un análisis fáctico y jurídico del supuesto de hecho que configura la presunta infracción, con certeza de sus autores que serán sus destinatarios obligados.

4. La intervención estatal se evidencia a su vez en la facultad sancionatoria otorgada a los alcaldes, por el artículo 62 del Estatuto del Consumidor, aunado a ello la facultad de ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de las normas sobre protección al consumidor, quienes si bien tienen límites definidos por la naturaleza, magnitud de la posible infracción, la sanción a imponer y el valor de la misma, su control por parte de la Delegatura de Protección al Consumidor es eventual y facultativo, a lo cual se suma la particularidad de ser una autoridad que se supeditaría a control a pesar de ser un ente territorial, teniendo como característica constitucional la autonomía.

5. La facultad sancionatoria de los alcaldes ante las presuntas vulneraciones a los derechos de los consumidores en su jurisdicción territorial, no corresponde a ningún modelo preciso de función administrativa, al no tratarse en

el estricto sentido conceptual de una delegación o desconcentración, cuya investidura sencillamente obedece a una finalidad de descentralización mediante una interpretación extensiva de la función administrativa, que a pesar de ser una función relevante e influyente en la cotidianidad de sus ciudadanos no fue objeto de mención alguna en la Ley 1551 de 2012 sobre organización y funcionamiento de los municipios.

6. Sin lugar a dudas la facultad otorgada a los alcaldes en materia sancionatoria ante posibles infracciones al Estatuto del Consumidor, obedece a un fin como es la efectividad de la protección al consumidor en todo el territorio nacional, en otros ordenamientos jurídicos como sucede en Estados Unidos, dicho fin se materializa mediante un modelo estricto de descentralización, es decir mediante la disposición de entidades con una estructura administrativa propia, con recursos humanos y técnicos idóneos con poderes de inspección, vigilancia y control a pesar de pertenecer al orden territorial, que además ejercen una función regulatoria para proteger desde diferentes perspectivas al consumidor.

7. Las facultades de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio, constituyen un insumo imprescindible para concretar la protección al consumidor, al ser expresiones de la función de policía, de las cuales no pueden servirse los alcaldes y que a pesar de control eventual de sus decisiones, son propias de un sistema vertical de protección al consumidor, caracterizado por una preponderante intervención del estado en la protección del consumidor propio a una dinámica de mercado en la cual la producción y comercialización masiva de bienes y servicios ha repercutido en el bienestar del consumidor, siendo un ejemplo trascendental de ello la institucionalización de la protección al consumidor en China, evidenciado en el san yao wu (es decir, la traducción de los números:315), que corresponde a la conmemoración del día mundial de los derechos del consumidor, que en el año 2014 coincidió con la entrada en vigencia de la nueva ley del consumidor, que condujo a un cambio significativo, al facilitar el ejercicio de las acciones de grupo, disponer de más instrumentos de protección al consumidor electrónico, y

en especial al brindar especial importancia a la seguridad de producto en un país que orientó su modelo económico a la masiva producción y provisión de productos para todo el mundo, y que ante el progresivo movimiento proteccionista de los mercados, está incentivando el consumo a través del fortalecimiento de la protección de los consumidores.

8. La concesión progresiva en la resolución de conflictos sobre temas de consumo a los particulares, ha paradójicamente conducido a un desvanecimiento del intervencionismo estatal, toda vez que ello ha implicado una carga burocrática que en muchas ocasiones antes de beneficiar al consumidor, brindándole una pronta y eficaz solución a sus problemas surgidos en una relación de consumo, han incluso hecho más gravosa su situación.

9. Lo anterior ha justificado la adopción del esquema escandinavo de mediación de conflictos por intermedio del ombudsman, quien si bien se trata de un particular que ayuda a dirimir el conflicto su actividad, se encuentra sujeta a control y vigilancia estatal, contando además con los beneficios que reporta la especialización de ámbitos de acción del derecho del consumo como sucede en el ámbito de servicios financieros, aseguradores, de prestación de servicios públicos e incluso ante la prestación de servicios jurídicos.

10. La intervención estatal en materia de protección al consumidor, obedece a una necesidad del mercado, como consecuencia de un cooperativismo de la relación contractual que propende por la protección del ciudadano en su rol como consumidor, tal como lo establece la Directiva 93/13/CEE del Consejo del 5 de Abril de 1993, que como consecuencia ineludible del intervencionismo y los instrumentos de protección, tiene la potencialidad de reevaluar la calificación de debilidad en la relación negocial.

Material que se puede visualizar en:

[http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017\(1\).pdf](http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017(1).pdf)

2.2. Bases Teórico Científicas:

2.2.1 Los Procesos de Reclamo ante INDECOPI ILO por Productos Defectuosos de Servicios Financieros que Afectan a los Consumidores en Ilo, en los Años 2012 y 2015. (Acápite de variable independiente).

Sub Capítulo II

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA FIGURA JURÍDICA DEL COMERCIO Y LA LEGISLACION SOBRE ACTOS DEL COMERCIO. -

El Derecho Comercial, es una rama del Derecho Privado, que tiene como fin, regular la actividad comercial; así como las relaciones que de ella derivan.

2.2.2. EL COMERCIO.-

El comercio, entendido en el amplio sentido de actividad económica e interposición entre el que ofrece y el que demanda para realizar o facilitar la realización del cambio, obteniéndose generalmente un lucro. Así queda claro que el comercio es una actividad o conjuntos de actividades, que tienen como objetivo “el cambio de bienes o servicios que están en el dominio de los hombres y que son necesarios para la satisfacción de las necesidades humanas”. Y que se desenvuelven, según lo anota Ulises Montoya, en un doble aspecto: “uno de índole objetiva, consistente en la realización de los actos de mediación , y otro de índole subjetiva, consistente en el propósito o ánimo de lucro que persigue quien realiza la función de mediador” .

Para llegar a entender lo que es el comercio debemos forzosamente detenernos analizar el concepto de cambio, quienes cambian, y que es lo que cambian. En ese sentido podemos empezar sosteniendo que la distinción entre productores y consumidores es solamente didáctica, pues, en la realidad todos somos, directa o indirectamente, productores y, a la vez, consumidores. Así llegamos a sostener que el cambio es el hecho por el cual cada individuo consigue

los bienes que no produce entregando los que si produce. Sobre el cambio se dice además que “tiene una enorme importancia como factor de desarrollo y progreso de los pueblos; pues, gracias a él han salido de su pequeña economía cerrada casi todos los grupos sociales. Esto, a la vez, facilita, cada vez más, la división y especialización del trabajo, cuyas ventajas no hace falta ponderar. Y, por último, la actividad cambiaria es vehículo de cultura a través de las relaciones que fomenta; baste recordar el importante papel del comercio a lo largo de la historia”.

Si nos preguntan ahora cuales son las causas y motivos de este fenómeno, la respuesta necesariamente se da en dos aspectos, estos son:

A-) La división social del trabajo, por la cual cada hombre produce un bien o servicio diferente de los produce los demás.

B-) La multiplicidad de necesidades personales, es decir, que todo hombre solo tiene una necesidad que satisfacer, sino muchísimas, que requieren de diversos bienes que no produce totalmente el individuo.

2.2.3 Aparición y desarrollo del Comercio.-

Cuando el hombre, en su desarrollo como especie abandona la vida nómada y errante empieza el gran paso al sedentarismo, luego a la conformación de sociedades que cada vez se hallaban mejor organizadas y estructuradas así como a la distinción en grupos familiares. En esta misma proporción aparece para el hombre nuevas necesidades que por si solo, aislado de otros grupos no podría satisfacer, y que cada vez se hacían más intensas y más importantes de satisfacer. Estas necesidades ya no solo eran las básicas de alimentación sino que el ser humano buscaba algo más que simplemente sobrevivir. Aparece de esta manera la forma primaria del trueque, que no tiene una función de mediación, sino más bien de intercambio de unos bienes por otros.

A través de los desarrollos el hombre logra organizar más efectivamente las sociedades y los pueblos. De esta manera pueden ampliar sus mercados para los productos intermedios y finales; los hebreos, indios, fenicios, chinos, etc., pueblos que más se distinguieron en el comercio, perfeccionaron su sistema de transporte terrestre y marítimo para llegar cada vez más lejos con sus mercancías y traer consigo nuevos productos desconocidos en la región de origen, los productores se preocupaban de mejorar la calidad de sus artículos y los consumidores, de encontrar nuevos medios de adquirir productos indispensables para la subsistencia humana.

En la medida que se incrementó el intercambio de productos, el hombre tuvo que recurrir a nuevas formas para realizar el comercio. “La necesidad de facilitar el intercambio cada vez más creciente originó la aparición de determinados elementos que, junto con otros factores han contribuido a impulsar el comercio para establecer entre los bienes, objeto del cambio, se crearon las pesas, las medidas y las balanzas. Para evitar las dificultades del cambio directo se inventó la moneda, como medida de apreciación común del valor de las cosas. Sus características de poco peso, facilidad de manejo y posibilidad de conservación, generalizaron su uso, dando agilidad a las transacciones”.

Es así que podemos ver en la actualidad la forma en la que continúan aun estos procesos de cambio en las diversas actividades relacionadas con la actividad comercial y las distorsiones que sufre continuamente. Así vemos, por ejemplo, como es que el Internet ha transformado completamente los conceptos de mercado y de otros conceptos estrechamente relacionados con este. Y no solo debemos reducir sus transformaciones a cambios tecnológicos, sino analizarlos situándonos en el contexto histórico y político que interfiere decididamente en el comercio; un ejemplo claro de esto son el desarrollo de las doctrinas económicas que empiezan desde el fisiocratismo, mercantilismo, ..., etc.

2.2.4 Clasificación del comercio.-

La actividad comercial se clasifica en base a diversos criterios, entre los más importantes tenemos:

1.- Por las personas que intervienen: El comercio puede ser PÚBLICO o PRIVADO, según si se realiza bajo el control o vigilancia directa o indirecta del estado o si se realiza y efectúa entre particulares, que son los únicos interesados en sus operaciones y prescindencia de dicho control oficial. Pero esto no significa que no haya un interés público en el comercio privado ya que el estado puede y debe intervenir para velar porque esto no atente contra los intereses de la sociedad.

2.- Por los medios de comunicación o de transporte: Los diferentes medios que emplea el comerciante para facilitar el transporte de productos dentro y fuera del país pueden ser el FLUVIAL, el TERRESTRE, el MARÍTIMO y el AEREO.

3.- Por el volumen o importancia de las relaciones mercantiles: El comercio puede realizarse AL POR MAYOR y AL POR MENOR, el comerciante se abastece en cantidades mayores en el sector producción para distribuir a los consumidores en pequeñas cantidades.

4.- Por el objeto: Cuando se entrega o recibe un bien o recibe un bien o servicio, media el dinero. Este puede ser AL CONTADO, es decir que al momento de entregar el bien se recibe dinero en efectivo inmediatamente ; o también puede ser a crédito , cuando al momento de entregar el bien no se recibe dinero en efectivo sino una letra de cambio, un pagare, ... etc.

5.- De acuerdo a la observancia o no de las leyes el comercio puede ser LICITO o ILICITO.

6.- Según la procedencia de las mercaderías pueden ser de IMPORTACIÓN O EXPORTACIÓN si entran o salen del territorio nacional.

7.-Según la época en la que se desarrolla puede ser de guerra o de paz

8.- El comercio puede ser libre o de monopolio según la cantidad de ofertantes en el mercado.

9.- Comercio por cuenta propia, cuando los comerciantes son los propietarios de los productos que venden, por haberlos adquirido para tal fin.

2.2.5 El Comerciante.-

Al respecto de este tema, Ulises Montoya, diferencia dos conceptos de quien es en realidad un comerciante. Desde el punto de vista económico, es comerciante quien hace de la actividad comercial una profesión, bien sea porque dirige directamente un establecimiento mercantil, o porque presta servicios como factor empleado de un comerciante individual, como apoderado, directo o gerente de una sociedad mercantil.

Jurídicamente el concepto de comerciantes es más restringido. Solo se reputa comerciante a quien actúa para sí y no para otros en actividad mercantil, adquiriendo los derechos y asumiendo las obligaciones que de ella derivan.

Nuestro aún vigente código de comercio de 1902 precisa la condición de los comerciantes en estos términos:

Art. 1...- Son comerciantes, para los efectos de este código:

1.- Los que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, se dedican a él habitualmente.

2.- Las compañías mercantiles o industriales que se constituyen con arreglo a este código.

A decir de Bollaño: “comerciante es quien asume una posición económica especial en su condición social, condición productiva de consecuencias legales. La calidad de comerciantes es el resultado del ejercicio profesional de actos comercio, es una carrera, posición social y económica”. Este concepto a pesar de sus obvias limitaciones sigue siendo válido y aceptable.

Actualmente se han introducido innovaciones terminológicas, en los que se emplea ya en forma equivalente las expresiones: comerciantes, empresario, empresario mercantil, empresario individual y empresario mercantil individual. Y además se estima que tales expresiones contienen también al empresario industrial (GARRIGUES).

Existe también una tendencia doctrinal que niega la naturaleza o condición mercantil del pequeño empresario, bajo la explicación de que “no dispone de una media o gran empresa” (BROSETA).

Entre ambas posiciones hay que intentar configurar un concepto válido, a la vez doctrinal y legal, según nuestro Derecho positivo.

Langle nos recuerda que comerciante es el que comercia y comerciar es, según la definición de la real academia de lengua española, “Negociar comprando o vendiendo o permutando géneros. Pero en el derecho comercial no nos sirve esta definición por ser demasiado estrecha y no contemplar ciertos requisitos legales, imprescindibles para completar el concepto.

Existe otra definición dada por el profesor Uria: “Empresario individual es la persona que ejercita en nombre propio, por sí o por medio de representantes, una actividad constitutiva de empresa “.

A pesar de que nuestro código de comercio de 1902 menciona en su primer artículo que la calidad de comerciante no sirve por sí solo para delimitar el concepto, ni aun en el sentido puramente legal y no doctrinal, porque como observa Garrigues “no conviene solo a lo definido”(hay personas que ejerciendo efectivamente el comercio no son comerciantes, sino auxiliares) y por el contrario ” excluye a personas que son comerciantes”(aunque no ejercen el comercio por sí ,sino por medio de representantes legales). El precepto que comentamos omitió además, la nota jurídica diferenciadora: Ejerce el comercio “en nombre propio”. Y de ahí dimana toda la dificultad de construcción de un concepto válido sobre el artículo citado. Existe una definición conseguida por el profesor Espejo de Hinojosa: “son comerciantes(o empresarios individuales, decimos ahora) las personas individuales que, con capacidad legal y en nombre propio se dedican habitualmente a realizar actos de comercio”.

“En referencia al concepto jurídico del comerciante individual, el C. de C. señala dos notas configurativas : Una , las capacidad, elemento tomado del Derecho civil , y otra, determinada por un elemento de carácter real, como es la realización de una serie de actos comerciales practicados en forma habitual y repetidos constantemente y no en forma ocasional o esporádica. No establece el código diferencias en cuanto el volumen o significación económica de las actividades que se ejercen “.

También observa, Ulises Montoya, que la definición es insuficiente, porque hay personas que, no obstante tener capacidad legal para ejercer el comercio y ejercerlo efectivamente no son comerciantes, tal ocurre con el personal auxiliar del comerciante como el factor, el dependiente, el apoderado, etc. En general o los directores, gerentes y administradores de las sociedades que ejercen el comercio pero no a nombre propio sino a nombre del comerciante individual o colectivo. Los mandatarios o representantes legales de quienes ejercen el comercio no son, pues, comerciantes, resultando de este modo que el código a omitido agregar, con nota configurativa de la calidad de comerciantes, que el ejercicio de comercio sea en nombre propio.

2.2.6 El propósito de obtener lucro.-

Los comerciantes al realizar los actos de comercio deben tener el propósito de obtener un lucro. No es necesario que la ganancia realmente se obtenga, basta simplemente que exista in mente.

En función de estas cualidades podemos decir que comerciante es la persona que practica habitualmente actos de comercio entre el que ofrece y el que demanda, con el fin de lucro, ganancia o beneficio. Como los actos de comercio se juzgan con criterio objetivo, el comercio puede ser ejercitado por cualquier persona, pero la practica ocasional de actos de comercio no otorga la calidad de comerciante a quien lo realiza.

2.2.7 Clases de Comerciante.-

De acuerdo con lo establecido por el Art. 1 del código de comercio podemos decir que los comerciantes pueden ser de dos clases.

A.-) COMERCIANTE SINGULARES: Son las personas individuales o físicas que teniendo capacidad legal para contratar realizan habitualmente actos de comercio.

B.-) COMERCIANTE COLECTIVOS : Son las sociedades o compañías de comercio.

El estado tiene como fin primordial satisfacer las exigencias públicas, salvando las deficiencias de las instituciones sociales, pero puede, en algunas ocasiones ejercitar actos de comercio. El estado actúa como comerciante cuando al ejercitar el comercio se propone como fin inmediato obtener un lucro; como cuando administra un ferrocarril para obtener rentas, o cuando se reserva la explotación de ciertas industrias o productos como la sal, el guano, cigarrillos. Lo mismo puede decirse de las corporaciones como la beneficencia pública, que realiza con el ramo de las loterías acto de comercio. Al respecto Ulises Montoya escribe: “Admitido

que el acto de comercio es tal sin que su carácter dependa de que sea realizado por un comerciante, cabe la posibilidad de que el estado y las corporaciones o entidades de derecho público los practiquen quedando por este hecho sometidos a las disposiciones del Código de Comercio y de las demás leyes de la actividad privada, bien sea que tales actos se realicen directamente, o mediante servicios públicos descentralizados, o por empresas estatales, o mediante la participación del estado en las sociedades de economía mixta”. Esta diferencia de criterio es fácilmente explicable. Como sabemos el comercio engendra relaciones de carácter estrictamente jurídico, que caen todas, dentro del campo de las obligaciones o de los contratos. Según las legislaciones, son diferentes los conceptos que priman acerca de lo que se entiende por comerciante.

2.2.8 EL ACTO DE COMERCIO.-

La definición del acto de comercio no es unitaria, puesto que los juristas que han tratado este tema, toman como punto de partida criterios diferentes para elaborar un concepto. Lo más adecuado es citar las definiciones más significativas para tener una mejor idea al respecto:

Según Martínez Val, los actos de comercio son aquellos hechos que producen efecto en el ámbito jurídico mercantil, comprendiéndose tanto los que dependen de la voluntad de los hombres (actos propiamente dichos), como también aquellos acontecimientos independientes de la voluntad humana que tienen realidad en el mundo exterior, pero que de alguna manera producen tales efectos (un naufragio). Autores como Avilés, despojan al concepto de acto de comercio de esta última característica, definiéndolos como “hechos voluntarios que originan relaciones regidas por el Derecho Comercial”.

Para Sergio Le Pera, acto de comercio es aquél al cual se le imputa las siguientes características:

- Que el juzgamiento del acto corresponda a los tribunales de comercio.
- Que someta a quien lo realiza habitual o profesionalmente a un régimen especial, denominado “estatuto del comerciante”.
- Que el acto esté regulado total o parcialmente por una ley distinta de la común.

Jean Escarra dice que acto de comercio es el realizado por una empresa. Pedro Flores Polo lo define como el acto jurídico que origina o promueve la aplicación de las leyes comerciales y se caracteriza por la concurrencia de notas peculiares como la intermediación entre productores y consumidores.

Finalmente, Carlos López Rodríguez considera como acto de comercio, a todo acto de intermediación entre la producción y el consumo de mercaderías.

2.2.9 Evolución del Comercio.-

2.2.9.1 Edad Antigua y Media:

Después de la caída del Imperio Romano, las invasiones bárbaras, la aparición del feudalismo; el comercio terrestre casi se extingue dando paso al comercio marítimo, caracterizado por su mayor seguridad, comodidad y rapidez (el comercio terrestre se veía afectado por los asaltantes y por los tributos que se recolectaban cada vez que una carreta pasaba por las tierras de un señor feudal). Esta situación se vio favorecida por las Cruzadas, que causaron la venta del patrimonio de los señores feudales para que éstos fueran a pelear, lo que produjo a su vez el crecimiento de los comerciantes libres.

En el Derecho Comercial Medieval, se encuentra la idea de que todos los actos de carácter especulativo deben caer bajo la jurisdicción comercial y el Derecho Comercial, con prescindencia de la calidad de comerciante de los

participantes. Se citan, desde este punto de vista, los Estatutos de Piacenza de 1340 y los de Milán de 1350

El origen del acto de comercio se encuentra en las primeras actividades humanas. En el tiempo de las corporaciones, únicamente se consideraba como actos de comercio a los que realizan los comerciantes inscritos en las comunidades (antecedentes del sistema subjetivo); así lo consigna la ordenanza de 1673. Las controversias surgidas entre los comerciantes se resolvían en los Tribunales Consulares. Como acto jurídico lícito nace con la autonomía del derecho mercantil

2.2.9.2 Edad Moderna:

Se produjeron avances gracias a la caída de Constantinopla y al descubrimiento de América, como el surgimiento de la navegación de altura o travesía, por la invención de la brújula, la aparición de tribunales especiales, en los cuales se desarrollaban juicios. Estos tribunales eran dirigidos por comerciantes.

Finalmente, se puede decir que lo más destacado que se produjo, fueron el surgimiento de doctrinas económicas como la del mercantilismo, que dominó en Europa durante todo el siglo XVI y parte del XVII, pero que fue decayendo a su vez por la aparición de políticas económicas diferentes, como la fisiocracia y en especial, el liberalismo, que tendían a dejar de lado la antigua reglamentación, porque tanto las ideas de los filósofos de la Ilustración, como la Revolución Industrial, habían marcado un futuro nuevo y más avanzado. Pero mientras esto sucedía en Francia e Inglaterra, en España durante el siglo XVIII, se trató de dar un nuevo impulso al mercantilismo, revitalizando las relaciones mercantiles con sus colonias, como el prohibir las importaciones competitivas. A este conjunto de medios para mejorar su economía, se les conoce como “Reformas Borbónicas”.

2.2.9.3 Edad Contemporánea:

Se caracteriza por la regulación hecha por parte del Estado hacia el comerciante, mediante leyes e instituciones apropiadas (a diferencia de la Edad Media), porque el comercio era visto desde mucho antes como un negocio nacional. Otro rasgo importante, es que el comercio exterior era realizado por compañías, puesto que aquél era difícil y costoso para los comerciantes individuales.

El Código de Comercio Francés (1807): Tiene la importancia de ser el primero que agrupó las reglas del Comercio Marítimo y el Comercio Terrestre en un solo cuerpo legal; sistema que han seguido la mayoría de los Códigos de Comercio Contemporáneos.

Se redactó sobre las bases de la Ordenanza de Comercio de 1673, que constituyen los primeros antecedentes de los actos de comercio absolutos y objetivos, por la razón formal de su definición legal como tales. En realidad lo que se hacía era tratar como “comerciantes ocasionales” a aquellas personas que sin ser comerciantes por profesionalidad o habitualidad, intervenían en tales actos.

2.2.10 LEGISLACION SOBRE ACTOS DE COMERCIO.-

Como todos sabemos los actos de comercio significa actos jurídicos regidos por el derecho comercial. En muchos casos un acto único de comercio está compuesto, en realidad, por una serie de actos jurídicos que si bien tomados aisladamente podrían ser actos independientes o autónomos, se encuentran vinculados entre sí social y económicamente, y son disciplinados por el derecho comercial.

Según esta definición nos permitirá con mayor facilidad poder ubicar aquellos actos en el código civil en el caso de Perú, sabiendo de la inminente “civilización del derecho comercial”.

En un tiempo de esplendor de la *lex mercatoria* los comerciantes hicieron su ley, tuvieron sus propios tribunales, y designaron sus jueces. Esa ley se aplicó también a los no comerciantes, sea por la teoría objetiva de los actos de comercio a partir del Código de Comercio francés de 1807 (art. 631, inc. 3º), fuera por la teoría del acto unilateralmente mercantil difundida por el Código de Comercio alemán de 1861 (art. 277).

1. El Código del Comercio de 1902:

A inicios a un nuevo milenio, aún contamos con un instrumento normativo comercial de comienzos del siglo pasado, nos estamos refiriendo a nuestro Código de Comercio de 1902 el cual en sus más de 100 años de vigencia ha sufrido una serie de cambios y modificaciones; por lo que, a la fecha muchas de las instituciones que formaban parte de su contenido original, tales como las compañías mercantiles, los títulos valores, la quiebra, entre otras, han sido derogadas y pasado a ser reguladas por leyes especiales e inclusive por el Código Civil de 1984 en lo relativo a los contratos; habiéndose iniciado un proceso de decodificación de las normas mercantiles y de unificación de las obligaciones. En este sentido, el Código de Comercio se ha convertido en un compendio de disposiciones derogadas y en un instrumento fuera de época, el cual urge que sea sustituido por una nueva y moderna ley.

Nuestro Código de Comercio, promulgado el 15 de febrero de 1902 y vigente a partir del 1 de julio del mismo año, es el segundo cuerpo normativo comercial que ha tenido el Perú; ya que nuestro primer Código de Comercio se promulgó en 1853 el cual, adoptando un criterio subjetivista, fue reflejo del Código Español de 1829. En tanto que el C. de C. de 1902 tomó como modelo el Código de Comercio Español de 1885; sustentándose en:

La Independencia del Derecho Comercial frente al Derecho Civil, destacando su carácter autónomo al contar con una doctrina y normas propias.

La adopción del Sistema Objetivo para Delimitar la materia mercantil, sometiendo a las reglas del derecho mercantil determinados actos, sin considerar quien lo celebra; regulándose los actos de comercio (Sistema Objetivo) y no al comerciante (Sistema Subjetivo).

2. El proceso de decodificación de las leyes mercantiles.-

En razón a la influencia del derecho francés a través de su codificación napoleónica dual (C. Civil de 1804 y C. de Comercio de 1807); nuestro país acogió el sistema legislativo de la codificación, en cuanto a la regulación de la materia mercantil, lo cual se expresó en nuestros dos códigos de comercio; sin embargo, con motivo de la reforma parcial del Código de Comercio de 1902 y los múltiples cambios que ha sufrido por diferentes leyes; es que venimos atravesando por un proceso de decodificación del derecho mercantil.

Si bien aún nuestra ley mercantil más importante es el Código de Comercio, a su lado existe un conjunto de leyes que han ido supliendo las deficiencias y llenado los vacíos advertidos en dicho cuerpo normativo a tal punto que tales leyes han pasado a regular las principales instituciones del derecho mercantil; por lo que, la tendencia es que se pase de un sistema legislativo de codificación a uno de leyes especiales, ya que este último se adecua más a las necesidades del cambiante derecho mercantil, pues tiene la ventaja de favorecer la reforma de las normas sin romper su unidad orgánica.

La decodificación del derecho mercantil se pone de manifiesto cuando en

sustitución de un único Código de Comercio, que regule toda la materia mercantil, se dictan leyes diversas para regular sus principales instituciones: las sociedades, los títulos valores, el mercado de valores, la propiedad industrial, la quiebra, etc. Este proceso se viene dando en el Perú con la dación de diversas leyes especiales como: la Ley General de Sociedades, la Ley de Títulos Valores, la Ley de Reestructuración Patrimonial, la Ley del Mercado de Valores, entre otras; y culminará con la derogación total del Código de Comercio de 1902 por

una ley marco, y no por un nuevo código, nos referimos a la Ley Marco del Empresariado que como proyecto se ha publicado y aún no emitida por el órgano legislador.

3. El Código Civil de 1984.-

Es de importancia en hacer la aclaración que los actos de comercio que realiza un sujeto se encuentran permitidos por el código civil que como ya vimos atrás está siendo utilizado para regular actividades mercantiles en la actualidad. Es por eso que los actos comerciales, realizados por cualquier sujeto sea empresario o no, pero que tengan un fin de lucrar, más usuales en la vida real y por tanto mercantil son los realizados en los contratos de naturaleza mercantil. Por eso es de suma importancia analizar dichos contratos de forma muy breve para saber que estando realizando estos contratos, estamos realizando actos de comercio por sentido común.

4. Contratos Mercantiles en el Código Civil:

Son aquellos actos realizados en su mayoría por empresarios, decimos en su mayoría porque tiene limitaciones y que consideramos que tanto actos objetivos como subjetivos se complementan, porque también otros sujetos que no sean empresarios podrán realizar actos comerciales.

A. Contratos mercantiles

A continuación se presenta algunos contratos de naturaleza mercantil que se encuentran en el código civil:

Contrato de mutuo

Art. 1648: “por el mutuo, el mutuante se obliga a entregar al mutuuario una determinada cantidad de dinero o bienes consumibles, a cambio de que se le devuelvan otros de la misma especie, calidad o cantidad”

Es cuando el mutuante se obliga a entregar al mutuuario una determinada cantidad de dinero o de bienes consumibles, a cambio de que se le devuelvan otros de la misma especie, calidad o cantidad.

El arrendamiento financiero de dinero no es posible por cuanto éste no es un bien identificable y en cuanto a los bienes consumibles, aun en el supuesto de que pudiesen ser identificados, dicha identificación resulta irrelevante, por cuanto en el mutuo el mutuuario está obligado solamente a devolver otros bienes de la misma especie, calidad o cantidad, pero no los mismos que le fueron entregados inicialmente.

Contrato de Depósito

Art. 1756: “son modalidades de la prestación de servicios nominados:

a) la locación de servicios

b) el contrato de obra

c) el mandato

d) el depósito

e) el secuestro”

El depósito es una modalidad de la prestación de servicios que consiste en la obligación del depositario de recibir un bien para custodiarlo y devolverlo cuando lo solicite el depositante. Se presume su gratuidad, salvo que, por pacto distinto o por la calidad profesional, por la actividad del depositario u otras circunstancias, se deduzca que es remunerado. Además, el depositario no puede usar el bien en provecho propio ni de tercero, excepto autorización expresa del depositario o del juez.

Contrato de arrendamiento

Art. 1666: “por el arrendamiento el arrendador se obliga a ceder temporalmente al arrendatario el uso de un bien por cierta renta convenida”

Es un contrato mercantil. Así lo establece el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 299, de 26 de julio de 1984.

El Código Civil vigente señala, en su artículo 1677, que: “El contrato de arrendamiento financiero se rige por su legislación especial y, supletoriamente, por el presente título (Título VI -Arrendamiento- de la sección segunda -contratos nominados- del libro VII -Fuentes de las obligaciones) y los artículos 1419 a 1425 (referidos al contrato de opción), en cuanto sean aplicables”. Adicionalmente, como ha quedado expresado (vid. Supra 2.4.), también resultan aplicables al contrato de arrendamiento financiero las normas de la sección Primera -Contratos en general- del Libro VII -Fuentes de las obligaciones- del Código Civil, en atención a lo prescrito por su artículo 1353.

Contrato de fianza

Art. 1868: “por fianza el fiador se obliga frente al acreedor a cumplir determinada prestación, en garantía de una obligación ajena, si esta no es cumplida por el deudor. La fianza no solo puede constituirse no solo a favor del deudor sino de otro fiador”

Cuando como consecuencia de la celebración de un contrato, una de las partes resulta acreedora de la otra, el cumplimiento de las obligaciones de esta dependerá en última instancia de su solvencia. Ni siquiera es suficiente garantía la solvencia actual, porque muy bien puede ocurrir que un deudor originariamente solvente deje de serlo más tarde -precisamente

cuando tiene que cumplir sus obligaciones- como consecuencia de negocios desafortunados.

El acreedor puede precaverse contra esta eventualidad, mediante las siguientes garantías

Contrato de mandato

Art. 1790: “el mandato se presume oneroso. Si el monto de la retribución no ha sido pactado, se fija sobre la base de las tarifas del oficio o profesión del mandatario; a falta de estas, por los usos; y, a falta de unas y otros, por el juez”

En relación al contrato de compraventa que celebra la empresa locadora con el proveedor, algunos autores han creído ver en él un contrato de mandato. Los que comparten esta opinión se encuentran divididos al señalar quiénes ocupan la calidad de mandante y mandatario. Para unos, la arrendataria asume la calidad de mandatario y la empresa locadora la de mandante. Expresan Sagrera Ribas y Martorell de Balanzó que dicha “interpretación choca con la intencionalidad de las partes en el contrato, pues aunque aparentemente el cliente escoge el objeto por cuenta de un comprador, no lo hace como subordinado y siguiendo instrucciones de aquél, pues actúa con toda libertad gestionando con interés propio, de tal forma que la sociedad de leasing hace tal dejación de los derechos que integran la figura de un comprador, que podría quizás llamarse, con mejor precisión, que actúa simplemente como pagadora del bien que adquiere”.

5. Naturaleza de los contratos en los actos de comercio.-

En relación a la determinación de la naturaleza de los actos de comercio, cabe preguntarnos lo siguiente:

¿el sujeto realiza contratos de naturaleza civil o comercial - mercantil en la actualidad?

Es obvio que la línea divisoria entre estos dos campos se difumina cada día más, a tal punto que los contratos de compraventa, permuta, mutuo, depósito y fianza de naturaleza mercantil fueron unificados en su tratamiento legislativo por el artículo 2112 del Código Civil de 1984, quedando derogados los artículos respectivos del Código de Comercio. En lo que respecta al contrato de arrendamiento financiero, éste es un contrato mercantil porque así lo establece la legislación especial, aunque su naturaleza como tal es permanentemente discutible.

A este respecto, compartimos plenamente la opinión de Garrigues, al señalar que: “No es fácil justificar desde el punto de vista legislativo la distinción entre contrato comercial - mercantil y contrato civil. En fin de cuentas, el concepto de contrato mercantil vuelve a plantear el concepto de acto de comercio y de la distinción entre acto de comercio y acto civil. Es el conocido criterio de la calificación automática”. Prosigue señalando el mencionado autor que: “Si, prescindiendo del criterio automático de la inclusión en el Código de comercio, queremos definir el contrato mercantil atendiendo a su naturaleza específica, diríamos que es el contrato que se produce en el ejercicio de una empresa mercantil. Contrato mercantil y contrato de empresa son términos equivalentes. Por ello, la realidad económica del contrato mercantil subsiste aun en aquellos ordenamientos legislativos, como es el italiano, donde ha desaparecido el C. de C. como Código independiente”.

En ese contexto, es que existen normas dispersas que regulan los actos de comercio y la relación entre sus actores, tales como Ley General de Sociedades para los comerciantes empresarios o proveedores formales, y la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor, en relación a los derechos del consumidor usuario.

6. EL ANTEPROYECTO DE LA LEY MARCO DEL EMPRESARIADO.-

Con fecha 6 de mayo de 1999 se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" el Anteproyecto y Exposición de Motivos de la Ley Marco del Empresariado que sería la norma que muy probablemente derogue el Código de Comercio de 1902.

El Código de Comercio se encuentra prácticamente obsoleto, pues una buena parte de sus normas fueron derogadas por leyes especiales y, las pocas figuras que contiene en la actualidad están desfasadas. Algunas ya tienen proyectos de ley elaborados como: el de Garantías Mobiliarias, el del Contrato de Seguros, el de Navegación y Comercio Marítimo, entre otros.

La Ley Marco del Empresariado permitiría no sólo actualizar las figuras de nuestro viejo código; sino también incluir nuevas figuras como: el fondo empresarial, regulado en muchos países (Argentina, Colombia, España, Francia, Italia, etc), presentándose como una buena alternativa para la realización de actividad empresarial; definir la empresa y convertir al empresario en el eje de la actividad empresarial.

Debemos recordar que este proyecto se inició en 1996, cuando la Ley 26595 crea la Comisión Especial encargada de elaborar el Proyecto del Nuevo Código de Comercio Peruano. A la fecha han pasado casi 100 años y aún no se consigue la promulgación de la norma; sin embargo ya se han dado grandes pasos.

La Ley Marco del Empresariado se estructura en nueve libros, como sigue:
LIBRO I: DE LA EMPRESA.- Título I Disposiciones Generales, Título II Formas de empresa, Título III De la organización de empresas, y Título IV De la reorganización, reestructuración, disolución y liquidación de empresas; LIBRO II: DEL FONDO EMPRESARIAL Título I Disposiciones Generales, Título II Registro del fondo empresarial, y Título III operaciones sobre fondos empresariales; LIBRO III: DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL Título I Disposiciones Generales, Título II Del objeto de la actividad empresarial, Título

III Del inicio, suspensión, reinicio y cierre de operaciones, Título IV De los actos y contratos, Título V Formas de intervención de la persona natural o jurídica en la empresa, y Título VI De la distribución y del transporte; LIBRO IV: DEL EMPRESARIO Título I: Disposiciones Generales, Título II: De la constitución y extinción del empresario, Título III: De la empresa unipersonal, y Título IV: De la persona jurídica que realiza actividad empresarial; LIBRO V: DE LOS CONTRATOS ASOCIATIVOS Título I: Disposiciones Generales, y Título II: Asociación en Participación Título III: Consorcio; LIBRO VI: DE LA CONTABILIDAD Título I: Disposiciones Generales, Título II: Libros y Registros de Contabilidad, Título III: Formalidades de los Libros y Registros Contables, Título IV: Inspección, reserva y exhibición de Libros y Registros Contables, y Título V: Conservación de Libros y Registros Contables; LIBRO VII: DEL CONSUMIDOR O USUARIO; LIBRO VIII: DE LOS ORGANISMOS PRIVADOS PROMOTORES DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL; y LIBRO IX: DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL INTERNACIONAL DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS.

7. EL CÓDIGO DE CONSUMO.-

La Ley 29571 aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor en setiembre del año 2010, la misma que ha sido modificada por la Ley 29888 que modificó los artículos 82, 83, 84 y 94 respecto de los servicios financieros; la Ley 30046 que modificó el artículo 66.7 referido al servicio de transporte; la Ley 30534 que modificó los artículos 76 y 77 referido a servicios inmobiliarios; y por el Decreto Legislativo 1308 que modificó artículos referidos a los procedimientos.

El código de Protección y Defensa del Consumidor, se da para regular las transacciones comerciales donde se demuestra la presencia latente de asimetría de información entre los comerciantes y consumidores, ya que los comerciantes conocen los detalles del bien o servicio que no conocen los consumidores.

El Código hace que nuestro país construye institucionalidad y normatividad en defensa al consumidor, conforme lo señala nuestra carta magna en su artículo 65, que establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios.

En fin, el Código del Consumo tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el Código del Consumo.

2.2.11 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA FIGURA JURÍDICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR. -

El derecho del consumidor históricamente surge como un “estatuto” personal del consumidor, pues tiene como objeto la protección a aquel sujeto que se denomina consumidor en la relación de consumo.

Esta problemática jurídica de protección al consumidor data del Código de Napoleón, teniendo como punto central la libertad contractual, porque en este ámbito el Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado.

En ese escenario, empieza a evidenciarse de hace no más de tres décadas el derecho del consumidor; pues empiezan a desarrollarse como ciencia jurídica en los años sesenta, partiendo de reconocer el status de consumidor y empieza a perfilarse en la relación de consumo regulada hasta ese entonces por el código y/o comercial, marcando la diferencia con la connotación de brindarse protección tuitiva a uno de los sujetos que es parte débil en el contrato del consumo.

En los Estados Unidos desde la creación de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission) en 1914, empezó una protección al consumidor, siendo esta de tendencia incidental como consecuencia de impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales y reglar la actividad comercial. Con lo que la figura de consumidor se comenzó a identificar como un grupo social diferenciado y brindarle protección especial.

Dicha actividad de control y protección, reconoció a los consumidores entidad como grupo económico y asumió la defensa de sus derechos propiciando la primera ley de defensa del consumidor en el mundo, teniendo como corolario la actitud del Presidente Kennedy.

En Europa, los derechos del consumidor, como tal, empezó a surgir en 1957 en el Tratado de Roma, básicamente en los artículo 85 y 86, Tratado que

creó la Comunidad Europea, como afirman algunos autores, sin embargo, recién en 1972 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa editó la Carta Europea de Protección al Consumidor, para que después de tres años, estas se plasmen en medidas concretas en el Programa Preliminar para una política de protección e información de los consumidores.

2.2.12 DEL NACIMIENTO DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR. -

Sobre el surgimiento del derecho del consumidor, tenemos:

“Dejando de lado de qué lugar se usó por primera vez la figura jurídica en estudio, el derecho del consumidor tiene como nacimiento en contornos eminentemente represivos como el derecho penal y administrativo, para posteriormente ser preventivos, como sucede en ciertas características de los modernos mercados, como son la mutabilidad, velocidad en los intercambios, alta complejidad, dificultad en la reparación de los daños al consumidor, nuevas modalidades de contratación, entre otros” (BENJAMIN, 1994)

Hasta hace poco, dado que se promociona la libre economía de mercado en las sociedades modernas, donde tanto el proveedor y consumidor estarían en una simetría negocial dada por la libre oferta y demanda del mercado; no habría ninguna percepción de una intervención del Estado con poder tuitivo en la relación de consumo, para proteger a la parte débil. Sin embargo, es por las profundas transformaciones económicas y sociales que se viene dando en los últimos años que han justificado numerosas iniciativas tendentes a preservar y proteger la posición de los consumidores en el mercado.

El Derecho del Consumidor, viene hacer aquel conglomerado de dispositivos legales, que, adoptada un Estado, teniendo como fin defender la capacidad adquisitiva de su población, salvaguardar la salud y seguridad física frente a determinados productos y servicios que se proporcione, y garantizar la satisfacción de las necesidades de la población ante el uso de los bienes que adquiera o de los servicios que contrate.

Entre derecho del consumidor y derechos del consumidor, establecemos está diferencial:

El Derecho del Consumidor, es un Sistema Global de Normas, Principios e Instrumentos en favor del Consumidor.

Los Derechos del Consumidor, al contrario, constituyen modernamente la prospección individual del Derecho del Consumidor.

El Derecho del Consumidor, de igual manera aborda los mecanismos específicos para la implantación de los Derechos creados (actos ilícitos de consumo, convenciones colectivas de consumo, etc.), ya que hablar pura y simplemente sobre ellos, es permanecer en el estadio anterior a su aparición.

Todo derecho, por su propia naturaleza, implica una relación entre dos sujetos, como sucede tanto el Derecho del Consumidor como los Derechos del Consumidor, puesto que ambos dependen de la vida en Sociedad. Así el hombre aislado no tiene ni puede poseer derechos, empero los Derechos del Consumidor datan de muchos años atrás; desde el momento en que el derecho pasó a preocuparse del comprador, del pasajero, del asegurado, del arrendatario, del cliente bancario, y entre otros.

El Derecho del Consumidor, se forma y se justifica en las interrelaciones Sociales entre los hombres y como sucede en diferentes Disciplinas Jurídicas, exige para su plenitud la interrelación humana en la Sociedad de Consumo, en este sentido el derecho del consumidor es un fenómeno reciente.

Respecto al concepto de Consumidor, BERCOVITZ Y RODRIGUEZ-CANO (1984), indican que dicho concepto varía según los ordenamientos jurídicos, a pesar de ello la gran parte de Estados protege al *Consumidor Jurídico*, aquel consumidor que adquiere bienes o servicios; de igual forma se protege al *Consumidor Material*, aquel consumidor que hace uso de bienes o servicios adquiridos”.

En este sentido, la protección de consumidores se hace necesaria dentro de una sociedad moderna calificada como de CONSUMO, donde aparecen como víctimas de abusos y daños donde el sujeto activo es el proveedor, por lo que se hace necesario que el Estado deba intervenir limitando y reglando los instrumentos jurídicos dados de manera general para evitar los abusos de los agentes económicos.

Gemma BOTANA GARCIA, señala que: “Hasta hace poco se desarrolló un derecho especial del consumidor con una naturaleza tuitiva que, dados los sujetos y el objeto de su protección, tiene un carácter pluridisciplinario, que se superpone al criterio tradicional de la clasificación de las disciplinas jurídicas”. (GARCIA, Madrid, 1990)

2.2.13 DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR. -

Etimología:

La palabra consumidor proviene del latín «consumére» que significa “gastar” o “destruir”. Ergo, el significado etimológico sería: “El que gasta bienes”.

También se define el término simplemente como “Persona que compra productos de consumo”.

2.2.13.1 Conceptos básicos en Economía:

El consumidor es un agente (persona u empresa) que demanda bienes o servicios de sus productores o proveedores, conforme a su renta, intereses y necesidades, actuales y futuras.

Conceptos básicos en Derecho:

Consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado.

La noción jurídica del consumidor es mucho más restringida que la definición económica: Se limita a los consumidores en situación de asimetría negocial y de información.

2.2.13.2 Asimetría Informativa:

En todo intercambio de bienes y servicios, una de las partes estará mejor informada que la otra. Por lo que, quien ofrece bienes y servicios en el mercado, posee la mayor cantidad de información relevante sobre éstos: costos de producción, utilidad, características, calidad, etc.

Esta asimetría en información se considera una “falla del mercado”, porque impide la correcta y eficiente asignación de recursos, genera altos costos de transacción, tampoco crea confianza en el mercado y difícilmente incentiva la competencia.

El Derecho del Consumidor pretende, por tanto, disminuir el grado de asimetría informativa, mediante la obligación de comunicación de toda información relevante en la toma de una decisión de consumo, lo cual implica también una disminución de costos de transacción.

2.2.13.3 Definición legal del consumidor peruano. -

La Jurisprudencia vinculante (Fundamento 63/Exp. 3330-2004-AA/TC) define como consumidor *a aquella persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado.* (Jurídica, 2005).

Cabe mencionar que antes de la Jurisprudencia administrativa, se consideraba Consumidor únicamente al destinatario final, entendido éste como la persona natural o jurídica que ocupa el último eslabón de la cadena producción – consumo.

El TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (Decreto Supremo N° 006-2009-PCM), circunscribió la definición de “consumidor” y con ello el ámbito de protección a:

– **Personas naturales:** que adquieran, usen o disfruten un bien o un servicio; y, que tal adquisición, uso o disfrute se realice en un ámbito ajeno a la actividad empresarial o profesional que usualmente realicen.

– **A los microempresarios:** que evidencien una asimetría informativa con el proveedor; y, que los productos que adquieran no estén relacionados con su giro de negocio.

Asimismo, se precisó que la Ley sólo protege al consumidor que actúa con “diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias”.

El Código del Consumidor en su Artículo IV del Título Preliminar, define al consumidor, incluyendo a personas naturales y microempresarios que se encuentren en asimetría informativa, como sigue:

“Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se

califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.”³ (Perú, 2010).

Según Paco Cosmópolis, Consumidor es:

“(…) En los casos en que una persona natural o jurídica, adquiere bienes o servicios que va directamente a utilizar, sin transferirlos a otras personas, debe ser considerada consumidor final”⁴ (COSMÓPOLIS, 2003)

De ello, se deduce que se considera Consumidor o usuario a quién, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su expuesto a una relación de consumo.

2.2.14 Diferencias entre Consumidor y Usuarios. -

El código del consumidor, no establece la diferencia entre consumidor o usuario, sin embargo, para Graciela PINESE, si existen diferencias, como sigue:

“(…) La diferencia entre Consumidor y Usuario, podría ser que la palabra consumidor alude a quién adquiere un bien en general para su consumo o uso. Por su parte, el concepto de “Usuarios” refiere a quien utiliza un servicio prestado por la otra parte”.⁵

Para poder comprender mejor la definición de “Usuario”, nos remitimos a la RAE (Real Academia de la Lengua Española), la misma que la define como el sujeto que usa algo, y que tiene derecho de usar una cosa ajena por cierta limitación. Finalmente, del sujeto que recibe los servicios públicos.

En ese contexto, nos quedamos con la definición que señala el Código del Consumidor, donde considera tanto al consumidor y usuario como el sujeto que

³ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor, (Artículo IV del Título Preliminar).

⁴ Pasco Cosmópolis, Mario: Dialogo con la Jurisprudencia Nro. 62, Gaceta Jurídica, Lima, 2003, pag. 47

⁵ GRASIELA G. PINESE – PABLO S. CORBALÁN. Ob. Cit. Pág. 63

forma parte del contrato de consumo y se ubica frente al proveedor, sujeto de protección.

2.2.15 Diferencias entre Consumidor y Cliente. -

En el contrato negocial, es común denominar al consumidor como cliente del proveedor, lo cual podría decirse que se trata de sinónimos, empero los términos "cliente" y "consumidor" son dos conceptos diferentes pero que muchas veces suelen confundirse.

2.2.16 Cliente. -

La RAE (Real Academia de la Lengua Española), señala que la palabra cliente deriva del latín *cliens*, y la define como la persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. Finamente, cuando una persona adquiere regularmente en productos en un establecimiento comercial. En ambos casos, se excluyen las adquisiciones ocasionales.

De lo anterior señalado, se puede inferir que resultan semejanzas entre cliente y consumidor, y que en ambos casos actúan en el mercado para la adquisición de bienes o servicios.

Sin embargo, dentro de las diferencias tenemos, el hecho de que no siempre quien adquiere un producto es quien lo consume; y sobre todo un cliente es alguien que establece una relación regular o duradera respecto a un producto o marca, mientras que cuando la relación establecida es meramente ocasional y puntual se habla de consumidor.

En el ámbito comercial, el cliente no solamente es la persona que adquiere productos o servicios con independencia de que los consuma o no, sino que además lo ajusta a la fidelidad de la marca, por otro lado, el consumidor, es la persona que adquiere productos o servicios para cubrir una necesidad, pero no tiene una verdadera relación de fidelidad hacia la marca.

Finalmente, esbozando las definiciones citadas, podemos establecer las diferencias que saltan entre consumidor, cliente y usuario, así tenemos que:

- Consumidor, es la persona que compra un producto o servicio.
- Cliente, es la persona que compra habitualmente en la misma empresa (consumidor habitual).
- Usuario, es la persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto.

2.2.17 De los derechos del consumidor. -

Definido el concepto de consumidor, a la luz del Artículo 1° del Código del Consumidor, citamos los derechos que gozan los consumidores:

1. Derecho a recibir un producto o servicio apropiado y adecuado

Se parte de la idea de correspondencia de lo que esperamos recibir y lo que efectivamente nos brinda el proveedor. Esencialmente la publicidad e información recibida, las condiciones o circunstancias de la compra, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores.

2. Derecho a una protección eficaz

Este derecho busca que los productos y servicios sean seguros y que se nos ofrezca una protección eficiente, es decir que no representen riesgo o peligro para nuestra vida, salud e integridad física.

3. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz

La información que se nos brinde debe ser relevante para realizar una buena decisión de compra, ajustada a los intereses del consumidor, para efectuar un uso o consumo adecuado de bienes o servicios.

4. Derecho a la reparación o reposición de un producto

Derecho que busca la devolución de la cantidad pagada, o una nueva ejecución del servicio, según las previsiones que establezca el Código.

5. Derecho a una indemnización por daños o perjuicios

Constituye el resarcimiento por un daño o perjuicio, que se haya ocasionado por la compra de un bien o contratación de un servicio, todo ello de acuerdo a lo establecido por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil.

6. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva

Las entidades públicas o privadas, tienen la obligación de atender los reclamos o denuncias, empleando los mecanismos establecidos por ley, para defensa como consumidor.

7. Derecho al pago anticipado o prepago de saldos en toda operación de crédito

El presente derecho, tiene como finalidad que no se apliquen penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar, ante los pagos que pueden ser en forma total o parcial, con la consecuente reducción de intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

2.2.18 Definición de Proveedor. -

Según la RAE (Real Academia de la Lengua Española), define como proveedor a la persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc,

Mientras tanto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor en el inciso 2 del artículo IV del Título Preliminar; establece que es proveedor aquella personas

naturales o jurídicas, de ámbito público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

En el análisis de la definición de proveedor que hace el código, Esteban CARBONELL O'BRIEN⁶ (O'BRIEN, 2015), ha determinado que existen elementos básicos para que una persona sea considerada como proveedor, y se requiere:

1.- Ser persona natural o jurídica, es decir, no es necesario que la persona proveedora de un producto sea empresa, sino que también lo es la persona natural, entendiéndose que esta puede tener o no un RUC.

2.- De derecho público o privado, esto es que, no tiene mayor trascendencia para quien realice la actividad como proveedor, y esto, debido a que, simplemente se tiene que tener en cuenta que sea en el ámbito privado o público y quién recibe el bien o servicio va a ser un consumidor.

3.- El inciso 12 del artículo IV del Código, se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado.

4.- Fábrica de productos, según la RAE (Real Academia de la Lengua Española) define al verbo fabricar como producir objetos en serie, generalmente por medios mecánicos.

5.- Elaboración de productos, según la RAE (Real Academia de la Lengua Española) define a elaborar como transformar una cosa u obtener un producto por medio de un trabajo adecuado. De modo que se considera

⁶ Esteban CARBONELL O'BRIEN, "Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor", Jurista Editores, Edición Mayo 2015, Lima. Págs. 55/57

proveedor a aquella persona que transforma una cosa u obtiene un producto por medio de un trabajo adecuado para ello.

6.- Manipulación de productos, según la RAE (Real Academia de la Lengua Española) define a manipular como trabajar demasiado algo, sobarlo, manosearlo, como consecuencia de ello se determina que una persona es proveedor cuando trabaja demasiado algo.

7.- Acondicionar productos, la RAE (Real Academia de la Lengua Española) define al verbo acondicionar como disponer o preparar algo de manera adecuada a determinado fin, o al contrario. Entonces se puede decir que una persona es proveedor cuando disponga o prepara un bien de manera adecuada para determinado fin.

8.- Mezcla de productos, la RAE (Real Academia de la Lengua Española) define a mezclar como juntar, unir, incorporar algo con otra cosa, confundiéndolos. En base a ello, decimos que es proveedor aquella persona que junte, una o incorpore un bien con otro, con el fin de que sea uno solo.

9.- Envasan productos, la RAE (Real Academia de la Lengua Española) define envasar como poner cualquier otro género en su envase.

10.- Almacenan productos, la RAE (Real Academia de la Lengua Española) define a almacenar como aquel acto de reunir o guardar muchas cosas.

11.- Preparan productos, la RAE (Real Academia de la Lengua Española) define a preparar como el acto de hacer las operaciones necesarias para obtener un producto.

12.- Expenden productos, la RAE (Real Academia de la Lengua Española) define a expender como el acto de vender efectos de propiedad

ajena por encargo de su dueño. Entonces podemos decir que es proveedor aquella persona que vende un bien ajeno por encargo del dueño de este.

13.- Suministran productos, la RAE (Real Academia de la Lengua Española) define a suministrar como el acto de proveer a alguien de algo que necesita.

14.- Finalmente, la definición de proveedor establece, además, que es proveedor aquella persona que presta servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

Además, el Código citado, en forma enunciativa y no limitativa señala que se consideran proveedores a:

➤ **Distribuidores o comerciantes.** - Son aquellas personas naturales o jurídicas que venden o proveen al por mayor, o menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

➤ **Productores o fabricantes** - Son aquellas personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

➤ **Importadores.** - Personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

➤ **Prestadores.** - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

2.2.19 De la relación del consumidor y el consumo. - En la relación de consumo, el proveedor debe observar deberes y obligaciones contenidas en las disposiciones normativas para el ejercicio de la actividad económica en el mercado bajo sanción administrativa, a cara de la relación interpersonal con el consumidor cuando provea bienes y servicios.

2.2.20 Del Deber de Información.

Conocida con el slogan: “Dime qué me estás vendiendo”.

Dado que el fundamento de la protección al consumidor parte de la existencia de asimetría informativa, resulta que el más importante mecanismo de promover intercambios eficientes es la obligación de comunicar la información relevante para el consumo (transparencia de mercado).

Esta información, es aquella que detentan los proveedores, al tener el control del proceso productivo y de comercialización y, además, por estar en mejor posición de reconocer las características esenciales de los bienes o servicios que colocan ante el consumidor final.

El Código, al señalar el derecho de los consumidores a recibir la información necesaria para la hacer posible su elección o decisión, pretende crear una virtual paridad informativa que se traduzca en una paridad negocial.

El Código contempla esta disposición, elevándola como “Principio de Transparencia”, por el cual “los proveedores generarán una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen.

Este criterio armoniza con otro contenido en el Código, llamado “Principio de Corrección de la Asimetría”, que señala como fin de la normativa la protección al consumidor buscando corregir aquellas distorsiones o las malas prácticas generadas por asimetría informativa o situación de desequilibrio, que se aparece entre los proveedores y consumidores.

2.2.21 Del Deber de Idoneidad. -

Conocida con el slogan: “Dame lo que me ofreciste”.

El deber de idoneidad se encuentra reconocido en el Código (arts. 18 y 19).

Además, señala que el producto y/o servicio esperado por el consumidor debe ser compatible a lo recibido dentro de una relación comercial

Existiendo una correlación entre la expectativa generada del consumidor por el consumidor acerca de un producto en específico y la cantidad y calidad de información recepcionada por este mismo acerca del bien en cuestión.

Por otro lado, no debe confundirse idoneidad con calidad: que un bien sea idóneo no significa que tenga la más alta calidad, sino simplemente que cumpla con la calidad ofrecida al consumidor, sobre la cual se realizó el acto de consumo.

Conforme al Artículo 18° del Código del Consumidor, el proveedor debe actuar con idoneidad en el contrato del consumo, así debe cumplir con las obligaciones, garantías y servicios mínimos que debe ofrecer:

- Obligación de responder por la idoneidad, calidad y marcas de los productos y conformidad con la publicidad relativa.

- Garantías legales, explícitas o implícitas respecto de los productos y servicios en oferta, conforme a ley, acuerdos o usos comerciales, respectivamente.

- Servicios de reparación y atención de reclamos

2.2.22 De los productos y servicios que oferta el proveedor. -

Producto. -

La RAE (Real Academia de la Lengua Española) señala que la palabra producto deriva del latín *productos*, y la define como la cosa producida y/o el caudal que se obtiene de algo que se vende, o el que reditúa.

El inciso 7 del Artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, define al Producto como “cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no”.

De esta definición se desprenden los elementos del producto:

- Bien mueble
- Bien inmueble
- Bien material
- Bien inmaterial
- Bien de origen nacional
- Bien de origen extranjero

Ahora Bien, “Es todo aquello que tiene una medida de valor y puede ser objeto de protección jurídica”⁷ (Judicial)

CABANELLAS, define lo siguiente: “Se considera bienes muebles a los sin alteración alguna pueden trasladarse de una parte a otra; y bienes inmuebles a los que no se pueden transportar de una parte a otra sin su destrucción o deterioro”⁸ (TORRES)

El Código Civil de 1984⁹ (Humanos, 2015) en los Artículo 885° y 886° clasifican a los bienes inmuebles y muebles de la siguiente manera:

Bienes Inmuebles:

- 1.- El suelo, el subsuelo y el sobresuelo.
- 2.- El mar, los lagos, los ríos, los manantiales, las corrientes de agua y las aguas vivas o estanciales.
- 3.- Las minas, canteras y depósitos de hidrocarburos.

⁷ Página WEB: Poder Judicial: <http://www.pj.gob.pe/servicios/diccionario/diccionario.asp>.

⁸ Cabanellas de Torres, Guillermo, Diccionario Jurídico Elemental, Editorial Heliasta S.R.L., Argentina. Pág. 37

⁹ Código Civil, Decreto Legislativo N° 295, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Décimo Sexta Edición Oficial. Lima, 2015.

- 4.- Los diques y muelles.
- 5.- Las concesiones para explotar servicios públicos.
- 6.- Las concesiones mineras obtenidas por particulares.
- 7.- Los derechos sobre inmuebles inscribibles en el registro.
- 8.- Los demás bienes a los que la ley les confiere tal calidad

Bienes Muebles:

- 1.- Los vehículos terrestres de cualquier clase.
- 2.- Las fuerzas naturales susceptibles de apropiación.
- 3.- Las construcciones en terreno ajeno, hechas para un fin temporal.
- 4.- Los materiales de construcción o procedentes de una demolición si no están unidos al suelo.
- 5.- Los títulos valores de cualquier clase o los instrumentos donde conste la adquisición de créditos o de derechos personales.
- 6.- Los derechos patrimoniales de autor, de inventor, de patentes, nombres, marcas y otros similares.
- 7.- Las rentas o pensiones de cualquier clase.
- 8.- Las acciones o participaciones que cada socio tenga en sociedades o asociaciones, aunque a éstas pertenezcan bienes inmuebles.
- 9.- Los demás bienes que puedan llevarse de un lugar a otro.
- 10.- Los demás bienes no comprendidos en el Artículo 885°.

Además, Producto es aquel bien tangible u objeto que ofrece una empresa a los consumidores.

Entonces, podemos concluir, que producto es todo bien (material e inmaterial, mueble e inmueble) que tiene una medida de valor en el mercado producido en el país o en el exterior.

2.2.23 Servicios. -

La RAE (Real Academia de la Lengua Española) señala que la palabra servicio deriva del latín *servitium*, y la define como la acción y efecto de servir. Además, lo define como la organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

El inciso 8 del Artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, define al Servicio como “cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia”.

Servicio, es un bien intangible o conjunto de actividades que se ofrece, generalmente, como complemento de un producto.

Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

En ese orden de ideas, cuando se adquiere un producto o servicio, estaremos frente a una relación de consumo, teniendo en cuenta que para dicha adquisición existe una contraprestación.

2.2.24 La asimetría informativa. -

En el marco de una relación comercial, generalmente el proveedor posee mayor información específica acerca del producto o servicio ofrecido en el mercado, en comparación con el consumidor.

Las decisiones en cuanto a los productos o servicios por los cuales el consumidor opta, si bien es cierto son de acuerdo a sus intereses, específicamente estas decisiones no son tomadas teniendo a su alcance información adecuada que le permitiría optar por productos o servicios más convenientes.

La desigualdad de información entre ambas partes de una relación de consumo sitúa al consumidor en una situación de desventaja, haciendo que la elección de este no siempre sea la más adecuada a su problema.

2.2.25 La habitualidad. -

Es la realización reiterada y común que se desarrolla a fin de continuar con la actividad comercial dentro de un ámbito específico. Esta actividad no necesariamente debe tener un número determinado de transacciones para ser considerado como una actividad habitual.

Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos son consideradas habituales por ese simple hecho.

2.2.26 La Información Relevante. -

La adquisición adecuada de bienes o servicios, por parte de los consumidores, se realizará siempre y cuando se cuente con la información necesaria a fin que estos bienes y servicios sean idóneos en la solución del problema para el cual fueron obtenidos. Ejemplo: precio, características del servicio.

La información relevante debe estar expresada en idioma español.

2.2.27 El consumidor razonable. -

Aquel que actúa con la diligencia ordinaria previsible en ciertas circunstancias.

No es un consumidor experto, pero tampoco es aquel descuidado

El derecho común protege la actuación del responsable.

Es el estándar utilizado por INDECOPI para la solución de cada caso concreto, analizando qué es lo que esperaría un consumidor razonable en la circunstancia controvertida.

2.2.28 El ciclo económico. -

La capacidad de la sociedad de generar riqueza, social o individual a través de la producción y consumo es netamente intencional haciendo esta actividad un proceso cíclico que se mueve a través de la capacidad de trabajo social del hombre, haciendo de este proceso, parte fundamental de la generación, restitución y aumento de riqueza.

Es en ese sentido que, de todos los participantes del proceso de creación y aumento de la riqueza, cada uno de estos obtiene parte de la misma.

El objetivo de bienestar dentro de una sociedad se alcanzada a través de la utilización de los productos y materias primas en primer lugar provenientes de la naturaleza, iniciándose así actividades productivas generadoras de riqueza, siendo así la naturaleza la riqueza original.

El fin de las actividades económicas que generan mercancías o bienes, serán efectivas siempre y cuando estas estén al alcance del consumidor, teniendo en cuenta que este último al pagar el precio de la mercancía o bien adquirido pagara también los costos de producción, costos que terminan transformando se en un beneficio general.

2.2.29 Contrato de Consumo. -

Este contrato es el vínculo entre ambas partes, proveedor y consumidor, los cuales se hacen prestaciones mutuas, siendo uno el otorgar un bien o servicio y el otro la retribución por el bien o servicio.

Es así que el proveedor actuara de acuerdo a los bienes o servicios que ofrece, siendo la parte que tiene la información y/o fabrica los productos que comercializa, a su vez teniendo conocimiento del negocio en el cual desenvuelve.

El consumidor al ignorar la información específica sobre el bien o servicio objeto de contratación, carece del poder de negociación en comparación al proveedor. La información sobre el ámbito del negocio que tiene el consumidor es mínima frente a la información que posee su contraparte.

La redacción del tipo de contrato o cláusulas contractuales son elaboradas por el proveedor, el cual debe redactarlas de manera transparente y sin tergiversar el sentido de las palabras. La información puesta en el contrato debe ser transparente y entendible para ambas partes, confiando así en la conducta leal del proveedor.

La Constitución en su Art. 65°, establece la obligación de la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios.

Un mecanismo en la superación de la desigualdad informativa que existe entre consumidor y proveedor es la protección al consumidor.

Según VERA MERE, “el contrato de consumo reprime la expresión de la voluntad de las partes: consumidor o usuario, de aquí que el ordenamiento jurídico está llamado a controlar los abusos y las perversiones que realice en el mercado los proveedores de bienes y servicios. El contrato es justo por ser hijo de la decisión de los interesados, sin importar que exista desproporción entre las prestaciones ni entre las condiciones económicas de los contratantes”. (VEGA MERE, 2001)¹⁰

¹⁰ VEGA MERE, Yuri: El derecho del consumidor y la contratación contemporánea. Instituciones de Derecho Privado. Tomo II. Palestra Editores, Lima – Perú y Editorial Temis, S.A. Bogotá – Colombia, 2001. p. 530.

2.2.30 Elementos del contrato de consumo:

Elemento subjetivo. - las partes (consumidor - proveedor). diferencias con las partes en la legislación civil. el principio pro consumatore y el favor debitoris.

1. Elemento objetivo. - relación de consumo (el producto o servicio y la contraprestación económica)

2. Fundamento de la protección al consumidor (la asimetría entre el proveedor y el consumidor). principios que rigen la interpretación de los contratos. interpretación favorable en caso de duda.

2.2.31 Métodos comerciales coercitivos vetados. -

- Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro, salvo que por su naturaleza sean complementarios, formen parte de las ofertas comerciales o, por los usos y costumbres sean ofrecidos en conjunto;

- Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no haya pactado o a efectuar pagos por bienes o servicios que no hayan sido requeridos previamente.

- Modificar sin el consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio.

- Completar los títulos valores emitidos incompletos por el consumidor, de manera distinta a la que fuera expresamente acordada al momento de su suscripción;

- Establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho del consumidor de poner fin a un contrato, así como a la forma como éste puede hacerlo;

- Tomar ventaja indebida en las relaciones contractuales de duración continuada o de tracto sucesivo, en aquellas situaciones en las que el cambio de un proveedor resulta significativamente costoso para el consumidor.

2.2.32 Métodos comerciales agresivos o engañosos vetados. -

- Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.

- El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.

- Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.

- Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.

2.2.33 Derecho a la restitución.-

Se restituirá de manera inmediata las prestaciones materia del contrato de consumo, siempre que el proveedor incurra en métodos comerciales agresivos y engañosos, en cualquier modalidad de contratación empleada.

En ese sentido el consumidor tendrá el plazo de siete (7) días calendario para solicitar la anulación en vía idónea del contrato, a partir del día en que se produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución, lo que ocurra con posterioridad, esto sin perjuicio de las acciones administrativas pertinentes.

2.2.34 El Libro de Reclamaciones. -

Todos los proveedores que desarrollen sus actividades económicas en establecimientos abiertos al público deben contar con un Libro de Reclamaciones. El Libro de Reclamaciones deberá estar a disposición de los consumidores a fin que puedan registrar sus quejas o reclamos por el bien o servicio recibido en algún establecimiento comercial, este documento puede ser tanto físico o virtual.

2.2.35 Del Reclamo y la Queja. -

A través de la Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones, el consumidor puede expresar su disconformidad, siendo el reclamo o la queja el nombre de estas manifestaciones según sea el caso; asimismo estas de diferencias de la siguiente manera:

1. Reclamo. -

Es la expresión de disconformidad del consumidor referida a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados.

2. Queja.-

Es aquella disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes que comercializa el proveedor o a los servicios que presta.

Puede expresar el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público.

Ni el reclamo ni la queja constituyen una denuncia y, en consecuencia, no inician el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.

2.2.36 Características del Libro de Reclamaciones. -

El Libro de Reclamaciones es de naturaleza física o virtual.

- Sí es de naturaleza física: deberá contar con Hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.

- Sí es de naturaleza virtual: deberá permitir que el consumidor imprima gratuitamente una copia de su Hoja de Reclamación virtual luego de haber registrado su queja o reclamo y, en caso lo requiera el consumidor, deberá remitirle una copia de su Hoja de Reclamación virtual en el correo electrónico que para dichos efectos proporcione.

2.2.37 Libro de reclamaciones virtual. -

Deberán implementar Libros de Reclamaciones Virtuales aquellos proveedores que utilicen medios virtuales para la comercialización de bienes y/o prestación de servicios, a fin que cualquier consumidor pueda acceder a él.

Será obligatorio para los proveedores que obtén por el medio virtual, implementar una plataforma de fácil acceso al Libro de Reclamaciones Virtual, así como también brindar el apoyo técnico necesario a fin que el consumidor pueda registrar su queja o reclamo adecuadamente

2.2.38 Características de la Hoja de Reclamación. -

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con al menos tres (3) hojas autocopiativas:

1. la primera será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo;

2. la segunda quedará en posesión del proveedor; y,
3. la tercera será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada.

2.2.39 Obligaciones de los proveedores. -

El reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo.

Deberá darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

El plazo podrá ser extendido por otro cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que deberá ser informada al consumidor antes del vencimiento del plazo inicial.

2.2.40 De la atención de los reclamos por los proveedores:

Los proveedores no deben poner como condición el previo pago para la tramitación del reclamo o queja realizado por los consumidores

Los proveedores que cuenten con distintos locales ubicados en diferentes lugares deberán implementar un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual o física, que deberá ser uno para cada uno de ellos

2.2.41 La mecánica procesal del reclamo. -

El reclamo se presenta al proveedor o se anota en el libro de Reclamaciones, la cual deberá exhibir el proveedor a INDECOPI cuando éste lo pida.

Los Servicios de atención al ciudadano – SAC de INDECOPI es una plataforma para atender reclamos:

- Servicio gratuito para la atención de reclamos.
- Reclamos por la línea gratuita del INDECOPI.
- Vía Internet, accediendo al portal y aplicativo de reclamos
- A través del aplicativo para dispositivos móviles - APP.

El Sistema Nacional de Protección al Consumidor implementa plataformas en los 03 niveles de gobierno, para fortalecer los servicios de atención al ciudadano promoviendo la solución de los reclamos.

Los consumidores agotado la vía del reclamo, pueden iniciar el procedimiento sancionador ante INDECOPI, denunciando al proveedor por las infracciones a las disposiciones y las normas de derecho al consumidor.

2.2.42 Los reclamos más comunes. -

Los reclamos más comunes y frecuentes son los referidos a servicios bancarios y financieros, ejemplo: las tarjetas de crédito, etc.

2.2.43 Solución a los Reclamos.-

La solución de reclamos, se puede dar mediante los medios alternativos de solución de conflictos, tales como la Conciliación y/o mediación.

El proceso de reclamo concluye con el Acta de acuerdo, o Acta de no acuerdo e inasistencias del consumidor y del proveedor.

El plazo de trámite no excede a los de 7 días.

En esta vía no se imponen sanciones

2.2.44 Al Arbitraje. -

El arbitraje de consumo es un medio alternativo de resolución de conflictos entre consumidores y proveedores. En efecto, el sistema arbitral se presenta como una alternativa a la solución de los conflictos de consumo en la vía administrativa o en la vía judicial.

Aun cuando siempre es posible que el consumidor acuda al Poder Judicial, el mecanismo de solución de conflictos de consumo por excelencia es el procedimiento administrativo a cargo del INDECOPI. En este procedimiento, los consumidores pueden obtener el resarcimiento de parte de los daños provocados por una conducta infractora, en condición de medida correctiva.

Por ello, el arbitraje de consumo está llamado principalmente a sustituir al procedimiento administrativo.

En ese sentido, señalamos las ventajas comparativas del arbitraje de consumo frente a los procedimientos administrativos:

a).- El menor tiempo en la solución del conflicto, debido al carácter irrecurrible y vinculante del laudo arbitral, de manera que el mismo resulta de obligatorio cumplimiento para las partes produciendo efectos de cosa juzgada similares al de una sentencia judicial firme.

La discusión de anulación de laudo arbitral en la jurisdicción del poder judicial está restringida a las causales taxativas que impiden la revisión del fondo, por lo cual esta posibilidad no es irrestricta.

Según el artículo 21.3 del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 046-2011-PCM (en adelante, el Reglamento), el laudo tiene que emitirse en un plazo máximo de 90 días hábiles, plazo que excepcionalmente puede ser ampliado por 15 días hábiles adicionales cuando la complejidad del caso o la necesidad de la actuación de medios probatorios lo requiera.

Pese al destacable esfuerzo de los órganos funcionales del INDECOPI por resolver los casos en los plazos legalmente establecidos, no puede obviarse que en no pocas ocasiones hasta tres instancias administrativas pueden intervenir en la resolución de una denuncia (Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, Comisión de Protección al Consumidor y el Tribunal), a lo que debe agregarse que las decisiones del INDECOPI pueden ser revisadas en el Poder Judicial vía el proceso contencioso administrativo.

b).- El menor tiempo en la resolución de los casos produce un ahorro en los costos del proceso que tienen que asumir las empresas y los consumidores en defensa de sus intereses. Este menor tiempo tendrá algún nivel de incidencia positiva en la recomposición de relaciones comerciales entre consumidores y proveedores, debido a que evita el enconamiento propio de largos procesos contenciosos. Cuando las partes contendientes son expuestas a un proceso muy largo, independientemente de su resultado, las posibilidades de retomar relaciones comerciales suelen ser muy remotas.

c).- El arbitraje de consumo fomenta la participación del sector empresarial y de los consumidores en la administración de la justicia de consumo. El arbitraje de consumo se convierte en esa oportunidad para que el empresariado y los consumidores hagan «sentir su voz» en los órganos decisores de conflictos de consumo, lo que también fomenta la especialización de los órganos arbitrales.

La justicia arbitral sí considera plantearse y dilucidarse la indemnización por daños y perjuicios, sin necesidad de transitar previamente ante al Poder Judicial, tal cual reza actualmente el Código del Consumidor.

2.3 Los Procedimientos Sancionadores Derivados de Denuncias ante INDECOPI ILO por Productos Defectuosos de Servicios Financieros, que Afectan a los Consumidores en Ilo, en los Años 2012 y 2015. (Acápites de variable dependiente)

Sub Capítulo III

RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y CIVIL DEL PROVEEDOR. -

2.3.1 RESPONSABILIDAD CIVIL.

Debido a los daños que se ocasionan por defectos en el diseño, fabricación o información acerca del producto y que ocasionan daños a la salud, integridad o patrimonio del consumidor es que surge la responsabilidad civil.

El parámetro para determinar si un producto es defectuoso está en función de la seguridad que debe tener frente a los consumidores que lo utilizan o, como establece nuestra legislación, de “la seguridad a que las personas tienen derecho”.

2.3.2 Responsabilidad del proveedor. -

La primera parte del art.32 de la Ley de Protección al Consumidor, establece que:

❖ El proveedor es responsable por los daños causados a la integridad física de los consumidores o a sus bienes por los defectos de sus productos.

2.3.3 Productos defectuosos. -

Se considera que un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad a que las personas tienen derecho, tomando en consideración todas las circunstancias, tales como:

a) El diseño del producto;

b) La manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo o el empleo de instrucciones o advertencias;

c) El uso previsible del producto; y,

d) Los materiales, el contenido y la condición del producto.

La doctrina no es unánime en la concepción de producto defectuoso.

En materia de defectos de productos, la distinción clásica tiene naturaleza funcional y es la que media entre defectos de fabricación, de diseño y en las instrucciones sobre su utilización o en las advertencias sobre sus riesgos.

2.3.4 Defecto de fabricación:

En el proceso de fabricación o elaboración de un producto, por más que se aplique un alto grado de estándares de producción, si el diseño pretendido difiere al obtenido, se considera como un producto defectuoso. La responsabilidad legal del fabricante se origina en los defectos de fabricación, es así que podemos decir que los casos relevantes en materia de responsabilidad son por productos defectuosos relacionados a su fabricación. Sobre la responsabilidad objetiva la doctrina indica que los defectos de fabricación son la plena razón de ser de la responsabilidad: uno o más productos de una serie tienen un fallo, circunstancia que causa el daño. La responsabilidad se hace derivar del defecto dañino, sin consideración de la carga de precaución más o menos elevada que adoptó o dejó de adoptar el fabricante, persiguiéndose así que los costes de los daños ocasionados por el defecto dejen de recaer de manera exclusiva sobre la víctima.

2.3.5 Defecto de diseño:

El concepto de defecto de diseño es bastante más difícil de delimitar que el de fabricación, pues cuando se afirma que un producto ha sido diseñado

defectuosamente se establece la suposición de que toda la serie es defectuosa. A diferencia de lo que ocurre con el defecto de fabricación, donde siempre se puede comparar el producto defectuoso con el resto de los de su serie o modelo, en el defecto de diseño, todos los productos, sin excepción alguna, han sido mal ideados o proyectados.

2.3.6 Daño por el producto defectuoso. -

Es conveniente establecer las características que se deben tener en cuenta a fin de considerar un producto defectuoso, como también es necesario precisar los alcances del termino defectuoso, esto en la medida que el producto constituirá el instrumento que produce el daño indemnizable.

José Antonio Payet, define al producto como "toda entidad dotada de utilidad, resultado de un proceso de producción, destinada a ser distribuido en el mercado".

Asimismo, el artículo 2° de la referida ley, señala que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

El consumidor al ser consiente sobre su propio interés es la persona idónea para saber lo que más le conviene. Siendo así que un consumidor informado adoptará la decisión más favorable para satisfacer sus necesidades, al momento de adquirir productos o servicios.

2.3.7 ¿Qué hace que un producto sea defectuoso?

No es ni su esencia, ni su naturaleza. *Lo que lo hace defectuoso es la traición a una expectativa legítima de los consumidores.* En realidad, *el defecto no está en el producto mismo, sino en la discordancia entre lo que el producto es y lo que el*

consumidor cree que es. La responsabilidad civil será una simple consecuencia de la traición, legalmente ilegítima, a esa expectativa.

2.3.8 Responsabilidad solidaria. -

La responsabilidad de los proveedores de productos defectuosos es solidaria.

En efecto, los dos últimos párrafos del art. 32 de la Ley de Protección al Consumidor establecen lo siguiente:

- *“La indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral. La responsabilidad de los diversos proveedores de un producto conforme a este artículo es solidaria. Sin perjuicio de ello, cada proveedor tiene derecho a repetir contra el que le suministró el producto defectuoso u originó el defecto”.*

2.3.9 Responsabilidad Contractual y Extracontractual.-

En la responsabilidad contractual el daño deriva del incumplimiento de la obligación, sin embargo, en el daño extracontractual es el producido con independencia de un incumplimiento obligacional, pero en ambos casos, se ha de acreditar la existencia del mismo.

La indemnización de daños y perjuicios en el ámbito civil ofrece un carácter reparador y no punitivo o sancionador.

Son requisitos de la indemnización de daños y perjuicios:

- a) Que exista un incumplimiento culpable de la obligación,
- b) Que no se pueda obtener el cumplimiento en forma específica,
- c) Que se hayan producido daños o perjuicios, daño o daño emergente es la lesión que sufre el patrimonio, y perjuicio o lucro cesante la ganancia que no se obtiene con motivo del incumplimiento, y

d) Que exista nexo causal. Como ha señalado la doctrina, "*causa es el conjunto de condiciones empíricas antecedentes que proporciona la explicación, conforme con las leyes de la experiencia científica, de que el resultado haya sucedido*" lo que conduce a determinar, siguiendo las pautas de la llamada "*teoría de la equivalencia de las condiciones*" ampliamente difundida y seguida, la que se ha denominado "*condición ajustada a las leyes de la experiencia científica*".

2.3.10 ¿En qué consiste el resarcimiento?

Al constituirse la obligación se deberá prever los daños y perjuicios a los cuales responderá el deudor de buena fe como consecuencia del incumplimiento de la obligación.

En caso de dolo responderá el deudor de todos los que conocidamente se deriven de la falta de cumplimiento de una obligación.

Así, el deudor culposos, de buena fe, responde los daños y perjuicios que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación, y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento. Al tratarse de un deudor doloso, este responderá por todos los daños y perjuicios ocasionado se hayan previsto o no, como consecuencia del incumplimiento de la obligación.

Según reiteradísima doctrina el dolo abarca no sólo la maquinación directa sino también la reticencia del que calla o no advierte debidamente a la otra parte. En relación con el "quantum" indemnizatorio, se integra dentro de una función valorativa propia de los órganos jurisdiccionales de instancia. Respecto a los daños morales, el concepto básico de daño moral, obliga a reparar el daño y compensar los sufrimientos padecidos. Constituye un daño en sí mismo la frustración de una expectativa actual de una oportunidad real, y hay certidumbre en el perjuicio que supone dicha oportunidad, careciendo la indemnización de daños y perjuicios morales, por su propia naturaleza, de toda posible determinación concreta, y que afectan, en definitiva, a intereses

espirituales del ser humano, y cuya valoración jurídica de los daños morales es clara en su importancia y gravedad, la valoración económica, que como en todo daño moral, es difícil.

2.3.11 La responsabilidad objetiva. -

La doctrina ha establecido que la responsabilidad objetiva tiene dos elementos: un acto externo y un perjuicio ocasionado a alguien, es decir, limitando la responsabilidad al resultado ocasionado.¹¹

Lo que importa para endilgar este tipo de responsabilidad es el perjuicio y la relación de causa y efecto entre la actividad del demandado y el daño causado. De forma tal que, si existe esa relación, hay responsabilidad objetiva, en la cual como ya se ha indicado, se responde por el resultado.

2.3.12 Elementos de la Responsabilidad. -

Deben mencionarse los elementos que corresponde encontrar en cada caso concreto para que pueda declararse la responsabilidad en cabeza de productor y/o proveedor:

- 1) la existencia de una relación de consumo,
- 2) la existencia de un daño y
- 3) la inexistencia de un eximente de responsabilidad en los términos previstos en la norma.

Elementos que deben existir para que opere la responsabilidad por vulneración a un derecho del consumidor, debe existir una relación de consumo entre el consumidor o usuario y el proveedor o productor.

¹¹ TAMAYO LOMBANA, A. "La responsabilidad civil extracontractual y la contractual". Ediciones Doctrina y Ley. Bogota D.C. 2005. p. 41.

Circunstancia que da cuenta del presupuesto de legitimación en la causa por activa al momento en que el consumidor pretenda demandar al proveedor o productor de un bien que adolece de defectos de calidad o idoneidad.

2.3.13 Los órganos administrativos de INDECOPI. -

Los órganos administrativos con competencias para desarrollar el procedimiento sancionador a cargo de INDECOPI, son:

- Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS)
- Comisión de Protección al Consumidor (CPC).

2.3.14 El Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (ORPS).-

Es un procedimiento especial, de carácter ágil.

- Resuelve denuncias cuya cuantía no excede las 3 UIT; requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega de producto con independencia de su cuantía.
- Tramita y resuelve una denuncia en 30 días hábiles.
- Sanciona hasta con 450 UIT.
- Tasa S/. 36.00

Los temas a tramitarse en los Procedimientos Sumarísimos (ORPS), son:

- Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT o hasta S/ 12 450.
- Por requerimiento de información.
- Por métodos abusivos de cobranza.

- Por demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía.
- Por incumplimiento de medida correctiva.
- Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio.
- Por incumplimiento y liquidación de costas y costos.
- Liquidación de costas y costos del procedimiento.

Etapas de los Procedimientos Sumarísimos (ORPS):

- Presentación de denuncia.
- Admite a trámite y corre traslado al proveedor.
- Audiencia única a criterio del jefe del ORPS.
- Resolución final.

2.3.15 La Comisión de Protección al Consumidor (CPC).-

En la Comisión CPC se tramitan y resuelven denuncias que están referidas productos y sustancias peligrosas, actos de discriminación y trato diferenciado, servicios médico, actos que afectan intereses colectivos y difusos, y aquellos que superen la cuantía de 3 UIT.

Es segunda instancia de las ORPS, resolviendo las apelaciones en 120 días hábiles. La sanción es hasta 450 U.I.T.

La tasa a pagar por la denuncia es de S/. 36.00

Los temas a tramitarse en la Comisión de Protección al Consumidor (CPC), son:

- Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado supere las 3 UIT (superior a S/ 12 450) o sea inapreciable en dinero.
- Por denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas.
- Por actos de discriminación o trato diferenciado
- Por servicios médicos.
- Por actos que afecten intereses colectivos o difusos.

Etapas del procedimiento ante la Comisión de Protección al Consumidor (CPC).-

- Presentación de la denuncia.
- Admite a trámite y corre traslado al proveedor.
- Audiencia de conciliación.

Acuerdo: Conclusión del procedimiento.

No Acuerdo: Continúa el procedimiento.

- Resolución final.

2.3.16 Plazo para presentar una denuncia ante INDECOPI. -

Conforme al artículo 3° de la Ley N° 27311, Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, se establece que la acción para sancionar las infracciones a la Ley de Protección al Consumidor prescribe a los dos años; y que a efectos de contabilizar el plazo, son de aplicación supletoria las disposiciones del Código Penal.

LEY DE FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 3.- Prescripción de las infracciones

- *“La acción para sancionar las infracciones a la presente Ley prescribe a los dos años. Para estos efectos, son de aplicación supletoria las disposiciones contenidas en el Código Penal referidas al cómputo del plazo de prescripción, a los supuestos de interrupción de la prescripción y a la suspensión de la prescripción.”*

2.3.17 Legitimados para denunciar ante INDECOPI. -

- Al respecto, de acuerdo al artículo 3° de la Ley de Protección al Consumidor, sólo pueden plantear denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor ante la Comisión los consumidores o usuarios.
- Precisándose en el artículo 40° de la misma norma legal, que pueden hacerlo los consumidores afectados o potencialmente afectados, o las Asociaciones de Consumidores ya sea en defensa de intereses individuales o difusos, considerándose como consumidores o usuarios a las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios.

La denuncia debe estar sustentada en pruebas que permitan acreditar los hechos denunciados, a fin de crear certeza en la Comisión sobre la infracción alegada.

Las partes podrán ofrecer los siguientes medios probatorios:

- (i) Pericia;
- (ii) Documentos, incluyendo todo tipo de escritos, impresos, fotocopias, planos, cuadros, dibujos, radiografías, cintas cinematográficas

y otras reproducciones de audio y video, la telemática en general y demás objetos y bienes que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado; y

- (iii) Inspección.

Tanto para la actuación de las pruebas como para la realización de las diligencias, el Secretario Técnico o la persona designada por éste podrán requerir la intervención de la Policía Nacional, sin necesidad de notificación previa, a fin de garantizar el cumplimiento de sus funciones.

2.3.18 De las medidas correctivas a dictarse. -

- El Artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor, establece que sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más medidas correctivas, dependiendo del caso en concreto.
- Anteriormente, la norma sólo permitía a la Comisión imponer sanciones por las conductas infractoras; sin embargo, la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor, introdujo la modificación que otorgó facultades para otorgar medidas correctivas.

2.3.18.1 La medida correctiva. -

Una medida correctiva es un mandato de la Comisión, el cual tiene por finalidad evitar que una conducta infractora de la Ley produzca efectos negativos, o que en el futuro se vuelvan a producir.

Es decir, las medidas correctivas tienen como finalidad corregir los efectos que la conducta infractora hubiese causado al consumidor. Por tal motivo, procede

ordenar medidas correctivas, únicamente cuando sea posible revertir los efectos de la conducta infractora.

2.3.19 Las medidas correctivas que ordena la Comisión CPC. -

La Comisión ya sea a pedido de parte o de oficio, puede ordenar una o más de las siguientes medidas correctivas:

(i) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas.

(ii) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario.

(iii) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado.

(iv) Reposición y reparación de productos.

(v) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor.

(vi) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa.

(vii) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes.

(viii) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios.

(ix) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

(x) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros.

(xi) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

2.3.20 Posterior trámite ante el Poder Judicial.-

- Las resoluciones que expida la Sala de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual podrán ser impugnadas en la vía judicial a través del Procedimiento Contencioso Administrativo.

- El administrado cuenta con tres meses para impugnar la resolución de la Sala en dicha instancia.

¿Puede un consumidor solicitar como medida correctiva el pago de una indemnización por los daños y perjuicios que hubiese causado la conducta del infractor?

Actualmente la Ley, establece que las medidas correctivas serán aplicadas sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y las sanciones penales a que hubiera lugar.

Ello quiere decir que las indemnizaciones de carácter civil, como son el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, regulados en el Código Civil, son de competencia del Poder Judicial, mientras que las sanciones administrativas, dentro de ellas, la devolución de la contraprestación pagada por el

consumidor y cualquier otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro reguladas en la Ley son de competencia, en vía administrativa, de la Comisión.

Ello, sin perjuicio a las responsabilidades de tipo civil y penal que se puedan originar y que deberán ser conocidas por la autoridad competente.

2.3.21 El pago de costos y costas. -

De conformidad con lo establecido por el artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente.

Dicho criterio fue utilizado en el caso de una Asociación de Consumidores que denunció a una empresa de transportes que no brindó un servicio idóneo a los cuarenta pasajeros que fueron asaltados en el interior de uno de sus vehículos.

En tal sentido, la Comisión ordenó a la denunciada con pagar a la denunciante las costas del procedimiento; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podía solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del procedimiento, para lo cual debía presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.¹²

¹² Resolución Final N° 1134-2006/CPC de fecha 20 de junio de 2006 emitida en el Expediente N° 884-2006/CPC seguido por ASPEC en contra de Internacional de Transporte Turístico y Servicios S.R.L.

2.3.22 Rol de asociaciones de consumidores. -

- Las asociaciones de consumidores reconocidas por el INDECOPI están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del INDECOPI a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

- En la vía judicial pueden promover procesos en defensa de los intereses difusos o colectivos de los consumidores, sujetándose a lo previsto en los artículos 130 y 131 de la Ley N° 29571, Ley de Protección y Defensa del Consumidor.

2.3.23 Protección al usuario de productos defectuosos. -

De acuerdo al numeral 4 del Artículo IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se define como servicio a cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado incluyendo aquellos de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales, y los servicios técnicos y profesionales. De la misma manera, el artículo 105 le otorga la competencia al INDECOPI para conocer los casos de presuntas infracciones a las disposiciones al código en mención, otorgándole la facultad de imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas conforme al Decreto Legislativo 1033 – Ley de Organización y Funciones del INDECOPI¹³.

Asimismo, de acuerdo al numeral 1 del inciso a del artículo 106 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el INDECOPI tiene a su cargo los procedimientos sancionadores por infracción a las normas de protección al consumidor¹⁴.

¹³ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 105.

¹⁴ Código de Protección y Defensa del Consumidor. Artículo 106.

En efecto, las sanciones referidas anteriormente se basarían en el capítulo V del Título IV “Productos Financieros por medio del cual se establecen obligaciones de información que las entidades financieras otorgan al consumidor o usuario, así como los derechos que le corresponden a estos últimos. El código desarrolla los siguientes temas:

- Informar de manera clara y destacada la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA).

- Se deberá informar la TCEA calculada para un año de trescientos sesenta días, en la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés bajo el sistema de cuotas.

- Debe consignarse la Tasa de Interés Efectiva Anual (TEA) de manera clara y destacada para un año de 360 días, en la publicidad de productos de crédito revolvente, así como cualquier cargo aplicable o remitir expresamente esta información complementaria a una fuente de información distinta fácilmente accesible y gratuita. No se podrá hacer referencia a tasas de interés distintas a las indicadas.

- El proveedor debe anunciar la TREA calculada para un año de trescientos sesenta días, en caso de publicidad de productos o servicios financieros que anuncien tasas de interés pasivas.

- Las entidades del sistema financiero podrán decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de su riesgo, comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la SBS.

- Los proveedores no se encuentran obligados a cursar a sus clientes la comunicación mencionada en la Ley 28587 (y en la Resolución SBS N° 1765-2005) cuando las modificaciones o resolución del contrato tengan por sustento la aplicación emitidas por la SBS.

- Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efectos similar.

- Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito detallando las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas.

- El orden de imputación de pagos pactado no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, en los contratos de crédito, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al consumidor, sustentado en documento separado sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada.

- En caso de contratos de crédito en los cuales no se haya pactado la aplicación de pagos o de no ser preciso el convenio celebrado o genere dudas respecto a sus alcances, o no se haya cumplido con la obligación a cargo del proveedor, los pagos se aplican en primer lugar a la obligación menos garantizada, y de estar igualmente garantizadas, a la más onerosa, y de ser igualmente onerosa, a la más antigua. No se puede, sin asentimiento del proveedor, aplicar los pagos al capital antes que a los gastos y a estos antes que a los intereses.

- Todas las oficinas de las empresas del sistema financiero deberán resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. Dichos reclamos deberán presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la SBS.

La protección del consumidor de servicios financieros ya se ejercía anteriormente con la vigencia de la Ley de Protección al Consumidor, por parte de INDECOPI, el cual incluía a los “servicios bancarios” dentro de la definición de “servicio”, siendo como encargada la Comisión de Protección al Consumidor la para aquellas las infracciones a la citada ley.

En el Perú existen instituciones alternativas encargadas de solucionar las controversias suscitadas entre consumidores y entidades financieras, siendo estas la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones, la Defensoría del Cliente Financiero y el Poder Judicial, entidades distintas a que INDECOPI que ejerce exclusivamente competencia en la protección al consumidor.

2.3.24 La protección al cliente de servicios financieros en el Perú. -

Ante un reclamo y denuncia los clientes del sistema financiero, tienen diversas instancias para recurrir, con la finalidad de solucionar sus inconformidades, ante servicios de índole financiero. Pudiendo realizar dicha queja ante la misma entidad financiera, en donde se haya producido la controversia, o en su defecto puede apersonarse a instancias públicas como privadas, siendo las de índole público INDECOPI (y los diversos servicios que provee para la solución de controversias), la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y el Poder Judicial, y las de índole privado la Defensoría del Cliente Financiero creada por las entidades financieras asociadas a la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC).

2.3.25 Alta cantidad de denuncias y reclamos sobre servicios financieros. -

Es necesario abordar la cantidad ascendente de quejas y denuncias recibidas por INDECOPI (Comisión de Protección al Consumidor), en relación a servicios financieros, que en la actualidad es elevada. Todo ello como lo muestra los Boletines Estadísticos emitidos por la Gerencia de Estudios Económicos de

INDECOPI, que en el año 2011, se recibió 1743 denuncias¹⁵, de estas denuncias, 406 pertenecen a Servicios Bancarios y Financieros, es decir el 23,29%, demostrando que los servicios con la mayor cantidad de reclamos en lo que respecta a una actividad económica, son los financieros.

Los Servicios Bancarios y Financieros es la actividad con mayor cantidad de denuncias en las Oficinas Regionales de INDECOPI (ubicadas en las regiones de Piura, La Libertad, Arequipa, Lambayeque, Cusco, Loreto, Puno, Cajamarca, Tacna, Junín, Ica, San Martín y Anchas); teniéndose que en el año 2011 se presentaron 1942 reclamos, de los cuales el 28,37% representan la actividad en mención¹⁶.

Los motivos por los cuales se realizan los reclamos, con mayor frecuencia son los siguientes:

- Información
- Cobros indebidos
- Idoneidad
- Cancelación anticipada
- Incumplimiento contractual de lo ofrecido
- No entrega del servicio
- Métodos abusivos de cobranza

Además de ello, se debe mencionar que los servicios financieros sobre los cuales se reclama con mayor frecuencia son los siguientes: Tarjeta de crédito,

¹⁵ Boletín Estadístico de la Gerencia de Estudios Económicos de Indecopi. Diciembre 2011. Año 11, N 107. En: www.indecopi.gob.pe.

¹⁶ Boletín Estadístico de la Gerencia de Estudios Económicos de Indecopi. Diciembre 2011. Año 11, N 107. En: www.indecopi.gob.pe.

créditos de consumo, crédito personal, créditos comerciales, depósitos de ahorros, créditos hipotecarios, información en central de riesgos, depósitos CTS, cuenta corriente, reporte indebido, tarjeta de débito, cajeros automáticos, crédito automotriz y depósitos a plazo.

2.3.26 Trámite ante el Poder Judicial. -

Para poder iniciar un proceso en la vía judicial, se inicia con la presentación de una demanda, teniendo como pretensión obtener la indemnización por daños sufridos por violación de derechos, contando para ello con diferentes mecanismos procesales para la tutela jurisdiccional y el derecho de defensa de los intereses de los consumidores¹⁷.

Sin embargo, el Poder Judicial, es una instancia que por sus características no solucione las controversias de manera célere, y de igual forma no es un ente especializado en derecho de protección al consumidor.

Nombrando a Durand (2008), si un consumidor insta un juicio, en la actualidad, este no ofrece las suficientes garantías a sus intereses, en razón que no se ha instituido medios procesales respecto al tratamiento jurídico de la tutela jurisdiccional del consumidor.

Según Figueroa (2009), existen desmotivadores para recurrir a procedimientos ante el Poder Judicial, siendo estos los siguientes:

- 1.- El tiempo que demora el proceso
- 2.- Los fallos judiciales que reconocen la razón a un consumidor no son vinculantes para otros casos similares

¹⁷ Centro de Estudios de Derecho de la Competencia, concursal, consumidor y Propiedad Intelectual de la Universidad San Martín de Porres. Protección al Consumidor en el Procedimiento Administrativo. Fecha de consulta: 13/02/2011. En:http://www.derecho.usmp.edu.pe/centro_derecho_competencia/index.html.

3.- Existe una desigualdad, respecto al acceso a la justicia entre la empresa y el consumidor, por la disponibilidad de recursos y calidad de asesoría legal a la puedan acceder de acuerdo a sus condiciones.

4.- La desconfianza y escasa credibilidad respecto a la imparcialidad del Poder Judicial.

Uno de los perjuicios de los consumidores para recurrir al Poder Judicial, es la alta carga procesal, lo que conlleva a que los procesos se vuelven lentos y por ello más costosos¹⁸.

En aquellos casos presentados ante el INDECOPI que no llegan a una decisión que satisfaga a los consumidores, el Poder Judicial es la instancia a la cual acuden, mediante un Procedimiento Contencioso Administrativo regulado por la Ley 27584, dispositivo legal que tiene como finalidad impugnar aquellas decisiones la administración pública no acordes a derecho, como por ejemplo actos administrativos, silencio administrativo y actuaciones materiales administrativas. De igual forma la doctrina de protección al consumidor, ha establecido que los agentes económicos que no califiquen como consumidores en una relación de consumo tienen como instancia para hacer valer sus derechos al Poder Judicial.

De lo citado líneas arriba, los agentes económicos serían las medianas empresas y grandes empresas (y en casos, las microempresas y las pequeñas empresas). Concluyendo que para acceder a las instancias judiciales es costoso para el consumidor y a la vez no existe inmediatez respecto a la reparación de daños que pueda sufrir el consumidor, lo cual el daño sería menor a lo oneroso que se ventilaría en la vía judicial¹⁹

¹⁸ Centro de Estudios de Derecho de la Competencia, concursal, consumidor y Propiedad Intelectual de la Universidad San Martín de Porres, Loc.cit.

¹⁹ Centro de Estudios de Derecho de la Competencia, concursal, consumidor y Propiedad Intelectual de la Universidad San Martín de Porres. Código de consumo: propuesta acertada en un momento no propicio. Fecha de consulta: 20/02/2011 En:http://www.derecho.usmp.edu.pe/centro_derecho_competencia/index.html

Sub capítulo IV

Ley del Procedimientos Administrativo General.

2.4.1 Procedimientos Administrativos. -

Es el conjunto de actos y diligencias, que se tramitan en las entidades, direccionado a la emisión de un acto administrativo que surta efectos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Art. 29° del TUO de la Ley N° 27444 “Ley del Procedimientos Administrativo General”

2.4.2 Sujetos del Procedimiento Administrativo

Los sujetos que intervienen en el procedimiento administrativo son:

1 El Administrado. -

Toda persona natural o jurídica, que se vincula con la Administración Pública, pudiendo pertenecer dicha persona al Sector Privado o Sector Público.

2 La Autoridad Administrativa. -

Es el agente de las entidades que, bajo cualquier régimen jurídico ejercen las facultades de conducción del procedimiento administrativo (inicio, instrucción, sustanciación, emisión de resolución y ejecución).

2.4.3 El Acto Administrativo. -

Declaraciones de las entidades en el marco de las normas de derecho público, destinadas a producir efectos jurídicos sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

(Diferentes a actos de la administración y del hecho administrativo)

2.4.4 Principios del Procedimiento Sancionador. -

Conforme al Art. 248° del TUO de la Ley N° 27444, principios rectores son:

- Legalidad
- Debido procedimiento
- Razonabilidad
- Tipicidad
- Irretroactividad
- Concurso de Infracciones
- Continuación de Infracciones
- Causalidad
- Presunción de licitud
- Culpabilidad
- Non bis in idem

2.4.5 Del Procedimiento Sancionador. -

El procedimiento sancionador siempre tiene su origen de oficio, pudiendo ser por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.

El inicio generalmente es mediante acto que importe el inicio, donde se comunica el cargo de la infracción incurrida al presunto infractor y donde se le emplaza al descargo, la cual tiene eficacia en la fecha de notificación. (Ejem. Imputación de Cargos, Papeletas de Infracción, otros).

Se podrán realizar actuaciones previas de investigación (Fase de fiscalización, Inspección y control), antes de la iniciación formal del procedimiento con el objeto de determinar carácter preliminar.

2.4.5 Trámite del Procedimiento

2.4.5.1 Sancionador. -

Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, para que presente sus descargos en un plazo que no podrá ser inferior a cinco días hábiles.

En caso el administrado, presente escritos bajo la denominación de nulidad y otros que importen un descargo, corresponde adecuarse las mismas a un descargo para emitirse el acto administrativo que concluye el procedimiento sancionador.

Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias.

Concluida la recolección de pruebas, la autoridad instructora, emite el Informe Final de Instrucción (Corresponde a la Autoridad sancionadora notificar al administrado con el Informe Final de Instrucción por el plazo de 05 días para su descargo o pronunciamiento), sobre la imposición de una sanción o la no existencia de infracción.

La resolución que concluye el procedimiento sancionador, trae la aplicación de la sanción o la decisión de archivar el procedimiento y será notificada al administrado conforme al régimen de notificaciones desarrollada en la Ley N° 27444. (Corresponde comunicarse al órgano u entidad que formuló la solicitud o a quién denunció la infracción, de ser el caso; sobre el sentido de dicho acto administrativo).

Sub capítulo V

CRITERIO JURISPRUDENCIAL DE LA CORTE SUPREMA:

2.5.1 Casación N° 3329-2008/LIMA del 19.08.2009

Si bien el artículo 6 del Decreto Legislativo N° 716, establece como “(...) obligación inexcusable e ineludible de todo proveedor de bienes o servicios, el otorgar factura al consumidor en todas las transacciones que realice”.

Dicha obligación, no obstante, si bien genera una primera impresión sobre el hecho de que a todos los consumidores les debe ser otorgada una factura, no puede ser comprendida en tales términos corrientes porque la aplicación de la Ley de Protección al consumidor requiere de una relación de consumo entre el prestador del servicio y el usuario o destinatario final del mismo y porque además involucra conceptos técnicos

2.5.2 CASACIÓN N° 3526-2008/LIMA del 18.05.2010

Se considera que el art. 15 de la Ley de Protección al Consumidor, así como todas las normas establecidas en dicha Ley se encuentran circunscritas en la figura de un “**consumidor razonable**”.

Sin embargo, ello no obvia **la responsabilidad de los proveedores de consignar la información necesaria para un uso adecuado de cada producto específico que se ofrece**, dado que no es racional enfatizar que bajo el concepto de “consumidor razonable” deba entenderse que todo consumidor sabe o tiene la posibilidad de conocer las especificaciones especiales de cada producto ofertado.

2.5.3 CASACION N° 4255-2009/LIMA del 28.09.2010

Cuando se analiza un caso concreto a efectos de verificar **la idoneidad del servicio**, se debe contrastar los actos del proveedor con los de un consumidor razonable el cual tiene como característica principal el de ser responsable; es

decir, aquel que actúa con la diligencia ordinaria buscando informarse del servicio que pretende consumir.

En ese sentido, el proveedor no debe responder en supuestos de consumidores descuidados, por cuanto se estaría elevando los costos que los proveedores tendrían que asumir para cubrir dicho seguro.

Debe leer el consumidor promedio el contrato de seguro que firmará, y comprende que su relación con la compañía aseguradora se regulará en base a un contrato y no en base a la publicidad.

En ese entendido se precisa que en un primer momento la denunciante sí habría actuado con la diligencia ordinaria, tal es el hecho que firmó la renovación del contrato cada año desde el año 1996 hasta el 2004; sin embargo, de los hechos producto de su denuncia se colige que no tuvo la diligencia necesaria para verificar las condiciones en que se estaba asegurando, condiciones que no puede ahora pretender sean cambiadas.

2.5.4 El marco jurídico de la protección al consumidor. -

El artículo 65 de la Constitución Política del Estado (1993), instituyó la protección al consumidor, de igual forma lo considero el Decreto Legislativo 716 citado anteriormente, el Decreto Legislativo 691²⁰, y el Decreto Ley N° 26122²¹. En su artículo 65, la constitución establece lo siguiente:

Artículo 65° “El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

²⁰ Decreto legislativo 691: Normas de la publicidad en defensa del consumidor.

²¹ Decreto ley: Ley sobre represión de la competencia desleal

El Código de Protección y Defensa del Consumidor (La Ley N° 29571), establece que dentro de la economía de mercado los proveedores y consumidores concurren leal y libremente en ella para realizar sus transacciones; siendo la intervención del Estado un control “*ex post*” mediante la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI, sólo cuando el mercado no es capaz de por sí solo proteger al consumidor.

Conforme al Código del Consumidor, Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada; sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

Por ello, la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor en sus Arts. 100° al 103°, adoptando un sistema distinto, el de la *responsabilidad civil extracontractual*, dispone que en caso de bienes defectuosos el proveedor (transferente) está obligado a pagar al consumidor (adquirente) una indemnización que comprenda todas las consecuencias causadas por el defecto, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

Así mismo, conforme al Art. 104° y 105° del Código, el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

Conforme al Código del Consumidor, tenemos que:

Artículo 103.- Daños indemnizables

La indemnización comprende todas las consecuencias causadas por el defecto, incluido el daño emergente, el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.

2.5.5 El Seguro de Responsabilidad Civil, Caso Español. -

En el caso español, existe legislado un SOAT por responsabilidad civil.

La contratación de la cobertura de un seguro de responsabilidad civil permite la transferencia al asegurador de las consecuencias económicas del daño causado, quien se obliga por dicho contrato a indemnizar al tercero perjudicado por hechos de los que sea civilmente responsable el asegurado (Art. 73 de la Ley 50/80 de Contrato de Seguro).

Sin embargo, se señala que no existe un auténtico seguro de responsabilidad civil productos del todo. La solución aseguradora se construye mediante articulación de una garantía específica de producto incorporada en pólizas de seguro de responsabilidad civil de empresas.

Las prestaciones del contrato de seguro comprenden el pago de las indemnizaciones, así como los costes de la asistencia jurídica precisa para defender las responsabilidades civiles.

A dichas prestaciones, imperativas por lo dispuesto en los artículos 73 y 74 de la Ley de Contrato de Seguro, existe en la legislación española, la disposición de poder añadir en el SOAT por responsabilidad civil:

- Los gastos para la defensa en procedimientos penales.
- Los gastos precisos para aminorar las consecuencias de un siniestro.
- Los gastos de prevención de un siniestro.

Esta experiencia, tal cual ocurre en otras legislaciones ayudaría mucho en nuestro medio para brindar una adecuada y mayor protección al consumidor.

Sub capítulo VI

2.6 Definición de conceptos:

Para la presente investigación, se dará un glosario de conceptos en relación a la materia de investigación:

2.6.1 Consumidores y proveedores. -

a) **Consumidores o usuarios.** - Destinatarios finales que adquieren, utilizan o disfrutan productos o servicios, pudiendo ser una persona natural o jurídica.

b) **Proveedores.** - Son aquellos (personas naturales o jurídicas) que prestan servicios a los consumidores, fabrican, manipulan, elaboran, mezclan, acondicionan, envasan, almacenan, expenden, preparan o suministran bienes. Para una mayor comprensión son considerados proveedores de forma enunciativa los siguientes:

b.1 Distribuidores y comerciantes. - Aquellos (persona natural o jurídica) que en forma habitual venden o proveen al por mayor, o al por menor, bienes destinados finalmente a los consumidores, incluso aquello que no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

b.2 Productores o fabricantes. - Son (personas naturales o jurídicas) los que proveen a los consumidores, aquellos bienes que producen, extraen, industrializan o transforman.

b.3 Importadores. - Aquellos (personas naturales o jurídicas) que, en forma habitual, en el territorio nacional importan bienes para su venta o provisión en otra forma.

b.4 Prestadores. - Aquellos (personas naturales o jurídicas), que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

2.6.2 Producto. -

Es todo bien mueble, aun cuando se encuentre unido o incorporado a otro bien mueble o inmueble.

2.6.3 Servicio. -

Se considera a cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, incluyendo los de índole bancario, financiero, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo una relación de dependencia.

2.6.4 Producto defectuoso. -

Es aquel bien que no ofrece la seguridad del caso, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación.

2.6.5 Daño. -

Es el componente esencial para cualquier sistema de responsabilidad, sin el cual esta no puede ser determinada. Componente que da origen a la reclamación, consecuentemente busca establecer la responsabilidad.

2.6.6 Relación de consumo. -

Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

2.6.7 Asimetría informativa. -

Característica de la transacción comercial, en la cual el proveedor, tiene mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores, considerado una desigualdad en el mercado económico.

2.6.8 Habitualidad. -

La actividad habitual es aquella que se realiza de manera común y reiterada, la cual presume que su desarrollo continúe en el mercado. Este concepto no tiene ligamen al número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Siendo consideradas las actividades de venta de productos o contratación de servicios en locales abiertos como habituales por ese simple hecho.

2.6.9 Reclamo. -

Constituye aquella disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos. La reclamación no constituye una denuncia y no se inicia un procedimiento para sancionar al proveedor. Lo que se busca es que se solucione el problema rápidamente y de manera directa entre el consumidor y su proveedor.

2.6.10 Queja. -

Es el malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o servicio comprado o se refiere a una mala atención al público. La queja tampoco constituye una denuncia y tampoco inicia un procedimiento para sancionar al proveedor.

2.6.11 Denuncia. -

Es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública por haber cometido un delito o falta.

2.6.12 Acción. -

Según Bacigalupo (2004), señala que: “el concepto de acción se debe referir a comportamientos de los que eventualmente se pueda predicar la culpabilidad del autor si concurren los elementos que la fundamentan”.

2.6.13 Indemnización de daños. -

Es aquella acción que otorga el deudor, o causante al acreedor o a la víctima sobre un determinado daño, pudiendo ser una cantidad de dinero equivalente a la utilidad o beneficio que a aquél le hubiese reportado el cumplimiento efectivo, íntegro y oportuno de la obligación instaurada entre las partes o la reparación del mal causado a la víctima.

Es decir que la compensación por daños y perjuicios, busca indemnizar directamente a la víctima por aquellas pérdidas sufridas que son importantes, siendo el termino correcto para definirlo como resarcimiento, en vista que por indemnización suelen mencionarse también aquellos desembolsos que realiza una empresa de seguro en cumplimiento del contrato suscrito con el asegurado o el pago que efectúa el Estado cuando, en ejercicio de su *ius imperium*, expropia la titularidad de un individuo con miras a satisfacer una necesidad pública.

Típicamente, existe tres maneras de indemnizar los daños en un tribunal y estas son:

- Restitución
- Reparación del daño
- Resarcimiento de daños

2.6.14 INDECOPI. -

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual del Perú, es un organismo público autónomo especializado,

adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros con personería jurídica de derecho público.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS:

3.1.1 Hipótesis General. - ²²

El código del consumidor NO otorga al usuario o consumidor una indemnización administrativa por productos defectuosos por servicios financieros en los procesos administrativos que tramita INDECOPI en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015, lo que trae como consecuencia la vulneración a la adecuada protección de los derechos del consumidor financiero.

3.1.2. Hipótesis Específica. -

Primera Hipótesis Específica:

a). - No son adecuados los procesos de reclamos que tramita INDECOPI para otorgar al consumidor y/o usuario por productos defectuosos en los servicios financieros la posibilidad de una reparación y/o indemnización administrativa en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015, debido a que el código del consumidor no prevé la indemnización administrativa, sino solo la indemnización civil.

²² Podemos afirmar que la Constitución Política del Estado en su art. 65 otorga adecuada PROTECCIÓN a los derechos del consumidor financiero, y de otro lado el Art. 100 y 115.7 del código del consumidor no posibilita en la vía administrativa conducida por INDECOPI la Indemnización o reparación administrativa por productos defectuosos por servicios financieros, pero si establece la indemnización en la via civil, empero, se vulnera el derecho del consumidor.

Segunda Hipótesis Específica:

b).- No son eficaces los procedimientos sancionadores derivados de denuncias ante INDECOPI ILO por productos defectuosos de servicios financieros que afectan a los consumidores y/o usuarios en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015, debido a que las medidas correctivas reparadoras no tienen naturaleza indemnizatoria administrativa.

Tercera Hipótesis Específica:

c).- Es cero o nulo el nivel que INDECOPI otorgue indemnización administrativa a los consumidores y/o usuarios que denuncian por productos defectuosos de servicios financieros en Ilo en los años 2012 y 2015, debido a que el código del consumidor no lo tiene taxativamente.

3.2. VARIABLES E INDICADORES:

3.2.1 Identificación de la variable independiente

EL CÓDIGO DEL CONSUMIDOR NO OTORGA AL USUARIO O CONSUMIDOR UNA INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS POR LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

3.2.1.1. Indicadores

-Resoluciones de sala de derecho de protección al consumidor de los años 2012 y 2015 de INDECOPI sede TACNA.

-Actas de Conciliación por reclamación administrativa en la Oficina de Ilo INDECOPI en los años 2012 y 2015.

-Resoluciones de Arbitraje por denuncias por productos defectuosos del sistema financiero en los años 2012 y 2015.

3.2.1.2. Escala para la medición de la variable

Escala ordinal.

3.2.2 Identificación de la variable dependiente

LA VULNERACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR.

3.2.2.1. Indicadores

-Resoluciones de INDECOPI que disponen mandato de ejecución de medidas correctivas reparadoras en los años 2012 y 2015.

-Resoluciones de INDECOPI que homologan transacciones extrajudiciales celebradas entre el consumidor y el proveedor respecto de productos defectuosos financieros ofertados en los años 2012 y 2015.

-Informes y estadísticas de INDECOPI ILO que contiene la relación de consumidores que denunciaron ante INDECOPI por productos defectuosos de servicios financieros en Ilo en los años 2012 y 2015.

3.2.2.2. Escala para la medición de la variable

Escala ordinal

3.3. Tipo y Diseño de investigación:

3.3.1. Tipo de investigación

La presente investigación reúne las condiciones necesarias para ser calificada como, investigación descriptiva, cuasi experimental y explicativa, debido a que se utiliza conocimientos y estadísticas de INDECOPI Oficina de ILO y TACNA.

3.3.2. Diseño de la investigación

Según su profundidad es básica o no-experimental, porque su objetivo es describir o evaluar las condiciones reales de la población para proponer mejorar, pero no se

propone transformar directamente las condiciones de la realidad.

Según el lugar de obtención de datos es documental, porque se basa en información recogida de la fuente virtual de INDECOPI Ilo y Tacna.

Según el número de veces de obtención de datos es transversal, porque –en coherencia con la investigación básica o no experimental- sólo se obtendrá información por única vez.

La representación gráfica de este diseño de estudio es:

| | | |
|-------|-----------------|--|
| O_1 | $n \rightarrow$ | <p>Donde:</p> <p>n: Población focal (367 unidades de investigación).</p> <p>\rightarrow: Descripción.</p> <p>O_1: Variable única (Indemnización administrativa de las financieras por productos y servicios defectuosos).</p> |
|-------|-----------------|--|

La investigación se realiza en el campo del Derecho del Consumidor. Se utiliza la técnica documental y entrevistas.

Es necesario explicar las razones porque la inadecuada legislación en materia de derechos del consumidor, no permite la indemnización administrativa.

Para conseguir resultados aceptables al aplicar las técnicas e instrumento de recolección de datos, se procederá a recolectar datos de los expedientes y carpetas de los distintos procedimientos tramitados en INDECOPI a través de una ficha técnica de análisis de información a las entidades financieras en ILO.

Esta investigación tiene trabajo de campo porque contrasta la teoría con la recolección, análisis y procesamiento de datos obtenidos.

3.4 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:

La presente investigación es de corte científico y es descriptiva y explicativa.

3.5. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN:

La presente investigación comprenderá todos los procesos de reclamo en INDECOPI ILO y los procedimientos sancionadores en INDECOPI TACNA derivados de las denuncias remitidos por la oficina de ILO, por los años 2012 y 2015.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.6.1. Unidades de estudio:

La unidad de análisis está relacionada a revisar los reclamos en la oficina de INDECOPI en ILO y las Carpetas administrativas de procedimiento sancionador respecto de denuncias que corresponde a los consumidores de la ciudad de ILO, en número de 367.

3.6.2. Población y muestra

El estudio se realizó en toda la población de usuarios que presentaron su reclamo a INDECOPI por los productos o servicios defectuosos de las financieras en el período 2012-2015 y de las denuncias que derivaron a procesos sancionadores por el mismo periodo. Por este motivo, el grupo de estudio se denomina ‘población focal’ o ‘población censal’, es decir, un estudio aplicado en toda la población existente.

La población focal, según el sexo se compone de la siguiente manera:

Tabla 1: Población focal por sexo

| | Frecuencia (fi) | Porcentaje (ni) |
|----------|-----------------|-----------------|
| Varón | 202 | 55,0% |
| Mujer | 150 | 40,9% |
| Sociedad | 15 | 4,1% |
| Total | 367 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia.

3.7. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:

3.7.1. Procedimientos

La información requerida para la presente investigación ha sido recogida en forma personal y con el apoyo de colaboradores, la información documental y bibliográfica; la mayor parte de la información documental ha sido proveída por INDECOPI TACNA e ILO vía Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así mismo, se ha utilizado material bibliográfico de estudio, Internet y las Bibliotecas Virtuales.

3.7.2. Técnicas de recolección de los datos

La técnica que se utilizó en el presente estudio es:

La observación documental: Consistió en el registro sistemático y válido de datos e informaciones de los hechos observados, que para nuestro caso se observó la información documental facilitada por INDECOPI Ilo y Tacna, a partir de la cual se generó la base de datos de los resultados.

Se observó información actualizada en el internet, relacionada al uso comparativo con los sistemas jurídicos extranjeros, así como también se recurrió a profesionales entendidos en la materia, lo cual permitió orientar correctamente la obtención de la información documental.

También se analizó las **Carpetas Administrativas de INDECOPI** en las que se han aplicado sanciones administrativas de multa y medidas correctivas reparadoras en donde no ha existido indemnización administrativa.

3.7.3. Instrumentos para la recolección de los datos

El instrumento utilizado para la recolección de datos es:

Ficha de observación: Instrumento que está elaborado en base a dos dimensiones: caracterización del reclamo y conclusión del reclamo el cual permite conocer a las financieras que tienen más reclamos por productos y servicios defectuosos, las razones de estos reclamos, la vía de solución adoptada, la satisfacción al reclamo del cliente y la penalidad dada por INDECOPI.

Interpretación:

El instrumento es de interpretación simple, por frecuencias, porcentajes y comparación.

Autor : Abog. Jaime Callalla.

Nº de ítems : 10.

Unidades de análisis : información documentaria.

Ficha de observación para llenar con información documental ofrecida por INDECOPI:

DIMENSIÓN CARACTERIZACIÓN DEL RECLAMO

A. Código del reclamante.

.....

B. Sexo del reclamante.

1) Varón.

2) Mujer.

C. Instancia de reclamo.

1) INDECOPI – Reclamo.

2) INDECOPI – Denuncia PSO (Procedimiento sumarísimo).

3) INDECOPI – Denuncia CPC (Comisión de Protección al Consumidor).

D. Financieras o bancos reclamados.

1) BCP

2) Interbank

3) Caja Municipal de ahorro y crédito Arequipa S.A.

4) Mi banco

5) Scotiabank

6) Banco Falabela

7) Banco de la Nación

8) Cooperativa de servicios múltiples minero Perú Ilo n° 17

9) Caja Municipal de ahorro y crédito de Tacna S.A.

10) Banco Continental

11) Caja Nuestra Gente

12) Banco Azteca

13) Credi Scotia

14) Financiera TFC

15) Pro mujer INC

16) Otras

E. Rubro defectuoso.

1) Por producto defectuoso.

2) Por servicio defectuoso.

F. Causales del reclamo.

1) Reclamo

2) Cobro indebido

3) Indebida clasificación en la central de riesgos

4) Falta de idoneidad

5) Cancelación anticipada

6) Desconocimiento

7) Incumplimiento contractual

8) No entrega del servicio

9) Métodos abusivos de cobranza.

10) Retención del ahorro.

11) Retención del ahorro por encargo.

DIMENSIÓN CONCLUSIÓN DEL RECLAMO

G. Vía de solución.

- 1) Conciliación parcial sin audiencia.
- 2) Conciliación sin audiencia.
- 3) Conciliación con audiencia.
- 4) No conciliado.
- 5) Abandono.
- 6) Inasistencia del reclamado.
- 7) Desistimiento del reclamo.
- 8) Archivamiento.
- 9) Improcedente.
- 10) Infundado.
- 11) Inadmisible.
- 12) Conciliación del proceso.
- 13) Fundado en parte.
- 14) Fundado.

H. Satisfacción al reclamo.

- 1) No se concede lo reclamado.
- 2) Se concede parcialmente lo reclamado.
- 3) Sí se concede lo reclamado.

I. Penalidad contra la financiera.

- 1) No (archivamiento).

2) Sí (multa).

J. Tiempo estimado del proceso.

1) Una semana o menos.

2) De 8 a 14 días.

3) De 15 a más días.

Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos

La información documental obtenida de la base de datos de INDECOPI, fue transcrita - conforme a los ítems del instrumento- en un archivo del programa estadístico SPSS 22, formando así la base de datos.

A partir de estos datos, se generó los cuadros y gráficos que se presentan en el capítulo de los resultados.

Las estadísticas utilizadas para responder a los objetivos son:

- ❖ Frecuencias absolutas (f_i).
- ❖ Frecuencias relativas (n_i).
- ❖ Medias.
- ❖ Desviaciones estándar.

En la interpretación de los datos, además de tener en cuenta los resultados estadísticos, se hará referencia a las disposiciones legales referidas a los derechos de los consumidores y a las obligaciones de las empresas. Asimismo, se hará referencia comparativa a la legislación extranjera con respecto al compromiso de las empresas con el cliente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DE TRABAJO DE CAMPO:

Esta investigación tiene trabajo de campo, que consiste en la recolección de la data proveída por INDECOPI de los reclamos que se tramitan en las Oficinas de Atención al Cliente y en los órganos de procesos sumarísimos y de la comisión de protección al consumidor, porque contrasta la teoría con la recolección, análisis y procesamiento de datos obtenidos.

La investigación evalúa los resultados a través de las siguientes preguntas:

- ❖ ¿En qué grado se ha detectado la infracción de derechos al consumidor por productos defectuosos de servicios financieros en Ilo?
- ❖ ¿De qué manera se verifica la hipótesis?
- ❖ ¿INDECOPI ha logrado los objetivos propuestos en materia de fiscalización?
- ❖ ¿Es factible posibilitar el resarcimiento de las víctimas por daño civil por productos defectuosos de servicios financieros en Ilo con algún aporte sustancial, específicamente al Derecho del Consumidor?

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

Confiabilidad de los instrumentos

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

ESCALA DE ALPHA DE CRONBACH

| <i>Escala</i> | <i>Significado</i> |
|---------------|------------------------|
| -1 a 0 | No es confiable |
| 0.01 - 0.49 | Baja confiabilidad |
| 0.50 - 0.69 | Moderada confiabilidad |
| 0.70 - 0.89 | Fuerte confiabilidad |
| 0.90 - 1.00 | Alta confiabilidad |

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a uno implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y si se aproxima a cero significa que el instrumento es de baja confiabilidad. En base a la Escala de Likert, se procedió a analizar las respuestas logradas considerando que los valores cercanos a 5 implica que está muy de acuerdo con lo afirmado y los valores cercanos a 1 implica que se está muy en desacuerdo con lo afirmado.

4.3. RESULTADOS:

Presentación de los Resultados

Para el procesamiento de la información, se recopila la información obtenida de la aplicación del instrumento, por lo que se presentará por medio de tablas de frecuencia relativa, que son los porcentajes de casos en cada categoría, las frecuencias también pueden expresarse en porcentajes. Las distribuciones de frecuencia pueden presentarse en forma de gráficas.

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procederá a realizar la identificación del porcentaje de investigaciones en la que se verifica que en la solución a los reclamos de los consumidores del sistema financiero, no se da atención al nivel de la indemnización administrativa debido a que solo se aplican las multas y las medidas correctivas; por lo que ésta población sí es que sus posibilidades económicas se lo permiten transitar por la vía judicial

para la tutela jurisdiccional, y entonces no se cumple con lo dispuesto en el artículo 65° de la Constitución Política del Estado, por cuanto la información que arrojará será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación en la Provincia de Ilo, Departamento de Moquegua - Perú.

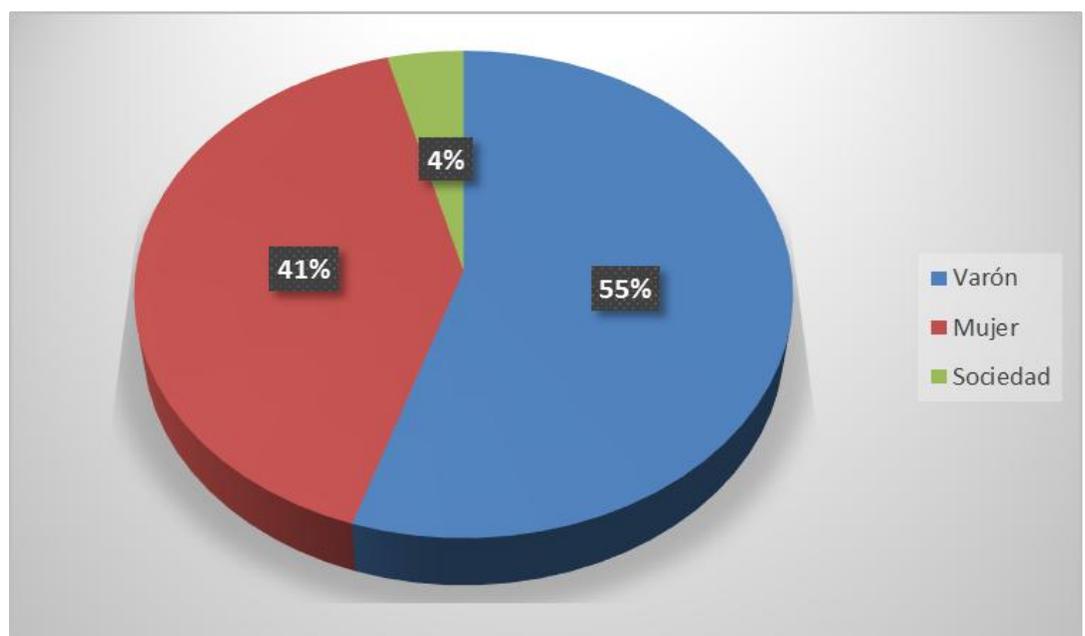
4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA:

La investigación en su proceso, ha arrojado la siguiente información, que se procederá a interpretar de su resultado.

Tabla 2: Sexo del reclamante

| | <i>Fi</i> | | <i>Ni</i> |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|
| Varón | 202 | | 55,0% |
| Mujer | 150 | | 40,9% |
| Sociedad | 15 | | 4,1% |
| Total | 367 | | 100% |
| Moda | | 1 (varón) | |
| Desviación estándar | | ,577 | |

Gráfico 1: Sexo del Reclamante



Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

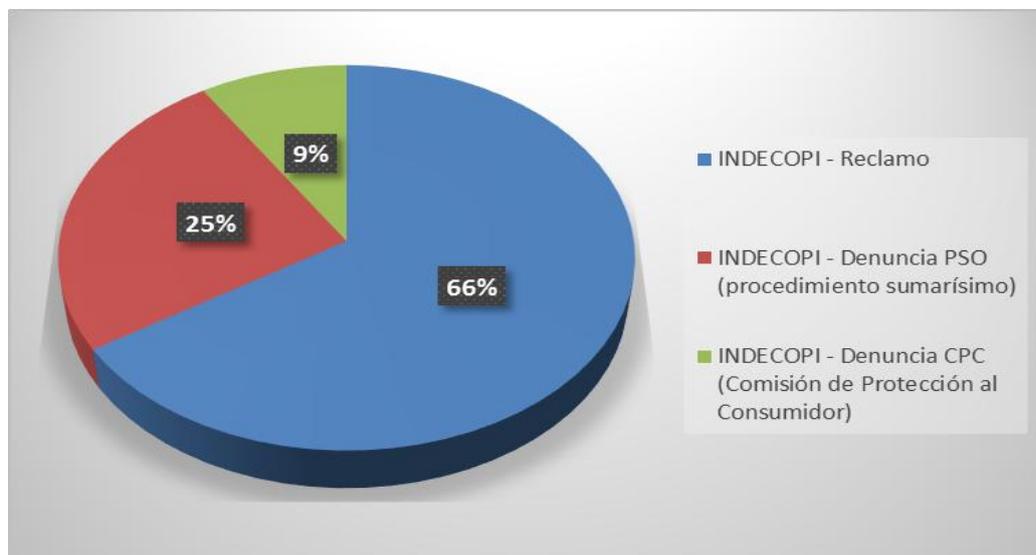
En la tabla 2 y gráfico 1, se presenta el total de los reclamantes y denunciadores por sexo, ante INDECOPI - Ilo. Se puede percibir que el 55% de los reclamantes y denunciadores es de sexo varón, el 40,9% son mujeres, y el 4,1% se ha realizado como sociedad en reclamo no sólo de un bien particular, sino también de un bien público.

La moda corrobora que el reclamante o denunciante más frecuente es el varón, pero la desviación estándar de 0,577 indica que hay una pequeña variación en torno a la moda.

Tabla 3: Instancia de reclamo

| <i>Instancia</i> | <i>f_i</i> | <i>n_i</i> |
|--|----------------------|----------------------|
| INDECOPI – Reclamo | 242 | 65,9% |
| INDECOPI - Denuncia PSO (procedimiento sumarísimo) | 92 | 25,1% |
| INDECOPI - Denuncia CPC (Comisión de Protección al Consumidor) | 33 | 9,0% |
| Total | 367 | 100% |
| Moda | 1 (Indecopi-reclamo) | |
| Desviación estándar | ,653 | |

Gráfico 2: Instancia de Reclamo



Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

En la tabla 3 y gráfico 2 está la información según las instancias de reclamo: ante todo, es conveniente precisar, que INDECOPI, ante los casos de producto o servicio defectuoso, trata de conciliar pacíficamente en la instancia de reclamo, pero sin condicionar al demandante. Una vez sugerida esta posibilidad, el demandante puede solicitar que el caso continúe como denuncia en Procedimiento Sumarísimo, o como denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor.

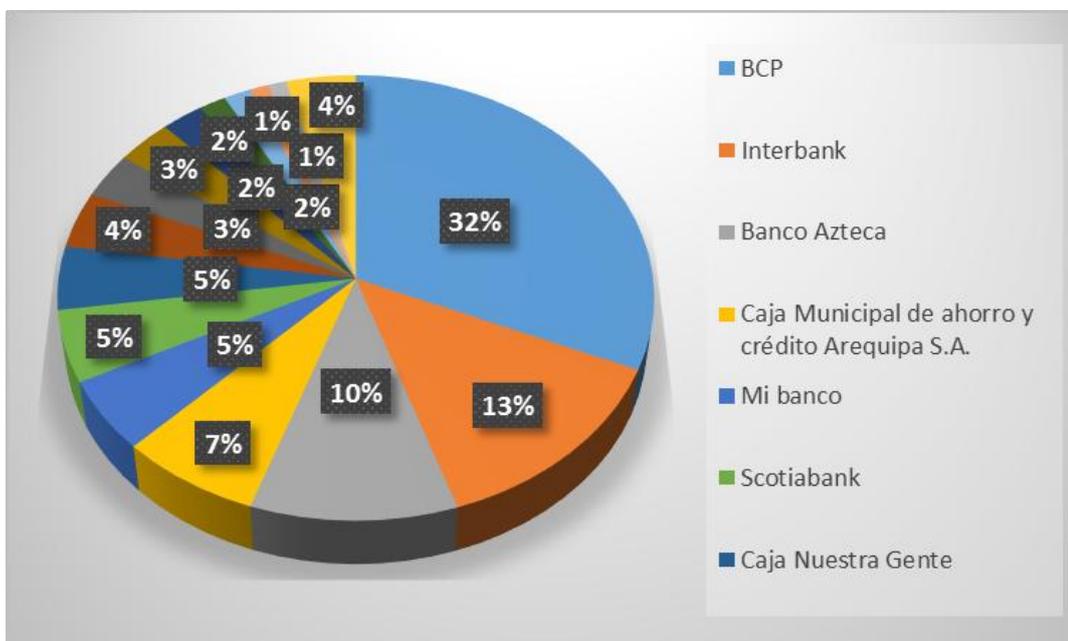
En el período 2012 y 2015, el 65,9% ha pasado primero por la instancia de reclamo, para luego, si fuera necesario, continuar en otra instancia. El 25,1% ha presentado su denuncia a Procedimiento Sumarísimo, y el 9% ante la Comisión de Protección al consumidor. Cabe precisar que generalmente al procedimiento sumarísimo y a la comisión de protección al consumidor se accede cuando se tiene la percepción de que la instancia anterior no ha sido eficaz, ni satisfactorio para el usuario.

La moda confirma que la modalidad de reclamo es la más frecuente en la población focal estudiada, pero no es la única, ya que la desviación típica indica una cierta variación entre las tres posibilidades de tratamiento de problemas

Tabla 4: Financiera o banco reclamado

| <i>Financieras</i> | <i>fi</i> | <i>ni</i> |
|---|-----------|-----------|
| BCP | 116 | 31,6% |
| Interbank | 49 | 13,4% |
| Banco Azteca | 38 | 10,4% |
| Caja Municipal de ahorro y crédito Arequipa S.A. | 26 | 7,1% |
| Mi banco | 19 | 5,2% |
| Scotiabank | 19 | 5,2% |
| Caja Nuestra Gente | 17 | 4,6% |
| Credi Scotia | 15 | 4,1% |
| Caja Municipal de ahorro y crédito Tacna S.A. | 12 | 3,3% |
| Banco Continental | 12 | 3,3% |
| Banco Falabela | 9 | 2,5% |
| Banco de la nación | 6 | 1,6% |
| Pro Mujer INC | 6 | 1,6% |
| Financiera TFC | 4 | 1,1% |
| Cooperativa de servicios múltiples Minero Perú Ilo 17 | 4 | 1,1% |
| Otras | 15 | 4,1% |
| Total | 367 | 100% |
| Moda | 1(BCP) | |
| Desviación estándar | 4,969 | |

Gráfico 3: Financiera o banco reclamado



Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

En la tabla 4, gráfico 3 se presenta el ranking de financieras con reclamo por productos y servicios defectuosos:

La financiera BCP tiene el 31,6% del total de los reclamos y denuncias ante INDECOPI durante los años 2012-2015, Interbank tiene el 13,4%, Banco Azteca el 10,4%, Caja Municipal Arequipa 7,1%, Mi banco 5,2%, Scotiabank 5,2%, Caja Nuestra Gente 4,6%, Credi Scotia 4,1%, Caja Municipal de Tacna 3,3%, Banco Continental 3,3%...

La moda es 1, y coincide en afirmar que BCP tiene mayor frecuencia de reclamos, pero la desviación estándar es de 4,969, esto significa que hay bastante dispersión.

¿Qué significa este hallazgo? Para imputar descuido en cuanto a la calidad de oferta de servicios y productos, deberíamos tener en cuenta el número total de clientes que atendió cada financiera, esta información no ha sido posible obtener.

Es un avance saber el ranking de reclamos. ¿Qué hay detrás de cada reclamo? Productos y servicios defectuosos que perjudican a los usuarios. Cada reclamo, implica productividad estancada, tiempo y economía perdidos (más aún cuando para realizar la denuncia y para cada citación, los usuarios deben trasladarse desde Ilo hasta Tacna) sumando a ello los sinsabores de la actitud diplomática pero indiferente de los representantes de la financiera. Finalmente, lo único que se recibe a cambio es la reposición o resarcimiento del producto o servicio, mas no la indemnización por todos los perjuicios causados posterior a la recepción del producto o servicio.

Es evidente que las financieras, en vistas de la calidad de los productos y servicios que brindan, y en vistas de un mejor posicionamiento en el mercado local y nacional, deben mejorar su atención y reducir el número de reclamos. Por otra parte, INDECOPI no debe ser sólo un ente dirimente de conflictos, sino que teniendo en cuenta estas cifras, debe inducir a la mejora a estas empresas, aún más, publicar periódicamente el ranking de calidad de atención al cliente.

Tabla 5: Financiera o banco reclamado según instancias de reclamo

| Instancia de reclamo | | fi | ni |
|-----------------------|--|----|-------|
| INDECOPI – Reclamo | BCP | 75 | 31,0% |
| | Interbank | 27 | 11,2% |
| | Caja Municipal de ahorro y crédito Arequipa S.A. | 21 | 8,7% |
| | Mi banco | 15 | 6,2% |
| | Caja Nuestra Gente | 13 | 5,4% |
| | Banco Azteca | 12 | 5,0% |
| | Scotiabank | 11 | 4,5% |
| | Caja Municipal de ahorro y crédito Tacna S.A. | 10 | 4,1% |
| | Credi Scotia | 10 | 4,1% |
| | Banco Falabela | 9 | 3,7% |
| | Banco Continental | 7 | 2,9% |
| | Pro Mujer INC | 6 | 2,5% |
| | Banco de la nación | 5 | 2,1% |
| | Cooperativa de servicios múltiples Minero Perú | 4 | 1,7% |

| | | | |
|--|--|------|-------|
| | FinancieraTFC | 4 | 1,7% |
| | Otras | 13 | 5,4% |
| | Total | 242 | 100% |
| OPI Denuncia PSO (procedimiento sumarísimo) | INDEC - BCP | 28 | 30,4% |
| | Banco Azteca | 23 | 25,0% |
| | Interbank | 18 | 19,6% |
| | Banco Continental | 5 | 5,4% |
| | Credi Scotia | 5 | 5,4% |
| | Caja Municipal de ahorro y crédito Arequipa S.A. | 4 | 4,3% |
| | Scotiabank | 4 | 4,3% |
| | Caja Nuestra Gente | 3 | 3,3% |
| | Mi banco | 2 | 2,2% |
| | Total | 92 | 100% |
| INDECOPI - Denuncia CPC (Comisión de Protección al Consumidor) | BCP | | 39,4% |
| | Interbank | | 12,1% |
| | Scotiabank | | 12,1% |
| | Banco Azteca | | 9,1% |
| | Caja Municipal de ahorro y crédito Tacna S.A. | | 6,1% |
| | Mi banco | | 6,1% |
| | Caja Municipal de ahorro y crédito Arequipa S.A. | | 3,0% |
| | Banco de la nación | | 3,0% |
| | Caja Nuestra Gente | | 3,0% |
| | Otras | | 6,1% |
| Total | 33 | 100% | |

Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

Tabla 5: las financieras que más fueron reclamadas o denunciadas ante cada una de las instancias de INDECOPI son:

Ante la instancia de reclamo: BCP (31%) e Interbank (11,2%).

Ante la instancia de denuncia PSO: BCP (30,4%) y Banco Azteca (24%).

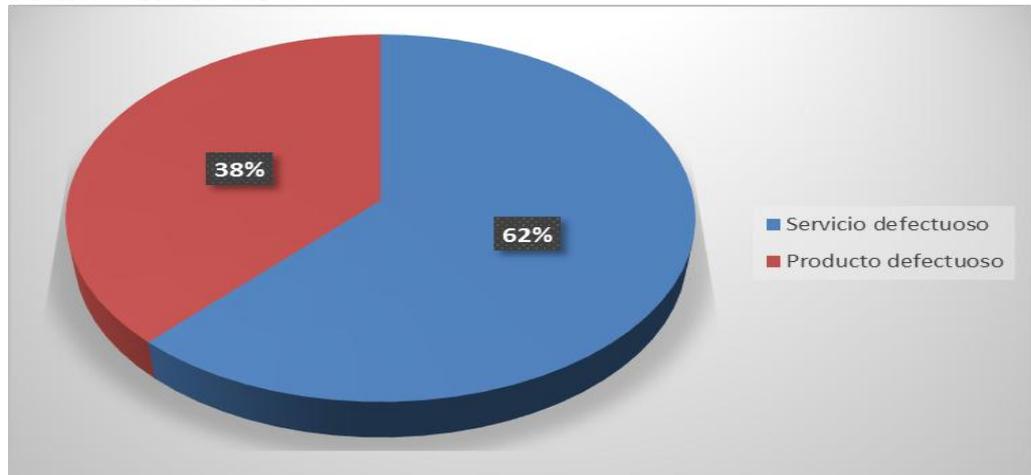
Ante la instancia de denuncia CPC: BCP (39,4%) e Interbank (12,1%).

La financiera que en primer orden ha sido reclamado o denunciado ante INDECOPI es BCP. La financiera que en segundo orden ha sido reclamado o denunciado ante INDECOPI es Interbank. En un análisis más detallado, también resulta que BCP e Interbank han sido las financieras que fueron objeto de más penalidades. Es necesario que las financieras BCP, Interbank y todos los que sobresalen por reclamos y denuncias, adopten estrategias de mejora en la calidad de su oferta de productos y servicios.

Tabla 6:Rubro defectuoso

| <i>Rubro</i> | <i>fi</i> | <i>ni</i> |
|---------------------|--------------|-----------|
| Servicio defectuoso | 228 | 62,1% |
| Producto defectuoso | 139 | 37,9% |
| Total | 367 | 100% |
| Moda | 2 (servicio) | |
| Desviación estándar | ,486 | |

Gráfico 4:Rubro defectuoso



Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

Tabla 6, gráfico 4: el estudio reporta que el 62,1% de los reclamos y denuncias son debido a servicios defectuosos; y el 37,9% debido a productos

defectuosos. La moda indica que los más frecuentes son los reclamos por servicios defectuosos, aunque hay una desviación estándar de 0,486 que significa que hay una pequeña dispersión de datos.

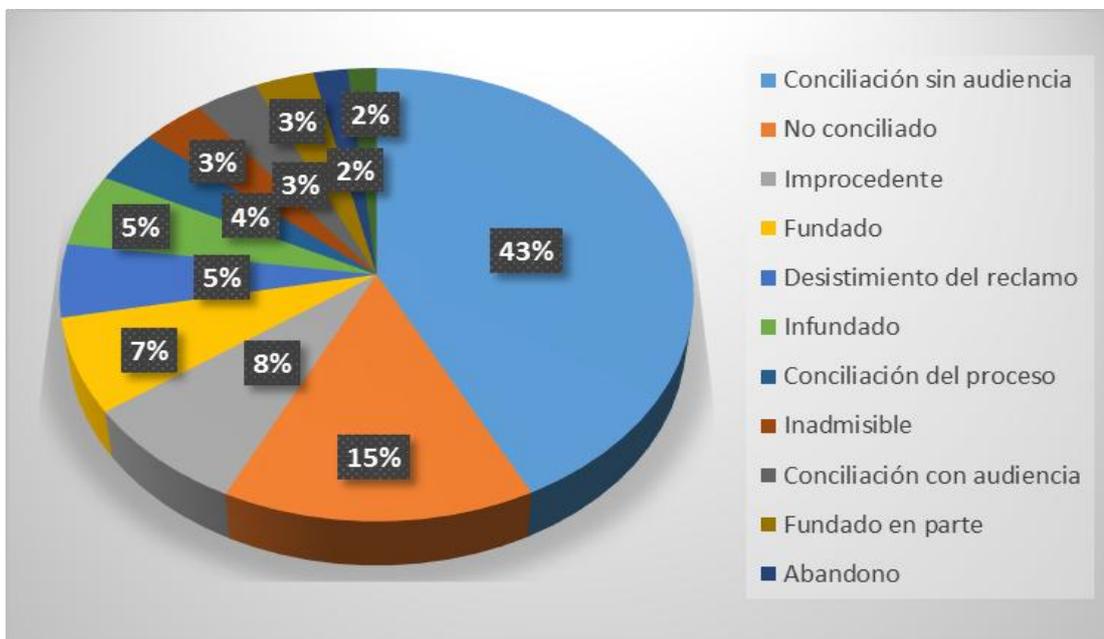
¿Cuáles son los servicios defectuosos de las financieras? Se trata de cambio de moneda, giros nacionales e internacionales, membresía, cajeros automáticos y otros. ¿Cuáles son los productos defectuosos? Son los préstamos, ahorros, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, leasing y otros.

Hubiera sido bueno tener información del número de atenciones en el periodo estudiado, distinguiendo los productos de los servicios, pero no fue posible. Ante este resultado, cada financiera debe revisar el rubro en la que tiene más reclamos y denuncias, y adoptar estrategias de mejora.

Tabla 7: Via de solución

| <i>Vía</i> | <i>fi</i> | <i>ni</i> |
|----------------------------|--------------------------------|-----------|
| Conciliación sin audiencia | 156 | 42,5% |
| No conciliado | 54 | 14,7% |
| Improcedente | 29 | 7,9% |
| Fundado | 25 | 6,8% |
| Desistimiento del reclamo | 19 | 5,2% |
| Infundado | 19 | 5,2% |
| Conciliación del proceso | 14 | 3,8% |
| Inadmisible | 13 | 3,5% |
| Conciliación con audiencia | 13 | 3,5% |
| Fundado en parte | 12 | 3,3% |
| Abandono | 7 | 1,9% |
| Inasistencia del reclamado | 6 | 1,6% |
| Total | 367 | 100% |
| Moda | 2 (conciliación sin audiencia) | |
| Desviación estándar | 4,170 | |

Gráfico 5: Vía de solución



Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

En cuanto a la vía de solución:

El 42,5% de los reclamos y denuncias se solucionan mediante conciliación sin audiencia.

El 14,7% no se concilia, y lógicamente, para a la siguiente instancia de denuncia o al poder judicial.

El 7,9% es considerado improcedente por la autoridad competente de INDECOPI, y que por tanto, queda allí, y no prospera a otras instancias.

El 6,8% de las denuncias es considerado fundado por la autoridad de INDECOPI, lo cual, trae como consecuencia un veredicto a favor del usuario, y en ocasiones, penalidad contra la financiera.

El 5,2% desiste del reclamo en el diálogo de las partes en la instancia de reclamo.

El 5,2% es considerado infundado por la autoridad de INDECOPI.

EL 3,8% concilia o soluciona pacíficamente el reclamo durante el proceso.

El 3.5% es considerado inadmisibile, generalmente por no corresponder a las competencias de INDECOPI.

El 3.5% se soluciona por conciliación por audiencia, es decir, gracias a la orientación de INDECOPI.

EL 3.3% es considerado fundado en parte, esto quiere decir que en parte el denunciante tiene razón, mas no en la totalidad de su reclamo.

El 1.9% abandona el reclamo o denuncia. Esto no quiere decir que el reclamo o denuncia no tenga fundamento, quizá las contingencias de la distancia, la falta de tiempo o la carencia económica influyan en la inasistencia a la audiencia.

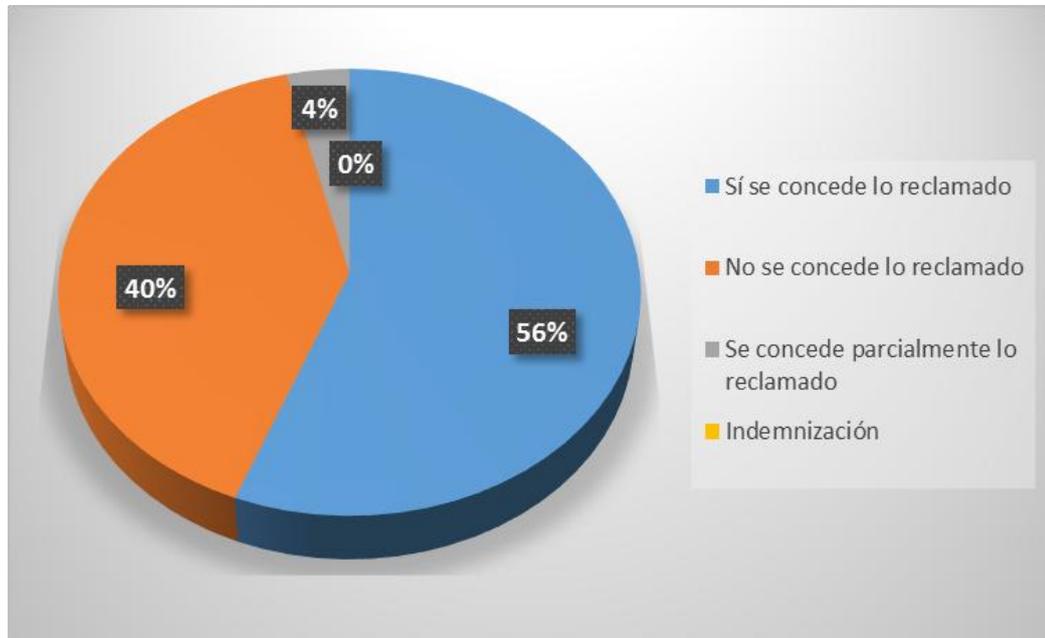
El 1.6% de los casos son debidos a la inasistencia del reclamado, lo cual, implica un nuevo procedimiento o sanción para la financiera.

La moda indica que la vía de solución más frecuente es la conciliación sin audiencia. La desviación estándar es de 4,170, esto significa que hay bastante dispersión de las vías de solución (tabla 7, gráfico 5).

Tabla 8:Satisfaccion del reclamo al cliente

| <i>Satisfacción</i> | <i>fi</i> | <i>ni</i> |
|--------------------------------------|--------------------------------|-----------|
| Sí se concede lo reclamado | 205 | 55,9% |
| No se concede lo reclamado | 148 | 40,3% |
| Se concede parcialmente lo reclamado | 14 | 3,8% |
| Indemnización | 0 | 0% |
| Total | 367 | 100% |
| Moda | 3 (sí se concede lo reclamado) | |
| Desviación estándar | ,970 | |

Gráfico 6: Satisfacción del reclamo al cliente



Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

La tabla 8 y gráfico 6 trata acerca de la satisfacción del reclamo o denuncia. En el 55,9% sí se concede lo reclamado, en el 40,3% no se concede lo reclamado, en el 3,8% se concede parcialmente lo reclamado.

La moda corrobora que la opción que más se repite es que 'sí se concede lo reclamado'. La desviación estándar es de 0,970, esto quiere decir que existe un poco de dispersión de frecuencias.

El resultado invita a dos tipos de reflexión:

En un análisis sincero y objetivo, también debe tenerse en cuenta que puede existir un porcentaje de casos de reclamo indebido por parte de algunas personas escrupulosas, o de aquellas que ven injusticias donde no las hay, en cuyo caso, debe dirimir la autoridad competente.

La multa es un desembolso económico de la financiera a favor de INDECOPI (tabla 8), pero aquí no se tiene en cuenta al usuario, no se da indemnización a nadie, el usuario debe quedarse satisfecho, en caso de un producto, con el reemplazo o la reparación; en caso de un servicio con la restitución. La indemnización está reservada al procedimiento judicial, lo cual es muy lento, implica mucho tiempo e inversión económica.

Esta situación es reflejo de nuestro poco sentido de justicia como Sociedad Peruana: no hemos entendido que el reclamo o la denuncia ante los abusos es una contribución positiva al bien común, no es sólo un caso personal, sino social. Si entendiéramos que un reclamo razonable contribuye al bien común, no dejaríamos sin recompensa o indemnización a quienes invierten su economía y tiempo productivo en hacer las gestiones por causa de la justicia social. El dejar sin indemnización a quienes hacen un bien social de este tipo, muchas veces puede ser un motivo para no reclamar ni denunciar las injusticias, ya que en ocasiones, los perjuicios de estos procesos superan lo reclamado.

Por tanto, en vistas de la justicia, se hace urgente implementar y hacer efectivo un sistema de indemnización de las financieras a los usuarios por los perjuicios causados, lo

cual sea también administrado por INDECOPI. Esto permitirá desarrollar en la población un mayor sentido de justicia y promoverá un mayor esfuerzo de las financieras por ofrecer un servicio de calidad.

Tabla 9: Satisfacción del reclamo al cliente según instancias de reclamo

| Instancia de reclamo | | fi | ni |
|----------------------|--------------------------------------|-----|-------|
| INDECOPI Reclamo | No se concede lo reclamado | 74 | 30,6% |
| | Se concede parcialmente lo reclamado | 2 | 0,8% |
| | Sí se concede lo reclamado | 166 | 68,6% |
| | Indemnización | 0 | 0% |
| | Total | 242 | 100% |

| | | | |
|--|--------------------------------------|----|-------|
| INDECOPI - Denuncia PSO (procedimiento sumarísimo) | No se concede lo reclamado | 51 | 55,4% |
| | Se concede parcialmente lo reclamado | 12 | 13,0% |
| | Sí se concede lo reclamado | 29 | 31,5% |
| | Indemnización | 0 | 0% |
| | Total | 92 | 100% |
| INDECOPI - Denuncia CPC (Comisión de Protección al Consumidor) | No se concede lo reclamado | 23 | 69,7% |
| | Sí se concede lo reclamado | 10 | 30,3% |
| | Indemnización | 0 | 0% |
| | Total | 33 | 100% |

Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

Tabla 9: La satisfacción al reclamo en las diversas instancias de INDECOPI es de la siguiente manera:

En la instancia inicial, los usuarios que sí obtienen lo reclamado son el 68,6%.

En la instancia de PSO, los usuarios que sí obtienen lo reclamado son el 13%.

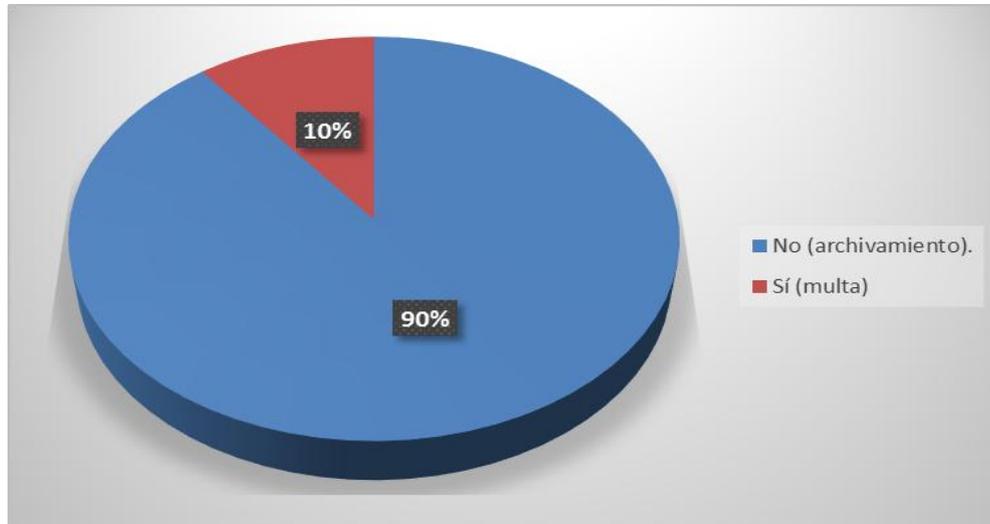
En la instancia de CPC, los usuarios que sí obtienen lo reclamado son 30,3%.

En ningún caso se obtiene indemnización debido a la variedad de perjuicios causados.

Tabla 10: Penalidad contra la financiera

| <i>Penalidad</i> | <i>fi</i> | <i>ni</i> |
|---------------------|-----------|-----------|
| No (archivamiento). | 329 | 89,6% |
| Sí (multa) | 38 | 10,4% |
| Total | 367 | 100% |
| Moda | 1 (no) | |
| Desviación estándar | ,305 | |

Gráfico 7: Penalidad contra la financiera



Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

En la tabla 10 y gráfico 7 se trata acerca de la penalidad contra la financiera. La penalidad es un instrumental de INDECOPI para llamar la atención a la empresa en casos comprobados de negligencia o abuso al consumidor.

Los resultados son los siguientes: el 89,6% de los casos no merecieron penalidad, gracias a un entendimiento oportuno, conciliación, desistimiento, improcedencia y otra razón, y se archivaron. Sin embargo, el 10,4% del total concluyeron con una penalidad (multa) contra la financiera, estas multas consisten en el desembolso pecuniario a favor de INDECOPI. Se favorece la institución estatal, pero el usuario, el verdadero perjudicado, el que hizo las gestiones a favor de la justicia, sólo accede a la reposición del producto o a la restitución del servicio.

Tabla 11:Financiera o banco reclamado según penalidad contra la financiera

| Penalidad contra la financiera | | i | i |
|---|--|----|------|
| No (archivamiento) | BCP | 11 | 3,7% |
| | Interbank | 7 | 4,3% |
| | Caja Municipal de ahorro y crédito Arequipa S.A. | 3 | ,0% |
| | Banco Azteca | 1 | ,4% |
| | Mi banco | 8 | ,5% |
| | Scotiabank | 6 | ,9% |
| | Caja Nuestra Gente | 5 | ,6% |
| | Credi Scotia | 2 | ,65 |
| | Banco Continental | 2 | ,6% |
| | Caja Municipal de ahorro y crédito Tacna S.A. | 1 | ,3% |
| | Banco Falabela | | ,7% |
| | Banco de la nación | | ,8% |
| | Pro Mujer INC | | ,8% |
| | Cooperativa de servicios múltiples Minero Perú | | ,2% |
| | Financiera TFC | | ,2% |
| | Otras | 4 | ,3% |
| | Total | 29 | 00% |

| | | | |
|------------|--|---|------|
| Sí (multa) | Banco Azteca | 7 | 4,7% |
| | BCP | | 3,2% |
| | Caja Municipal de ahorro y crédito Arequipa S.A. | | ,9% |
| | Credi Scotia | | ,9% |
| | Scotiabank | | ,9% |
| | Interbank | | ,3% |
| | Caja Nuestra Gente | | ,3% |
| | Mi banco | | ,6% |
| | Caja Municipal de ahorro y crédito Tacna S.A. | | ,6% |
| | Otras | | ,6% |
| | Total | 8 | 00% |

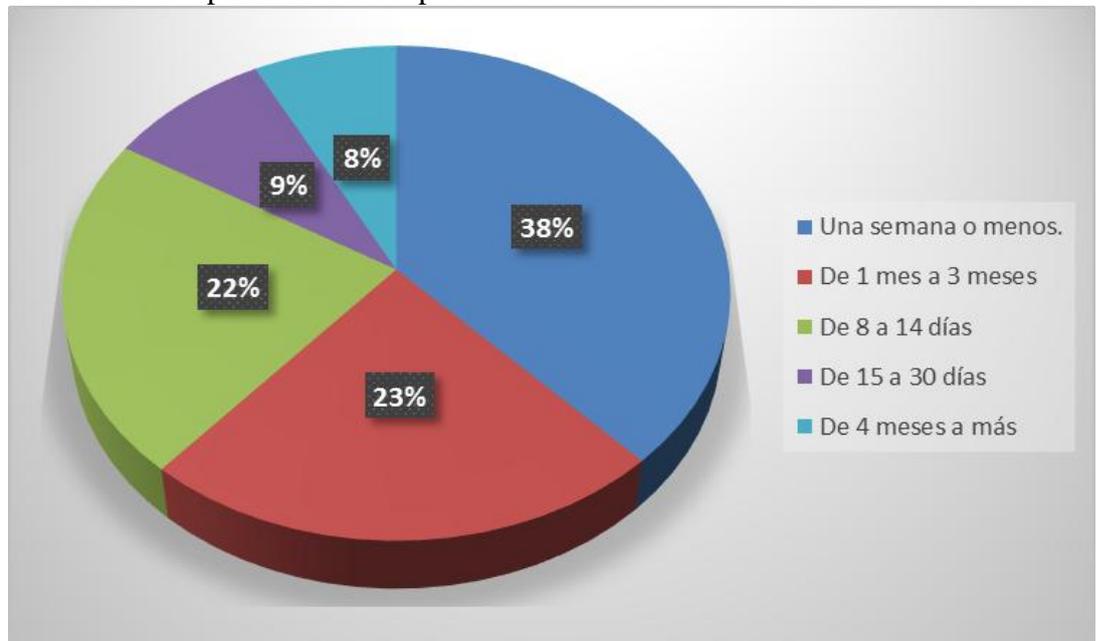
Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

Las financieras que tuvieron más frecuencias de archivamiento son: BCP (33,7%) e Interbank (14,3%). Las financieras que tuvieron más penalidades fueron: Banco Azteca (44,7%) y BCP (13,2%) (tabla 11). En otros segmentos de análisis, Banco Azteca carece de mayor participación, pero en la lista de los más penalizados aparece en primer lugar, esto permite inferir que Banco Azteca debe mejorar con urgencia la calidad de su oferta de productos y servicios.

Tabla 12:Tiempo estimado del proceso de reclamo

| <i>Tiempo</i> | <i>fi</i> | <i>ni</i> |
|---------------------|------------------------|-----------|
| Una semana o menos. | 139 | 37,9% |
| De 1 mes a 3 meses | 86 | 23,4% |
| De 8 a 14 días | 82 | 22,3% |
| De 15 a 30 días | 32 | 8,7% |
| De 4 meses a más | 28 | 7,6% |
| Total | 367 | 100% |
| Moda | 1 (una semana o menos) | |
| Desviación estándar | 1,389 | |

Gráfico 8:Tiempo estimado del proceso de reclamo



Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

Es importante tener en cuenta el tiempo estimado del proceso, ya que tanto para una persona natural como para una sociedad o institución es importante porque dependiendo de la celeridad puede afectar la productividad personal y empresarial, la presupuesto y otros.

La conclusión de los procesos de reclamo y denuncia fueron los siguientes: El 37,9% en menos de una semana, el 23,4% entre 1 y 3 meses, el 22,3% entre 8 y 14 días, el 8,7% entre 15 y 30 días, el 7,6% entre 4 meses a más. Vale precisar que alguno ha bordeado y hasta superado un año de proceso (tabla 12 y gráfico 8). La moda precisa que ‘una semana o menos’ es la acepción más frecuente. La desviación estándar es 1,389, lo cual indica que hay una cierta dispersión de las frecuencias.

Debido a las responsabilidades y objetivos que tiene cada persona, un procedimiento de reclamo es sumamente perjudicial, más aún cuando tiene tanta duración, esta es una de las razones por las que algunos abandonan el proceso.

Tabla 13: Tiempo estimado del proceso de reclamo según Instancias de reclamo

| Instancia de reclamo | | fi | ni |
|--|---------------------|-----|-------|
| INDECOPI - Reclamo | Una semana o menos. | 138 | 57,0 |
| | De 8 a 14 días | 82 | 33,9 |
| | De 15 a 30 días | 21 | 8,7 |
| | De 1 mes a 3 meses | 1 | ,4 |
| | Total | 242 | 100,0 |
| INDECOPI - Denuncia (procedimiento sumarísimo) PSO | De 15 a 30 días | 6 | 6,5 |
| | De 1 mes a 3 meses | 75 | 81,5 |
| | De 4 meses a más | 11 | 12,0 |
| | Total | 92 | 100,0 |
| INDECOPI - Denuncia (Comisión de Protección al Consumidor) CPC | Una semana o menos. | 1 | 3,0 |
| | De 15 a 30 días | 5 | 15,2 |
| | De 1 mes a 3 meses | 10 | 30,3 |
| | De 4 meses a más | 17 | 51,5 |
| | Total | 33 | 100,0 |

Fuente: elaboración personal (base de datos, anexo 2).

Tabla 13: El estimado de tiempo más frecuente en caso de un reclamo es de una semana o menos (57%). El estimado de tiempo más frecuente en caso de

una denuncia PSO es de 1 a 3 meses (81,5%). El estimado de tiempo más frecuente en caso de una denuncia CPC es de 4 meses a más (51,5%).

La denuncia se resuelve en corto tiempo, mientras que las denuncias tardan más en resolverse. Con toda seguridad, un usuario, antes de emprender una denuncia lo tendrá que pensar mucho, tanto ética como prácticamente: éticamente se verá en la necesidad de contribuir con la justicia, pero en la práctica quizá sólo le reporten pérdidas.

4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS:

La información estadística mostró con clarividencia que el papel de INDECOPI en defensa del consumidor se limita a conciliar, favorecer la reposición del producto, restablecer el servicio y sancionar. Es una labor que puede facilitar buena parte de los inconvenientes que experimenta el usuario de las financieras, pero falta atender la dimensión de la indemnización administrativa.

La indemnización, comprende el tiempo perdido, la inversión económica en pasajes, documentos y en ocasiones en asesoramiento legal, el malestar psicológico experimentado y otros imprevistos que en la práctica muchas veces superan el costo reclamado. Por otra parte, las financieras cometen indefinidamente los mismos errores contra los usuarios carentes de recursos, porque no consideran los sucesivos perjuicios causados a los usuarios. La indemnización es un escalón necesario para la calidad del servicio financiero en el Perú.

Comprobación de primera hipótesis específica:

De los reportes esgrimidos en la presente tesis, se verifica que los procesos iniciados por reclamos y/o denuncias de los consumidores de Ilo, no solo son inadecuados sino inviables legalmente para otorgar una indemnización administrativa por productos defectuosos de servicios financieros, tal conforme

regula el Art. 100° del Código del Consumidor. En tanto no se modifique la Ley, sólo se ejercerá vía acción ante el Poder Judicial y/o la vía del Arbitraje.

Comprobación de segunda hipótesis específica:

De los reportes esgrimidos en la presente tesis, se verifica que los procedimientos sancionadores derivados de denuncias resultan ser ineficaces para dar una solución de justicia administrativa a los consumidores, pues las medidas correctivas reparadoras reguladas en el Art. 115.7 del código del consumidor que aplica INDECOPI en materia financiera sólo recaen en multas que son en favor de INDECOPI y no en favor de los consumidores. Por otro lado, las medidas reparadoras no son de ejecución inmediata pues el INDECOPI para la ejecución tendrá que recurrir al mecanismo de la ejecución coactiva.

Comprobación de tercera hipótesis específica:

Del trabajo de investigación, se tiene que del contraste universo de 367 usuarios de las financieras de Ilo, se tiene que las financieras, por intermedio de INDECOPI, en el 55,9% de los casos, ofrecen reparo restitutorio a los usuarios reclamantes y denunciante en las instancias de la misma en el 3,8% de los casos se concede parcialmente lo reclamado, y en el 40,3% de los casos no se concede lo reclamado o denunciado. Entonces, se aprueba la hipótesis de investigación, porque los productos y servicios defectuosos solo alcanzan el nivel de reparan y no de restituyen.

Así mismo, se verifica que en los procedimientos sancionadores de INDECOPI, existe restitución de lo reclamado en sentido completo o parcial, pero no se concede indemnización por la vía administrativa.

Por tanto, se aprueba la hipótesis de investigación, porque los procedimientos sancionadores son ineficaces para ofrecer indemnización administrativa a los usuarios reclamantes o denunciante de las financieras de Ilo.

DISCUSION DE LA INVESTIGACION.

Empero, las financieras, por intermedio de INDECOPI, en el 55,9% de los casos, ofrecen reparo restitutorio a los usuarios reclamantes y denunciante en las instancias de la misma, en el 3,8% de los casos se concede parcialmente lo reclamado, y en el 40,3% de los casos no se concede lo reclamado o denunciado. Se aprueba la hipótesis de investigación, porque los productos y servicios defectuosos solo se reparan y restituyen pero civilmente y no administrativamente.

En los procedimientos sancionadores de INDECOPI, existe restitución de lo reclamado en sentido completo o parcial, pero no se concede indemnización por la vía administrativa.

Por tanto, se aprueba la hipótesis de investigación, porque los procedimientos sancionadores son ineficaces para ofrecer indemnización administrativa a los usuarios reclamantes o denunciante de las financieras de Ilo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

Primera.

Se ha determinado que el código del consumidor NO otorga al usuario o consumidor una indemnización administrativa por productos defectuosos por servicios financieros en los procesos administrativos que tramita INDECOPI en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015, lo que ocasiona la vulneración a la adecuada protección de los derechos del consumidor financiero.

Segunda.

Se ha determinado que no son adecuados los procesos de reclamos que tramita INDECOPI para otorgar al consumidor y/o usuario por productos defectuosos en los servicios financieros la posibilidad de una reparación y/o indemnización administrativa en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015, debido a que el código del consumidor no prevé la indemnización administrativa, sino solo la indemnización civil, lo cual hace inadecuados los procesos administrativos ante Indecopi.

Tercera.

Se ha determinado que no son eficaces los procedimientos sancionadores derivados de denuncias ante INDECOPI ILO por productos defectuosos de servicios financieros que afectan a los consumidores y/o usuarios en la Provincia de Ilo en los años 2012 y 2015, debido a que las medidas correctivas reparadoras no tienen naturaleza indemnizatoria administrativa, lo que precisa la ineficacia de los procedimientos administrativos ante Indecopi, y por ende debe de modificarse el código del consumidor, en el sentido que reconozca la indemnización administrativa ante Indecopi.

Cuarta.

Se ha determinado que es nulo o cero el nivel que INDECOPI otorgue indemnización administrativa a los consumidores y/o usuarios que denuncian por productos defectuosos de los servicios financieros en Ilo en los años 2012 y 2015, debido a que el código del consumidor no lo tiene taxativamente.

5.2. Recomendaciones:

1. A LOS DIRECTIVOS DE INDECOPI: Proponer una disposición legal que permita a INDECOPI administrar la indemnización por los daños y perjuicios causados a los usuarios por las financieras.

Proponer una disposición legal que implemente un SOAT por responsabilidad civil del proveedor, vale decir un seguro obligatorio del proveedor financiero que mitigue el riesgo por responsabilidad objetiva frente al daño causado por productos defectuosos.

2. A LOS DIRECTIVOS DE LAS FINANCIERAS: Asumir con responsabilidad y calidad el servicio financiero, acorde con la competitividad de los tiempos actuales, en base a las estadísticas de los reclamos de los usuarios ante INDECOPI y teniendo presente esto influye en el posicionamiento de la financiera en el contexto local y nacional.

Capacitar mejor al personal, para que estos orienten mejor a los usuarios, entreguen mejor los productos y servicios, implementar un servicio virtual que les permita llegar a los clientes y solucionar a tiempo los inconvenientes.

3. A LOS USUARIOS DE LAS FINANCIERAS: Aplicar los reclamos. El reclamo es parte del nivel cultural de una sociedad, y expresión del sentido de justicia de un pueblo: es necesario expresarse, manifestar los descontentos y sobre todo los defectos de los productos y servicios. Es necesario ir más allá del cálculo económico, porque se trata de instaurar un mercado financiero con criterios de calidad, responsabilidad y de mutuo respeto.

Propuesta legislativa.

EXPOSICION DE MOTIVOS

I.- ANTECEDENTES

El marco legal vigente que regula la relación contractual entre el proveedor y los consumidores es el código del consumidor.

II.- ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

El sistema de protección al consumidor regula la relación entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios, dando protección a la parte débil por la asimetría informativa y comercial que coloca al proveedor por encima del consumidor y/o usuario, el código del consumidor ha establecido los canales de reclamación y solución de controversias mediante las plataformas y medios alternativos de solución de conflictos, y en caso de producirse las infracciones a las normas administrativas se inicia el procedimiento sancionador a los proveedores en las instancias de INDECOPI.

En la relación consumidor y la Entidad Financiera se presentan con mayor frecuencia controversias derivadas de la asimetría en las que el Proveedor abusa del derecho por la gran cantidad de denuncias y reclamos contra estas empresas, por el trato indebido al cliente, la escasa información otorgada al consumidor, la complejidad de la información otorgada a los consumidores, la existencia de cobros indebidos, cláusulas vejatorias así como el incumplimiento de normativa específica, etcétera; a las cuales no hay coto, pues los consumidores sufren constantes abusos que significan daños y perjuicios que según el Código del consumidor sólo se puede demandar en vía de acción ante el poder judicial. Si bien, las entidades reguladoras como INDECOPI han emitido diferentes medidas normativas y correctivas con el fin de proteger al Consumidor del sistema

financiero, ello no ha mejorado significativamente la condición sino todo lo contrario, su situación se mantiene igual.

Del análisis y estudio de las denuncias presentada a INDECOPI, se tiene la estadística que los usuarios reclamantes y denunciante no encuentran reparo ni respuesta a sus reclamos adecuados, pues no existe restitución de lo reclamado en sentido completo o parcial, sólo tenemos restitución pero no reparación, la cual debe materializarse mediante una indemnización por la vía administrativa.

En ese contexto, conforme al artículo 65° de la Constitución Política del Estado, los consumidores del sistema financiero no se encuentran protegidos por el sistema de protección al consumidor y la norma vigente y por tanto los derechos de los consumidores se ven vulnerados al no ser eficaces los procedimientos administrativos sancionadores que desarrolla el INDECOPI.

El código del consumidor en los procedimientos sancionadores sólo consideran como sanción reparadora, la multa al proveedor financiero y medidas correctivas más no así la indemnización administrativa, y si bien es cierto que enuncia que sí es a lugar la indemnización la remite a la vía de acción ante el Poder Judicial, lo cual no sólo es una debilidad del sistema sino una abierta desprotección de los derechos del consumidor. En la práctica ejercitar en vía de acción la demanda de daños y perjuicios luego de haber tramitado una denuncia en el procedimiento sancionador ante INDECOPI, no sólo significa costos en tiempo y dinero al consumidor, sino que desalienta su derecho de acceso a la tutela jurisdiccional, por cuanto se ve obligado a transitar primero la vía administrativa ante INDECOPI y luego en el poder judicial un juicio que trae como riesgo en caso de descuidar el proceso se le repita otra acción contra uno mismo.

A ello se debe tener en cuenta la legislación comparada de los países de Colombia y España que sí consideran como medida reparadora a la vulneración de derechos del consumidor, la indemnización en la vía administrativa.

III.- ANALISIS COSTO BENEFICIO DEL PROYECTO DE LEY

El presente proyecto de Ordenanza no irroga mayor gasto que el previsto por el código del consumidor, que ampliará las facultades y atribuciones de INDECOPI para que en la vía del procedimiento sancionador, aplique la medida y sanción complementaria la indemnización administrativa a los proveedores que causen daños y perjuicios al consumidor en el contrato de consumo.

IV.-EFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACION NACIONAL

La presente iniciativa de Ley no es contraría a lo que dispone la Constitución Política del Perú ni las leyes del bloque constitucional sino muy por el contrario coadyuvan al accionar del sistema de protección al consumidor, por cuanto el efecto que va tener se va circunscribir en el ámbito nacional, y por la permisión que otorga el Artículo 65° de la Constitución Política del Perú.

V.- CONCLUSIÓN

En consideración a lo expuesto, se propone la Ley que modifica la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes artículos:

- Artículo 100°, sobre Responsabilidad Civil y Administrativa, que considere en caso el proveedor ocasione daños y perjuicios al consumidor estará obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, **y alternativamente en vía administrativa conforme Código de Protección y Defensa del Consumidor**, sin perjuicio de la

responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que sean a lugar; y,

- Artículo 115.7°.- sobre medidas correctivas reparadoras e indemnizatorias, que se considere como medidas indemnizatorias además de la **restitución del bien**, también en instancia administrativa; **la indemnización de daños y perjuicios**.

- Además, se deberá considerar la implementación de un seguro obligatorio por responsabilidad civil que cobertura los daños y perjuicios ocasionados al consumidor por productos defectuosos.

VI.- NORMATIVA APLICABLES

- Artículo 65° de la Constitución Política del Perú
- Artículos 100° y 115° de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General

PROYECTO DE LEY NRO.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

EL Congreso de la República;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 29571 - CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-

Artículo 1.- MODIFICACIÓN DE ARTICULOS DEL CÓDIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Art. 100. Responsabilidad civil y Administrativa

El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, **y alternativamente en vía administrativa conforme Código de Protección y Defensa del Consumidor**, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

Artículo 115°.- **Medidas correctivas reparadoras e indemnizatorias**

115.7 Las medidas indemnizatorias tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor, lo siguiente: a) **restitución del bien**: trata en suma de restaurar o reponer la situación jurídica quebrantada por la comisión de la infracción a los derechos del consumidor o falta, la obligación restitutiva alcanza

bienes muebles o inmuebles; y b) **la indemnización de daños y perjuicios:** comprende el resarcimiento del daño moral y material que se adiciona a la restitución del bien, el juez debe administrar con el derecho civil que regula en ese ámbito, la materia y entre otros conceptos se atenderá al daño emergente lo mismo que el lucro cesante. Son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Los Proveedores contratarán un seguro obligatorio por responsabilidad civil por la prestación brindada, que cubra el riesgo por responsabilidad objetiva frente al daño causado por productos defectuosos.

La presente disposición entra en vigencia al día siguiente de su publicación.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los xxxxxxxxx días del mes de Octubre de dos mil diecinueve.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presidente del Congreso de la República

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Primer Vicepresidente del Congreso de la República

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BACIGALUPO, E. (2004). Derecho Penal Parte General. En *Derecho Penal* (pág. 239). Lima: ARA editores.
- BENJAMIN, A. (1994). Derecho del Consumidor, en Defensa de los consumidores de productos y servicios. En S. G., *La Defensa de los Derechos del Consumidor desde una Perspectiva Internacional* (pág. 87/91). Buenos Aires: Ediciones La Rocca.
- BERCOVITZ Y RODRIGUEZ-CANO, A. (1984). Ambito de Aplicación y Derechos de los Consumidores en la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios. En I. N. Consumo, *Estudios Sobre Consumo* (pág. 15/16). Madrid: Edición N° 03.
- CASTILLO, P. F. (2017). Facultades Administrativas de la Superintendencia de Industria en Materia de Protección al Consumidor . En S. d. Comercio, *Protección al Consumidor en Colombia* (págs. 496 - 499). Bogotá.
- CHAVEZ, C. A. (2012). El Consumidor Financiero: Necesidades de su implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor . *TESIS para optar Título de Abogado*. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- COSMÓPOLIS, A. P. (2003,). Dialogo con la Jurisprudencia. *Gaceta Jurídica* N° 62, 47.
- GARCIA, G. B. (Madrid, 1990). Noción del Consumidor en el Derecho Comparado . *Revista de Estudios Sobre Consumo* N° 18, 51.
- GUTIERREZ, G. D. (2014). TESIS para optar grado academico de MAGISTER. *Eficacia de los Mecanismos de Resolución de Reclamación para la Protección del Consumidor Financiero, Arequipa 2014*. Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín, Perú.

- HINESTROZA, P. F. (2017). De las Facultades Jurisdiccionales a las Autoridades Administrativas. En S. d. Comercio, *Protección al Consumidor en Colombia* (págs. 442 - 443). Bogota.
- Humanos, M. d. (2015). Código Civil. En *Decreto Legislativo N° 295* (pág. 331/333). Lima, 16° Edición : Edición Oficial MINJUS.
- IKEDA, M. (17 de Mayo de 2014). Nota informativa: ¿y quien indemniza a los consumidores afectados? *DIARIO EL COMERCIO*, pág. Sección economía.
- Judicial, P. (s.f.). *Poder Judicial*. Obtenido de Servicios/Diccionario: <http://www.pj.gob.pe/servicios/diccionario/diccionario.asp>
- Jurídica, G. (2005). Sobre el Régimen Económico Constitucional . *Dialogo con la Jurisprudencia*, 18.
- LOBATO, Á. C. (2013). Alcance de la Reposición e Indemnización al Consumidor en el Seno del Procedimiento Sancionador de Consumo. *Revista CESCO de Derechi de Consumo*, N° 6/2013, Págs. 1-35, .
- LOPEZ, F. P. (01 de Setiembre de 2007). PAPERS sobre Indemnización de Daños y Perjuicios en el Procedimiento Administrativo Sancionador . *La Indemnización de los Daños y Perjuicios Causados al Consumidor en el Marco del Procedimiento Administrativo Sancionador* . Coruña, Universidad de A. Coruña, España.
- O'BRIEN, E. C. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Jurista Editores E.I.R.L.
- Perú, C. d. (01 de Setiembre de 2010). Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor . *Ley N° 29571*. Lima, Perú: Diario Oficial el Peruano.
- SÚMAR, O. (2011). *Ensayos Sobre Protección al Consumidor en el Perú*. Lima: Universidad del Pacifico, 1ra. Edición.

- TORRES, G. C. (s.f.). En *Diccionario Jurídico Elemental* (pág. 37). Argentina: Heliasta S.R.L.
- VEGA MERE, Y. (2001). *El derecho del Consumidor y la Contratación Contemporánea. Instituciones de Derecho Privado*. Lima, Perú: Palestra Editores.
- CARBONELL O'BRIEN Esteban (Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor: Ley N°29571 - Ley N°29888 - Ley N°30046 - Ley N°30056)
- DURAND CARRIÓN Julio (Tutela Jurídica Del Consumidor y de la Competencia)
- TITO MOLINA Johana (Jurisprudencia sobre protección del consumidor)
Anibal Torres Vásquez (Contratación masiva)
- ALPA Guido (Derecho del Consumidor)
- ESPINOZA ESPINOZA, Juan
- PATRÓN SALINAS Carlos (Protección del consumidor en los servicios financieros)
- VILELA CARBAJAL, Jorge Eduardo (La Protección al Consumidor en la Jurisprudencia del Indecopi)
- SHINA, Fernando E. (Daños al consumidor. Soluciones jurisprudenciales a casos célebres)
- MOSSET ITURRAPSE, Jorge (Defensa del Consumidor)
- GUTIÉRREZ CAMACHO, Walter. Libertad de empresa. En: Legal Express, Año 2, N° 17. Gaceta Jurídica Editores. Lima, Mayo de 2002.

OVIEDO ALBÁN, Jorge. Los elementos esenciales del Derecho Comercial contemporáneo. Ponencia presentada en la “IV Convención Latinoamericana de Derecho” realizada en Lima, los días 23 á 26 de Octubre de 2001.

Actas de la Comisión Reformadora del Código de Comercio. Tomo I. Librería e Imprenta Gil S.A. Lima. 1945. 365p.

ASCARELLI, Tullio. Iniciación al Estudio del Derecho Mercantil. Bosch, Casa Editorial. Barcelona. 1964. 389p.

BALDO DEL CASTAÑO, Vicente; Conceptos Fundamentales del Derecho Mercantil. Las Relaciones Jurídicas Empresariales. Marcombo- Boixareu Editores. 1982. Barcelona. 275p.

Material de Internet:

1.- MERINO ACUÑA, Roger 2011 “Los derechos de los consumidores y sus descontentos”.

<http://comparacioncritica.blogspot.com/2011/03/los-derechos-de-los-consumidores-y-sus.html>

Paginas WEB:

http://sistemas.indecopi.gob.pe/cpc_jurisprudencia/consultanew/principal.asp

<http://systems.indecopi.gob.pe/buscResolucion/index.seam>

<http://www.cybertesis.edu.pe/>

<http://derechogeneral.blogspot.com/>

<http://comparacioncritica.blogspot.com>

Anexo 1: Base de datos

| Idigo reclamante | Código reclamante | Se instancia | Iniciativa reclamada | Fin reclamada | Rubro defectuoso | Resolución | Satisfacción reclamo | Satisfacción | Procedencia | Tiempo del proceso | T |
|------------------|-------------------|--------------|----------------------|---------------|------------------|------------|----------------------|--------------|-------------|--------------------|---|
| 121 | 20 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 122 | 20 | 2 | 3 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 123 | 20 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | |
| 127 | 20 | 1 | 1 | 11 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 128 | 20 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 129 | 20 | 2 | 1 | 12 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 1210 | 20 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 1211 | 20 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 1213 | 20 | 2 | 1 | 12 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 1215 | 20 | 2 | 2 | 12 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 1217 | 20 | 1 | 2 | 12 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | |
| 1218 | 20 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | |
| 1220 | 20 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 1221 | 20 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | |
| 1228 | 20 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 3 | 1 | 4 | |
| 1229 | 20 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | |
| 1231 | 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 1237 | 20 | 1 | 1 | 11 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 1239 | 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 1240 | 20 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| | 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | | |
|------|----|---|---|----|---|---|---|---|---|
| 1245 | | | | | | | | | |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1246 | | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1247 | | 2 | 1 | 11 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1251 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1252 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1253 | | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1254 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1257 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1259 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1261 | | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1265 | | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1267 | | 1 | 1 | 11 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1269 | | 2 | 1 | 11 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1270 | | 2 | 1 | 11 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1274 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1276 | | 1 | 1 | 10 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1278 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1281 | | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1282 | | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1283 | | 1 | 1 | 13 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1287 | | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1289 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1292 | | 1 | 1 | 13 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|-------|----|---|---|----|---|---|---|---|---|
| 1293 | | | | | | | | | |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1294 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1295 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12100 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12101 | | 2 | 1 | 12 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12102 | | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12105 | | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12111 | | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12117 | | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12119 | | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12123 | | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12124 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12125 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12126 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12127 | | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12128 | | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12131 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12132 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 12133 | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 132 | | 2 | 1 | 9 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 133 | | 1 | 1 | 12 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 136 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 137 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | 2 | 1 | 11 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |

| | | | | | | | | | |
|------|----|---|---|----|---|---|---|---|---|
| 1310 | | | | | | | | | |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1311 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1312 | | 1 | 1 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1314 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1322 | | 1 | 1 | 10 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1323 | | 2 | 1 | 12 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1324 | | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1325 | | 1 | 1 | 10 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1327 | | 2 | 1 | 12 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1329 | | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1330 | | 1 | 1 | 10 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1331 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1333 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1334 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1335 | | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1346 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1350 | | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1351 | | 1 | 1 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1370 | | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1372 | | 2 | 1 | 13 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1375 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1380 | | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1386 | | 2 | 1 | 13 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|-------|----|---|---|----|---|---|---|---|---|
| 1388 | | | | | | | | | |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1390 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1391 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1394 | | 2 | 1 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1398 | | 1 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 1399 | | 1 | 1 | 11 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13102 | | 2 | 1 | 13 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13110 | | 2 | 1 | 13 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13112 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13120 | | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13127 | | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13131 | | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13132 | | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13136 | | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13138 | | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13139 | | 1 | 1 | 8 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13140 | | 1 | 1 | 12 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13143 | | 2 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13149 | | 1 | 1 | 14 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13154 | | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13156 | | 2 | 1 | 11 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13158 | | 2 | 1 | 6 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | | | | | | | | |
| 13159 | | 2 | 1 | 11 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| | 20 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | |
|-------|---|---|----|---|---|---|---|---|
| 13160 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |
| 13161 | 1 | 1 | 7 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13162 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13163 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13165 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13167 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13170 | 2 | 1 | 15 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13174 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13177 | 1 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13178 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13181 | 2 | 1 | 15 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13182 | 1 | 1 | 15 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13183 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13187 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13189 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13190 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13191 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13193 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13194 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13196 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13197 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13198 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13199 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | 2 | 1 | 12 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|-------|---|---|----|---|---|---|---|---|--|
| 13200 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13201 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13203 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13204 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13205 | 2 | 1 | 16 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13206 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13208 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13215 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13216 | 1 | 1 | 13 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13217 | 1 | 1 | 16 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13219 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13220 | 2 | 1 | 16 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13221 | 2 | 1 | 10 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13223 | 2 | 1 | 13 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13226 | 2 | 1 | 12 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13227 | 1 | 1 | 16 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13229 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13232 | 1 | 1 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13234 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13237 | 1 | 1 | 10 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13239 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13240 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13241 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | | |
|-------|---|---|----|---|---|---|---|---|--|
| 13142 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13144 | 1 | 1 | 11 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13246 | 2 | 1 | 11 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13247 | 2 | 1 | 14 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13248 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13249 | 1 | 1 | 16 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13252 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13253 | 1 | 1 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13254 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13255 | 2 | 1 | 12 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13260 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13261 | 1 | 1 | 8 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13262 | 1 | 1 | 8 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13263 | 1 | 1 | 13 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13264 | 1 | 1 | 10 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13266 | 1 | 1 | 15 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13271 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13273 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13275 | 2 | 1 | 16 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13276 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13278 | 2 | 1 | 16 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13280 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13283 | 1 | 1 | 12 | 1 | 6 | 1 | 1 | 3 | |
| 20 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | |
|-------|---|---|----|---|---|---|---|---|
| 13285 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |
| 13286 | 2 | 1 | 6 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13287 | 1 | 1 | 6 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13290 | 2 | 1 | 16 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13291 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13292 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13293 | 2 | 1 | 9 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13295 | 2 | 1 | 13 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13299 | 2 | 1 | 16 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13300 | 1 | 1 | 7 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13301 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13303 | 2 | 1 | 11 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13304 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13305 | 2 | 1 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13306 | 1 | 1 | 16 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13310 | 1 | 1 | 12 | 2 | 6 | 1 | 1 | 3 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13311 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13312 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13314 | 3 | 1 | 15 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13315 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13317 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13318 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13322 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | 2 | 1 | 14 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |

| | | | | | | | | |
|-------|---|---|----|---|---|---|---|---|
| 13324 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |
| 13325 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13326 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13327 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13328 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13329 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13330 | 1 | 1 | 7 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13331 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13334 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13335 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13340 | 2 | 1 | 16 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13341 | 1 | 1 | 3 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13342 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13344 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13345 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13346 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13347 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13348 | 1 | 1 | 16 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13349 | 2 | 1 | 14 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | 1 | | | |
| 13356 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13357 | 1 | 1 | 15 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13358 | 1 | 1 | 16 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 20 | | | | | | | | |
| 13360 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 20 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |

| | | | | | | | | | |
|-------|---|---|----|---|---|---|---|---|--|
| 13362 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13363 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13364 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13365 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13366 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13368 | 2 | 1 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13369 | 2 | 1 | 9 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13370 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13371 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13372 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13374 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13375 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13376 | 1 | 1 | 8 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13377 | 1 | 1 | 7 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13381 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13384 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 3 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13385 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13387 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13388 | 2 | 1 | 6 | 1 | 7 | 1 | 1 | 3 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13392 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13394 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13395 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13399 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | |
| 20 | 1 | 2 | 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-------|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|
| 1240 | | | | | | 0 | | | | |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1243 | | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1245 | | 3 | 2 | 5 | 2 | | 9 | 1 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1248 | | 3 | 2 | 1 | 2 | | 9 | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1264 | | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1265 | | 1 | 2 | 13 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1266 | | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1267 | | 3 | 2 | 1 | 2 | | 9 | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1268 | | 1 | 2 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1269 | | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1270 | | 2 | 2 | 1 | 2 | | 7 | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1274 | | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1282 | | 2 | 2 | 2 | 2 | | 7 | 1 | 1 | 5 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1288 | | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1289 | | 1 | 2 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1292 | | 1 | 2 | 12 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1294 | | 1 | 2 | 12 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1295 | | 1 | 2 | 4 | 2 | | 9 | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 12100 | | 1 | 2 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 12102 | | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 12103 | | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 12106 | | 2 | 2 | 13 | 2 | 3 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 136 | | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 7 | 1 | 1 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|------|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|
| 137 | | | | | | | | | | |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1310 | | 2 | 2 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1312 | | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1313 | | 1 | 2 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1316 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1319 | | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1320 | | 1 | 2 | 13 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1321 | | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1322 | | 1 | 2 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1323 | | 1 | 2 | 11 | 2 | | 7 | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1325 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 1 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1328 | | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1331 | | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 5 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1332 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 5 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1336 | | 3 | 2 | 1 | 2 | | 9 | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1337 | | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | | 3 | 2 | 5 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1341 | | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1345 | | 2 | 2 | 13 | 2 | | 9 | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1348 | | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 5 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1351 | | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1356 | | 1 | 2 | 10 | 2 | | 9 | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1359 | | 1 | 2 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1362 | | 1 | 2 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | 1 | 2 | 2 | 2 | | 1 | 1 | 1 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|-------|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|
| 1366 | | | | | 2 | | | | | |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1367 | | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1374 | | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1377 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1378 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1381 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1384 | | 1 | 2 | 13 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1388 | | 1 | 2 | 10 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 5 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1390 | | 1 | 2 | 10 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1391 | | 1 | 2 | 2 | 2 | | 7 | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1392 | | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1393 | | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 1395 | | 2 | 2 | 1 | 2 | | 9 | 1 | 1 | 3 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1398 | | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 5 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1399 | | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 13103 | | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 13104 | | 1 | 2 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 13110 | | 2 | 2 | 1 | 2 | | 9 | 1 | 1 | 5 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 13116 | | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 2 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 13118 | | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 13120 | | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 13127 | | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | | | | | | | | | |
| 13129 | | 2 | 2 | 12 | 2 | | 7 | 1 | 1 | 4 |
| | 20 | 1 | 2 | 3 | 2 | | 9 | 1 | 1 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|-------|---|---|----|---|---|---|---|---|--|
| 13130 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13134 | 1 | 2 | 12 | 2 | 7 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13138 | 1 | 2 | 12 | 2 | 7 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13139 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13140 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13141 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13142 | 3 | 2 | 3 | 2 | 9 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13143 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 5 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13144 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13145 | 3 | 2 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13147 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13149 | 2 | 2 | 12 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13150 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13151 | 1 | 2 | 12 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13157 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13159 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13160 | 2 | 2 | 12 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12105 | 2 | 3 | 1 | 2 | 7 | 1 | 1 | 5 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12139 | 1 | 3 | 12 | 2 | 9 | 1 | 1 | 5 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12140 | 2 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 5 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12162 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 3 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 12163 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12165 | 1 | 3 | 5 | 2 | 7 | 1 | 1 | 5 | |
| 20 | 2 | 3 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 5 | |

| | | | | | | | | | |
|-------|---|---|----|---|---|---|---|---|---|
| 12166 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12167 | 2 | 3 | 9 | 2 | 9 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12169 | 3 | 3 | 5 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12178 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12186 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 3 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12190 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | 3 | 2 | 5 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12194 | 3 | 3 | 4 | 2 | 9 | 1 | 1 | 3 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12196 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 12198 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 131 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 4 |
| 20 | | | | | | | | | |
| 132 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 3 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 1327 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 3 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 1328 | 1 | 3 | 7 | 2 | 0 | | 1 | 1 | 4 |
| 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1336 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | | 1 | 1 | 4 |
| 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1337 | 2 | 3 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 5 |
| 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1340 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | | 1 | 1 | 5 |
| 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1348 | 1 | 3 | 16 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 5 |
| 20 | | | | | | 1 | | | |
| 1350 | 1 | 3 | 9 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 5 |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13113 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13137 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 1 | 1 | 4 | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 13139 | 1 | 3 | 16 | 2 | 7 | 1 | 1 | 5 | |
| 20 | | | | | 1 | | | | |
| 13214 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 5 |
| 20 | | | | | | 1 | | | |
| 13225 | 3 | 3 | 12 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 5 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | | 3 | 2 | 5 |

| | | | | | | | | | | |
|-------|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|
| 13226 | | | | | | 4 | | | | |
| | 20 | | | | | | 1 | | | |
| 13229 | | 3 | 3 | 11 | 2 | 4 | | 3 | 2 | 5 |

Anexo 2: Matriz de Consistencia de la Tesis