



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante Indecopi-Tarapoto, año 2016 - 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTORA:

Est. LUCERO CENTI LEÓN RODAS

ASESOR:

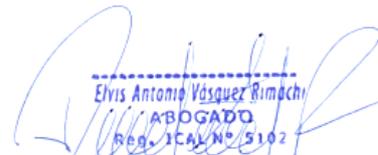
Abog. RENÉ FELIPE RAMOS GUEVARA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

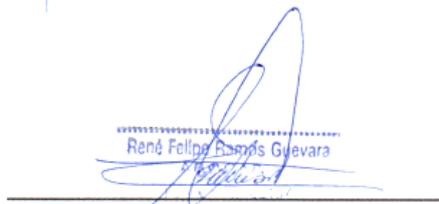
DERECHO ADMINISTRATIVO

PERÚ - 2018

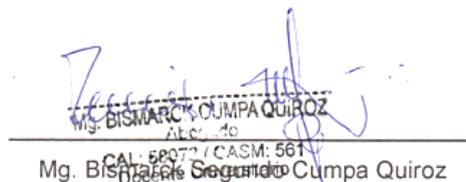
Página del jurado


Elvis Antonio Vásquez Rimachi
ABOGADO
Reg. ICAJ/Nº 5102

Mg. Elvis Antonio Vásquez Rimachi
Presidente


René Felipe Ramos Guevara

Mg. René Felipe Ramos Guevara
Secretario


BISMARCK CUMPA QUIROZ
Abogado
CAL 5977 / CASM: 561

Mg. Bismarck Cumpa Quiroz
Vocal

Dedicatoria

En primer lugar, **a Dios**, quien me guío y me cuidó para llegar a mis objetivos y culminar con este trabajo de investigación.

A **mis padres**, por haberme apoyado en todo momento, tanto en lo moral y económico, quienes me dieron la fuerza y el valor para seguir adelante, gracias por ser mi fortaleza e inculcarme los valores de la vida por hacer de mí un buen ser humano

A **mis familiares**, quienes pusieron un granito de arena para culminar mis estudios, y mi tesis, gracias por los consejos, las propinas y el cariño que me brindan para ser cada día mejor persona.

Agradecimiento

A mis asesores, gracias por la dedicación, tiempo, motivación y criterios para guiarme y poder desarrollar mi tesis. De corazón agradezco a todos mis maestros de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, por sus enseñanzas, y conocimientos brindados para una buena formación profesional y culminar satisfactoriamente mi carrera profesional y por último a los jefes de la Oficina Regional de San Martín, Tarapoto del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), por brindarme la información debida para desarrollar mi tesis; muchas gracias a todos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, LUCERO CENIT LEÓN RODAS, estudiante de la Escuela de Derecho de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 70432117, con la tesis titulada "Vulneración a la Protección del Consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la Teoría del abuso de derecho en Procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante Indecopi -Tarapoto, año 2016 - 2017".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 22 de junio de 2018.



LUCERO CENIT LEÓN RODAS
DNI° 70432117

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento a lo dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad César Vallejo, se pone a vuestra consideración la presente Tesis Titulada “Vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante Indecopi -Tarapoto, año 2016 - 2017”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional en Derecho y Ciencias Políticas.

La investigación está dividida en ocho capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, Operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

VIII. ANEXOS. Se presenta todos los documentos que evidencien la investigación.

La autora

Índice

	PAG.
Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al tema	22
1.3.1. Conceptos del Consumidor.....	22
1.3.2. Conceptos de Protección del Consumidor.....	22
1.3.3. Derechos del Consumidor.....	23
1.3.4. Principios sobre los derechos del consumidor	24
1.3.5. Legislación.....	25
1.3.6. Derechos del Consumidor Reconocidos por la Ley de Protección al Consumidor	26
1.3.7. Autonomía Privada del Contrato entre privados	28
1.3.8. El abuso de Derecho.....	31
1.3.9. Costas y Costos	36
1.4. Formulación del Problema.....	43
1.5. Justificación del estudio.....	43
1.6. Hipótesis.....	45
1.7. Objetivos.....	46
1.7.1. Objetivo General:.....	46
1.7.2. Objetivos Específicos:	46
II. MÉTODO	47
2.1. Diseño de Investigación	47
2.2. Variables.....	47
2.2.1. Variable 1	47
2.2.2. Variable 2	47

2.2.3. Operacionalización	47
2.3. Población y muestra	49
2.3.1. Población	49
2.3.2. Muestra	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	49
2.4.1. Técnicas e instrumentos de Investigación	49
2.4.2. Validez de los instrumentos de investigación	50
2.4.3. Confiabilidad	51
2.5. Métodos de análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	52
3.1. De la entrevista	52
3.2. Del análisis documental	66
3.3. De la encuesta	70
IV. DISCUSIÓN	75
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Autorización de la versión final del trabajo de investigación

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Vulneración de los derechos del consumidor en la ciudad de Tarapoto.....	52
Tabla 2	Denuncias por vulneración de los derechos del consumidor resueltos de manera positiva.....	53
Tabla 3	Informan a la ciudadanía sobre los derechos que los protege como consumidores.....	54
Tabla 4	El Código de Protección y Defensa del Consumidor presenta vacíos o falencias legales en cuanto a la protección del Consumidor.....	54
Tabla 5	La parte más débil de la relación de consumo es el consumidor.....	56
Tabla 6	Los derechos del consumidor son garantizados por los principios del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	57
Tabla 7	El consumidor en todos los procesos de denuncia ha quedado satisfecho.....	58
Tabla 8	Como jefe competente ha ordenado que se devuelvan los costos procesales en favor del consumidor.....	59
Tabla 9	Como jefe competente ha ordenado que se devuelvan los costos procesales en favor del consumidor.....	60
Tabla 10	Del Decreto Legislativo Nº 807, artículo 7, ampara al consumidor para que se devuelvan los costos procesales.....	61
Tabla 11	Ud. ha percibido el abuso de derecho en las solicitudes de costas y costos...	62
Tabla 12	Existen supuestos donde se deben reconocer los costos procesales en favor del consumidor.....	63
Tabla 13	Se debería reconocer la totalidad o parcialidad de las solicitudes de costos procesales.....	64
Tabla 14	Al negar la solicitud de liquidación de costos, el consumidor quedaría afectado por el gasto económico que emitió, a pesar de que se reconoció la infracción por parte del proveedor.....	65
Tabla 15	Solicitudes que presentan vulneración al derecho del consumidor.....	66
Tabla 16	De la aplicación de la teoría del abuso de derecho en las solicitudes.....	67
Tabla 17	Sobre los costos reconocidos.....	68
Tabla 18	Del estado situacional de las solicitudes	69
Tabla 19	Valoración de los principios y derechos de protección del consumidor con relación a los procesos de liquidación de costos y costas procesales.....	70

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Vulneración de los derechos del consumidor en la ciudad de Tarapoto.....	52
Figura 2	Denuncias por vulneración de los derechos del consumidor resueltos de manera positiva.....	53
Figura 3	Informan a la ciudadanía sobre los derechos que los protege como consumidores.....	54
Figura 4	El Código de Protección y Defensa del Consumidor presenta vacíos o falencias legales en cuanto a la protección del Consumidor.....	55
Figura 5	La parte más débil de la relación de consumo es el consumidor.....	56
Figura 6	Los derechos del consumidor son garantizados por los principios del Código de Protección y Defensa del Consumidor.....	57
Figura 7	El consumidor en todos los procesos de denuncia ha quedado satisfecho...	58
Figura 8	Como jefe competente ha ordenado que se devuelvan los costos procesales en favor del consumidor.....	59
Figura 9	Como jefe competente ha ordenado que se devuelvan los costos procesales en favor del consumidor.....	60
Figura 10	Del Decreto Legislativo N° 807, artículo 7, ampara al consumidor para que se devuelvan los costos procesales.....	61
Figura 11	Ud. ha percibido el abuso de derecho en las solicitudes de costas y costos	62
Figura 12	Existen supuestos donde se deben reconocer los costos procesales en favor del consumidor.....	63
Figura 13	Se debería reconocer la totalidad o parcialidad de las solicitudes de costos procesales.....	64
Figura 14	Al negar la solicitud de liquidación de costos, el consumidor quedaría afectado por el gasto económico que emitió, a pesar de que se reconoció la infracción por parte del proveedor.....	65
Figura 15	Solicitudes que presentan vulneración al derecho del consumidor.....	66

Figura 16	De la aplicación de la teoría del abuso de derecho en las solicitudes.....	67
Figura 17	Sobre los costos reconocidos.....	68
Figura 18	Del estado situacional de las solicitudes Valoración de los principios y derechos de protección del	69
Figura 19	consumidor con relación a los procesos de liquidación de costos y costas procesales.....	71

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo determinar la vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante INDECOPI-Tarapoto. El tipo de investigación es descriptiva de diseño no experimental, de corte transversal. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 21 solicitudes tramitadas ante la Oficina Regional de INDECOPI-Tarapoto. Se aplicó un cuestionario de entrevista a los Jefes del Órgano Resolutivos de Procesos Sumarísimos (ORPS) y la Comisión de Protección al Consumidor (CPC), se analizó los resultados de las Resoluciones emitidas por INDECOPI y un cuestionario a los consumidores; en el que se evaluó: los procesos de protección del consumidor con relación al abuso de derecho en las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales; los factores que intervienen para la vulneración a la protección del consumidor a consecuencia en las resoluciones de las solicitudes; y se valoró la aplicación de principios y derechos de protección del consumidor con relación a los procesos de liquidación de costas y cotos procesales.

Palabras clave: Protección del Consumidor, Abuso de derecho, liquidación, costas y costos procesales.

ABSTRACT

The following research has as goal to determine the infringement of consumer protection as a result of the inappropriate use of the theory of abuse of rights in the costs settlement processes and procedural costs, processed at INDECOPI-Tarapoto. The type of this research is descriptive of non-experimental design, cross-sectional. The study group and study sample consisted of 21 request forms processed at Regional Office of INDECOPI-Tarapoto. A survey questionnaire was applied to the chiefs of Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) and the Comisión de Protección al Consumidor (CPC), the results of the Resolutions delivered by INDECOPI and a questionnaire to consumers; the following criterias were used: the processes of consumer protection in relation to the abuse of rights in the request forms for liquidation of costs and procedural costs; the factors involved in the infringement of consumer protection resulting in resolutions of request forms; and the application of principles and rights of consumer protection in relation to the settlement process costs and legal reserves were assessed.

KEY WORDS: Consumer protection, abuse of rights, liquidation, costs and procedural costs.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A criterio propio, la vulneración a la protección del consumidor es un problema que viene siendo tratado en casi todos los países del mundo. El desarrollo económico y la sociedad globalizada de hoy han considerado al consumidor como el elemento clave para una economía dinámica del mercado en todos los países. La competencia comercial ha hecho que las empresas, los proveedores y consumidores se hayan visto envueltos en conflictos relativos a la asimetría y desigualdad de información sobre el producto o servicio, que se brinda a través de la relación de consumo. Ante la incidencia de tales conflictos entre el proveedor y el consumidor se ha observado que el principal afectado es el consumidor, por lo que; los Estados se han visto obligados a legislar e implementar políticas gubernamentales sobre la protección del consumidor.

Según, **Piris (2000)**, refiere que la problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual, históricamente el derecho del consumidor se incorpora al mundo jurídico en la década de los 60. Asimismo, en Estados Unidos, inicia en el año 1914; creándose la Comisión Federal de Comercio con la finalidad de reglamentar la actividad comercial e impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales. Otros autores consideran que el derecho del consumidor, empezó a surgir en Roma, con el Tratado de Roma (1957).

Del mismo modo expresa que ante la desprotección de los derechos de los consumidores, el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas de 1972 aprobó la Resolución N° 39/248 en 1985; estableciéndose directrices que “centran su atención en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que estos afrontan a menudo, con relación a los empresarios, desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación”.

En España, la **Constitución Española (1978)**; prescribe en el artículo 51, inciso 1; la garantía de la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante

procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

En Chile, **Ley N° 19.496 (1997)**, Se creó a la ley de protección de los derechos de los consumidores el año 1997; entrando en vigor, el año 2004. Estableciendo los derechos y obligaciones para los consumidores y empresas.

En mi opinión, en Perú la protección del consumidor es un tema que pocos conocen sin embargo aparece por la importancia de saber de qué el consumidor es el punto importante para una economía fluida; los legisladores se dieron cuenta de que existía una visible vista que el consumidor era y es la parte más débil de la relación de consumo, por la misma razón de una desigualdad de asimetría de información; y porque ya se venían presentado problemas entre el proveedor y el consumidor; entonces se vieron en la necesidad de regular normas que permitían tener una dinamicidad sana de mercado.

La **Constitución Política del Perú (1979)**; adoptó por primera vez la institución de una economía social de mercado, donde el Estado se compromete a promover la competencia.

INDECOPI (2017). La protección del consumidor tomó fuerza en la década de los 90, se promulga el Decreto Ley N° 716 en el año 1991; con la libre iniciativa y la tutela del consumidor; posteriormente la Ley N° 25868 en 1992, se creó el INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI).

Recién en la **Constitución Política del Perú (1993)**; en el artículo 65° sobre protección al consumidor “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios...” dándose rango constitucional a los derechos de los consumidores frente a los proveedores.

El **Decreto Legislativo N° 807 (1996)**; señala las facultades, normas y la organización del INDECOPI; y muy aparte hago mención a su Artículo 7, que prescribe que, “En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI”.

A partir del año 2010 se crea la Ley 29571; Ley de Protección y Defensa al consumidor (el código), establece los derechos del consumidor; de ese modo se vino regulando los parámetros para regularizar los comportamientos dentro de una relación de consumo quienes intervienen el proveedor y consumidor; al existir un Código de Protección y Defensa del Consumidor; el proveedor en la vida real esta propenso a infringir los derechos del consumidor y este a la vez tiene normas que lo amparan para llevar un procedimiento para defender sus derechos, lo cual indican una serie de procedimientos y derechos que el INDECOPI le otorga al consumidor ya que este es el más afectado.

Por otro lado, el tema de las costas y costos procesales se han venido regulando por la misma razón que está ligada al proceso principal sobre una vulneración de un derecho de un consumidor ; y está amparada por otras leyes como es el **Código Procesal Civil (1993)**, y otros reglamentos; hablar sobre los temas de costos procesales es de tal importancia ya que indirectamente se estaría recurriendo a infringir su derecho del consumidor al no ser reconocido los gastos que emitió durante el proceso; muy aparte de que su denuncia fue resuelta en su favor; es un tema con gran complejidad porque no hay un criterio uniforme para resolver estos casos. Puesto que al tener facultad INDECOPI para ordenar que el infractor asuma el pago de los costos del proceso en que haya incurrido el denunciante, que es el consumidor; a pesar de que la norma faculta en la actualidad no se viene reconociendo las devoluciones de costos; por lo tanto, para mi criterio se estaría afectando su economía por el pago por honorarios a su abogado particular; ya que fueron la parte vencedora de la denuncia principal.

Es injusto que una persona en calidad de consumidor sea vulnerada su derecho por parte del proveedor, y para que el reclame e inicie el proceso administrativo y se haga efectivo su reclamo o denuncia acuda a una asesoría legal, y esta a su vez no sea resarcido o reconocido por parte de INDECOPI, a pesar de que existe normas legales que amparan reconocer la devolución de costas y costos.

La oficina regional de INDECOPI San Martín ubicada en la ciudad de Tarapoto, establecida por decisión del Directorio Institucional en noviembre de 2007, registra varios casos de denuncias presentadas; en el que el consumidor denunciante, se ha visto en la necesidad de cubrir las costas y costos; como son

los gastos administrativos y servicios de un abogado en particular. Si bien es cierto el consumidor cuando quiera presentar un reclamo o una denuncia, no necesita contar con un abogado. Sin embargo, en los casos de mayor relevancia económica, se ve obligado a contratar los servicios de un abogado particular, cuyos honorarios no son reconocidos al consumidor denunciante luego de haber ganado el proceso principal administrativo.

Cuando el consumidor vencedor del principal proceso administrativo solicita el pago de costos muy aparte las costas que si son reconocidos por INDECOPI; los costos no son reconocidos en la actualidad, ni el total o ni una parte de dicho pago; INDECOPI, viene denegando al consumidor la devolución de los costos, argumentando que existe un exceso de abuso de derecho, pese a que existen varios casos que si se han reconocidos los costos.

Ante esta situación surge la pregunta ¿Por qué el reclamo del cobro de costos presentada por el denunciante constituye un ejercicio abusivo de derecho para INDECOPI?

1.2. Trabajos previos

Angulo, I. (2006). En su trabajo de investigación titulado: *“El abuso del derecho y la responsabilidad extracontractual”*, (tesis pregrado) Universidad Austral de Chile, Chile. Llegó a las siguientes conclusiones:

- La práctica abusiva del derecho se da como una manifestación excesiva del aspecto social y ético. A través de la historia esta práctica se ha ido generalizando. Aunque en la actualidad es aceptada por todos, sin embargo, persisten las polémicas para establecer sus criterios para establecer su existencia.
- El uso indiscriminado del derecho aún no ha sido regulado, aunque existen normas que lo recepcionan. El abuso del derecho es ilícito establecidos por las reglas de la responsabilidad extracontractual. También hay autores que discrepan con la normativa vigente, dado que lo consideran como un ejercicio abusivo de nuestra legislación.
- El en campo del derecho, la práctica del abuso del derecho se fue incorporando progresivamente en las leyes. Por ello, hoy lo encontramos establecidos en

muchos ordenamientos iberoamericanos y establecidos en sus respectivos códigos civiles.

- La jurisprudencia sí recepciona al abuso del derecho, tal como lo refleja el análisis realizado, luego de revisar sentencias ejecutadas entre los años 1881 y 2004. Al inicio no se mencionaba, pero luego sí se comprobaron que eran casos de abuso de derecho.
- Hicimos énfasis en el análisis jurisprudencial, ya que es muy importante ver como los tribunales, en la práctica, han recepcionado la figura en estudio. Para ello, revisamos sentencias que tratan la materia entre los años 1881 y 2004, también verificamos que fue utilizado como fundamento para otras acciones interpuestas.

Apelgaren, F y Perez, J. (2014). En su trabajo de investigación titulado: “*Los derechos de los consumidores como derechos constitucionales implícitos*” (Tesis pregrado) Universidad de Chile. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Pese a que la legislación chilena ha sido renovada recientemente, ésta se encuentra atrasada en:
 - a. En cuanto a la recepción constitucional precisados en los derechos del consumidor. A nivel latinoamericano, sólo Uruguay y Chile aún no han incluido la recepción de los consumidores en su legislación.
 - b. En cuanto a la extensión y lo vital de la práctica legal de derechos que tienen los usuarios.
 - c. Los derechos legales y/o constitucionales en el ámbito estatal de protección y cuidado hacia los derechos del consumidor en temas sancionatorios.
 - d. Integrar o adoptarse a sistemas supranacionales que velan y cuidan al consumidor, tanto en el ámbito de negocios internacionales, financieros, etc.
- En el plano internacional, es una tendencia la consagración constitucional velar por determinados derechos que posee el consumidor. Es así que 48 países ya han incluido normas explícitas en sus textos fundamentales que mencionan determinados derechos con respecto al consumidor, tales como:
 - a. Derecho a la seguridad (protección de salud e integridad física).
 - b. Derecho a la información.
 - c. Derecho a asociarse (Asociaciones de Consumidores).

- d. Derecho a un procedimiento eficaz, rápido y económico (derecho a la reparación).
- A pesar de ello existen poderosos motivos por los cuales, aún sin una recepción expresa del consumidor en nuestra Constitución, podemos afirmar que los usuarios no se encuentran desprotegidos en sus derechos a nivel constitucional.
 - Se puede prever una adecuación en la interpretación judicial y convencional de las normas generales y especiales a los principios de protección al consumidor, de modo que los actuales conflictos de competencia se resolverían según el principio de supremacía constitucional de las normas, obligando a toda legislación a respetar los lugares comunes que afecten a los usuarios. Del mismo modo, no debería perdurar ningún conflicto de jerarquía entre las normas de protección al consumidor y las normas especiales, primando el principio tiene su fundamento en la dignidad humana como máximo valor moral y jurídico.
 - Asimismo, se debería uniformar la actuación de la administración del Estado, conforme su deber primario en el fundamento de la protección al consumidor. En general, el Gobierno es (y debe ser) el primer responsable de definir, aplicar y sancionar las normas de protección de los consumidores, como ha sido definido en los textos constitucionales que reconocen al usuario como sujeto especial.

Velasco, F. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *“El reconocimiento constitucional de los derechos de los consumidores: un desafío pendiente”* (tesis de pregrado) Universidad Diego Portales Santiago, Chile. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Los grandes razonamientos planteados desde el derecho público, han favorecido al aporte de una idea interesante sobre lo que conllevará y constitucionalizarían la protección del consumidor. Alexy plantea por ejemplo que existen leyes de derechos fundamentales explícitas y algunas no tan explícitas sobre un ordenamiento constitucional.
- Es necesario un nuevo tratamiento en el Parlamento sobre el tema de establecer el derecho del consumidor y que esto se establezca en el numeral 21, artículo 19: “Es deber del Estado fomentar la protección de los derechos de los

consumidores, la libre elección de los bienes y servicios, una información suficiente, y oportuna, como su derecho a no ser discriminados arbitrariamente y a ser reparados de los daños sufridos, en conformidad a la ley.

- Otro tema que también deber incorporarse en una futura norma es la seguridad en el consumo de bienes, el cuidado de la salud y la protección de medio ambiente.
- La seguridad en el consumo de bienes, la protección de la salud y del medio ambiente son asuntos que también debiesen estar incorporadas en esta hipotética norma, tal cual lo hacen los ordenamientos comparados que revisamos (como el argentino).
- Los consumidores y su relación con los proveedores de bienes y servicios merecen, como hemos señalado hasta el cansancio, un tratamiento en rango constitucional.

Malpartida, V. (2003). En su trabajo de investigación titulado: *“El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado”* (tesis pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Llegó a las siguientes conclusiones:

- El derecho al consumidor guarda estrecha relación con la economía y el derecho, sin embargo, es necesario establecer los términos puntuales de dicha relación. Entendiéndose que la economía estará subordinado al derecho.
- El derecho que posee el consumidor es independiente y tiene particularidades propias ya sea de previsión o integración, además de lograr reparar el daño que puede sufrir el consumidor.
- Es a partir de la Constitución de 1993, donde se consagra legislativamente, sobre la Protección al Consumidor; además del Derecho de la Competencia.
- La protección establecida en nuestro país, se da no sólo a nivel directo sino también de manera indirecta. De manera indirecta está el Derecho de la Competencia, derecho de la Libre Competencia y derecho contra la Competencia Desleal.
- En lo que respecta a la protección al consumidor en el derecho comparado, se puede decir que la existencia de leyes de protección del consumidor en los países considerados, indica una preocupación progresiva por la figura del consumidor en Hispanoamérica. Es dable remarcar que la defensa de los

derechos del consumidor o usuario se ha tomado imprescindible en cualquier orden público económico.

Navarro, L. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *“El impredecible INDECOPI en su liquidación de costos” (tesis pregrado) Universidad Católica de Santa María, Arequipa.* Llegó a las siguientes conclusiones:

- El Estado peruano regula la economía del mercado, a través de las facultades que posee INDECOPI, para regular los costos en beneficio y protección del consumidor.
- La libertad contractual y de protección al consumidor está tipificado en la Constitución Política, por ello se dice que la regulación de costas y costos está amparada y protegida, además también está planteada en el Código Procesal Civil e INDECOPI se rige en todas esas leyes para proteger al consumidor.
- Bajo el supuesto que el INDECOPI no está facultado para la regulación de costos, terminan perjudicando al propio consumidor sumado a la figura del abuso del derecho, dado que malos operadores del sistema los inducen a tomar acciones contrarias a la ley, no pudiendo ellos recibir ningún monto reembolsable por hacer efectivo su derecho.
- La economía social de mercado es un intermedio entre el régimen de libre economía y la economía social, este tipo de régimen híbrido es aplicado en países en vías de crecimiento económico con la finalidad de apoyar la inversión economía pero siempre buscando como fin la sociedad, dicho régimen es el adoptado por el estado peruano el cual puede intervenir dentro del mercado para poder regularlo cuando esté presente anomalías que no permitan cumplir el fin privado y social, por ello el otorgar facultades para la regulación de costas y costos, es compatible con el régimen de economía social de mercado.
- La autoridad administrativa INDECOPI, en sus diferentes órganos de resolución no guarda una congruencia procesal, por lo que la orientación de las resoluciones de INDECOPI respecto a la liquidación de costas y costos es impredecible, no generan seguridad jurídica y son meramente legalistas, existiendo controversia clara entre lo que resuelven sus comisiones a nivel nacional y la sala de protección al consumidor faltando al principio de predictibilidad.

Pacheco, R. (2017). En su trabajo de investigación titulado: “*Corre INDECOPI, corre, ¿Resulta eficaz el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor?*” (tesis pregrado) Pontificia Universidad Católica Del Perú Escuela de Posgrado, Lima. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Hasta el 2010 solo existía un procedimiento para proteger al consumidor. El mismo que debía cumplir 120 días para su tramitación desde el momento de la denuncia. Dado a la sobrecarga de denuncias se vio imposible atender ocasionando perjuicios al consumidor, ya que no obtenían la atención en los plazos fijados.
- En el año 2010 entró en vigencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en donde se establece el Procedimiento Sumarísimo regulando y exigiendo mayor rapidez al procedimiento para atender y proteger al consumidor.
- El Procedimiento Sumarísimo tiene como característica principal la rapidez en la atención a las denuncias o infracciones cometidas y sean los órganos Resolutivos respectivos, quien brinden una efectiva atención en el más breve plazo, en defensa del consumidor.
- La finalidad del Procedimiento Sumarísimo es dotar de celeridad a la tramitación de los procedimientos de infracción a las normas de protección al consumidor con el objetivo de que los administrados usuarios del servicio vean satisfechos sus intereses de manera efectiva.
- Para la determinación de la competencia de los ORPS y de las Comisiones de Protección al Consumidor existe un parámetro cuantitativo como criterio adicional para determinar cuál será el encargado de tramitar la denuncia presentada por un interesado.

Escudero, L. (2017). En su trabajo de investigación titulado: “*El concepto de consumidor y sus alcances a la luz de la jurisprudencia de la sala especializada en protección al consumidor del INDECOPI*” (tesis pregrado) Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima. Llegó a las siguientes conclusiones:

- El concepto de consumidor ha sido elaborado por el legislativo e INDECOPI y que actualmente está normado en los artículos III y IV del Título Preliminar de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- En la construcción del concepto de consumidor también se encontró el Código de Protección y Defensa del consumidor (CODECO) y su alcance fue otorgado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC).
- El alcance en cuanto al concepto de consumidor es dinámico, no es genérico y depende del tipo de infracción que es analizado por la Sala de Protección del Consumidor (SPC) del INDECOPI.
- En cuanto a la calificación como consumidor en virtud del art. 1239° del Código Civil. Con ello la SPC genera expectativas a aquellas personas cuyas pretensiones pueden verse fácilmente mermadas ante una defensa imponente por parte del denunciado.
- Solo bastara que presente un determinado medio probatorio para que conlleve al archivo de la denuncia.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Conceptos del Consumidor

Según **Piris (2000)**. Conceptúa al consumidor como “sujeto del tráfico económico frente a la empresa organizada, con lo cual se perfila la idea del consumidor final de bienes y servicios para uso privado”. De tal forma se puede decir que “el consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado”.

1.3.2. Conceptos de Protección del Consumidor

Durand (2008). Define que, “el Derecho del Consumidor constituye un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizar en el mercado una posición de equilibrio con los empresarios proveedores, en una

relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos”.

“El Derecho de Consumidor engloba en primer lugar las normas y su respectiva reglamentación. Estas leyes establecen derechos particulares que amparan al consumidor, además de regular los mecanismos de cómo se debe operar en las entidades empresariales para no afectar los derechos de los consumidores. También se precisan cómo las entidades que representan a los consumidores deberán actuar en el marco de la norma, asegurando una representación eficiente dentro del plano del derecho.

Águila y Gallardo (2011). Conceptúan que el consumidor tiene derechos considerados como disciplina de carácter interdisciplinario que no está tipificado exclusivamente en el Derecho Privado ni en el Derecho Comercial, ni en el Derecho Civil, ampliando y fortaleciendo aún más los conceptos y características de consumidor.

INEI (2016). “indica que la protección del consumidor es un conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que se originan cuando un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”. (p.171)

A mi criterio la protección al consumidor se ha desarrollado durante décadas, las naciones han creado específicamente derechos que amparan al consumidor y defiende de los abusos y transgresiones de los empresarios y o proveedores; explícitamente los derechos del consumidor se han tratado en los Códigos de acuerdo a cada país. Se puede decir que esta forma de proteger es un tipo de estrategia que garantiza el buen desenvolvimiento indirectamente para una economía social del mercado.

1.3.3. Derechos del Consumidor

Durand (2008). Define que, el Derecho del Consumidor como el conjunto de medidas legales adoptadas por un Estado con la finalidad de defender la capacidad adquisitiva de su población, cautelar su salud y seguridad física

frente a la administración de determinados productos y servicios, y garantizar la utilidad o capacidad de uso de los bienes que adquiriera o de los servicios que contrate para la satisfacción de sus necesidades.

Sumar (2011). Refiere que, “el consumidor siempre está en desventaja”, “las empresas engañan a los consumidores”; “los consumidores no tienen dónde quejarse”; “las empresas, a través de la publicidad, crean necesidades inexistentes en los consumidores”; entre otras perlas, han estado a la orden del día. Y estos supuestos problemas han servido de justificación retórica para sustentar la necesidad de regular de manera intervencionista” los derechos del consumidor.

1.3.4. Principios sobre los derechos del consumidor

Ley N^a. 29571 (2010). “Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú”; prescribe en el artículo V, los siguientes principios:

- 1. Principio de Soberanía del Consumidor:** Las leyes para proteger al consumidor, propician la mejor información hacia los consumidores con respecto a su concepto, derechos y puedan éstos orientar mejor sus decisiones en el mercado ante la elección de un producto o servicio ofrecido.
- 2. Principio Pro Consumidor:** El Estado cumple una función de resguardo y amparo en beneficio de los consumidores; el Estado debe actuar siempre a favor del consumidor.
- 3. Principio de Transparencia:** En la práctica del mercado, son los proveedores los que poseen pleno conocimiento de la información sobre el bien o servicio ofrecido al consumidor. Por ello, la información brindada debe ser veraz y confiable conforme a lo establecido en los códigos.
- 4. Principio de Corrección de la Asimetría:** Las leyes de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio Código de Protección y Defensa del Consumidor que se presente entre los proveedores y consumidores,

5. **Principio de Buena Fe:** Hablar de buena fe nos referimos a que la práctica en el mercado, tanto de los consumidores y los proveedores e inclusive de los órganos encargados de velar por el cumplimiento de los códigos, deberán guiar su conducta acorde al principio de confianza y lealtad, además del compromiso asumido desde sus roles.
6. **Principio de Protección Mínima:** Las leyes y códigos establecidos por el Estado establece las condiciones mínimas para velar por la protección del consumidor. Por ningún motivo el Estado impide que esas condiciones mínimas puedan elevarse a niveles de protección mayor a favor del consumidor.
7. **Principio Pro Asociativo:** El Estado permite la libre asociación de consumidores o usuarios, siempre y cuando estén conformados bajo los principios éticos y normativos establecidos por ley.
8. **Principio de Primacía de la Realidad:** La determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan.

1.3.5. Legislación

En nuestro país, el Estado empezó a tomar interés sobre la protección al consumidor ya que era evidente, que éste; era una de las partes contractuales más débiles. Ante tal situación, los legisladores se vieron en la necesidad de crear normas y leyes que controlen el vínculo y negociaciones entre el proveedor y consumidor, ante la adquisición de un bien o servicio.

Constitución Política del Perú (1993). Las disposiciones que regulan la protección al consumidor se encuentran amparada en los artículos 65° de la Constitución Política de 1993; la que prescribe, que: “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”.

INDECOPI (2017). Decreto Legislativo N° 716 fue agrupada en el Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por el Decreto

Supremo 039-2000-ITINCI del 11 de diciembre de 2000. Amplió el marco de protección del consumidor emitida por la Sala de Defensa de la Competencia al observar que estos son afectados también por la desigualdad técnica típica en el consumidor.

En el año 2008, se emitió el Decreto Legislativo N° 1045, el cual modificó el concepto de consumidor incluido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor de tal manera que su definición fue así: Consumidores o usuarios: Son las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente ley protege al consumidor que actúa con diligencia ordinaria, de acuerdo con las circunstancias.

Ley N° 29571 (2010). El “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, con este Código se empieza a considerar al consumidor como uno de los factores de gran importancia que impulsa el mercado, el cual tiene prevalente prioridad el cual define.

Según el artículo IV del Título Preliminar del Código de Consumo, se consideran consumidores a las personas naturales o jurídicas que utilicen o disfruten como destinatarios finales productos o servicios en beneficio propio, actuando en una esfera ajena a su actividad profesional o empresarial. Así, en este primer nivel de análisis, no será considerado consumidor a quienes adquieran un producto o servicio que se encuentre destinado al desarrollo de actividades que incidan directamente en el desarrollo o dirección de las actividades empresariales del adquirente.

Más adelante, en noviembre de 1992; mediante el Decreto Ley N° 25868 se crea el INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual), entidad encargada de proteger y velar por la protección de los derechos del consumidor.

1.3.6. Derechos del Consumidor Reconocidos por la Ley de Protección al Consumidor

Decreto Supremo N° 006-2009 (2009). En el Artículo N° 5, del TUO de la Ley de Protección al Consumidor refiere a los siguientes derechos del consumidor.

- a) Derecho a una protección eficaz contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la salud o la seguridad física.
- b) Derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la adquisición de productos y servicios, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- c) Derecho a acceder a una variedad de productos y servicios, valorativamente competitivos, que les permitan libremente elegir los que deseen.
- d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios. “ Precisase que al establecer el inciso d) del Artículo 5 del Decreto Legislativo N° 716, que todos los consumidores tienen el derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial, se establece que los consumidores no podrán ser discriminados por motivo de raza, sexo, nivel socioeconómico, idioma, discapacidad, preferencias políticas, creencias religiosas o de cualquier índole, en la adquisición de productos y prestación de servicios que se ofrecen en locales abiertos al público”.
- e) Derecho a la reparación por daños y perjuicios, consecuencia de la adquisición de los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado o de su uso o consumo.
- f) Derecho a ser escuchado de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.
- g) Derecho, en toda operación de crédito, a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día de pago, incluyéndose así mismo los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

A mi criterio los derechos del consumidor se han creado y plasmado en las normas y leyes para que estas sean respetadas, sin embargo, en la realidad en donde vivimos somos testigos de las infracciones que realizan los proveedores ante los consumidores, por lo que en especial nuestro país a través de las autoridades legislativas y ejecutivas han creado instituciones como es INDECOPI para que esta sea la institución adecuada para velar y garantizar el cumplimiento de estos derechos infringidos por el proveedor. Para ello se han creado ciertas estrategias para llevar un procedimiento adecuado para restituir y hacer efectivo el derecho vulnerado al consumidor.

El consumidor como persona afectada inicia un proceso administrativo para ello requiere de una asesoría legal, INDECOPI no obliga tener un abogado en particular para que este siga el proceso; sin embargo, en los casos más necesarios, poniéndonos en el supuesto que es una persona que no conoce el sistema jurídico para llevar un proceso administrativo o quizás sea un caso de mayor relevancia económica; lo cierto es que la ley no lo prohíbe, y como sujeto procesal puede contratar con un abogado las consecuencias del pago por honorarios es un tema entre privados, cabe recalcar.

1.3.7. Autonomía Privada del Contrato entre privados

Para **Torres (2001)**. Señala que: “el contrato, es la libertad que tiene las partes para crear sus propias normas, pero que estas están sujetas a la intervención del poder para modificar si contravienen el ordenamiento jurídico. Estas relaciones contractuales adquiridas a partir de la celebración del contrato son de obligatorio cumplimiento, ya que son las partes las que crearon sus propias obligaciones.

Las normas creadas y que serán de cumplimiento para las partes, son ley entre ellas, ya que en ella se ve la regulación de la autonomía privada, porque su voluntad fue plasmada en el contrato; pero si alguna de las partes de negare a cumplir, es entonces cuando habrá la intervención del poder para obligar a cumplir con la obligación contraída”.

El mismo autor hace mención que, “El Estado debe respetar los contratos, o, mejor dicho, los acuerdos contractuales, y abstenerse de intervenir – arbitrariamente- para modificar legislativa o judicialmente las relaciones contractuales celebradas válidamente entre personas naturales o jurídicas. Pero

el Estado no sólo debe respetar los contratos, sino que, además, debe garantizar el cumplimiento de los acuerdos contractuales, el pacta sunt servanda”.

En el Artículo 1361 del Código Civil prescribe sobre la Obligatoriedad de los contratos (pacta sunt servanda), “Los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos. Se presume que la declaración expresada en el contrato responde a la voluntad común de las partes y quien niegue esa coincidencia debe probarla”, en consecuencia, los contratos deben ser cumplidos. “Debemos recordar que los contratos deben ser celebrados de buena fe, así como lo establece el Artículo 1362, del mismo Código Civil”, “Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común

1.3.7.1. Teoría de la imprevisión y la excesiva onerosidad de la prestación

Soto (2003). “...la teoría de la imprevisión y la excesiva onerosidad de la prestación, tendientes a equilibrar la relación jurídica contractual cuando acontecimientos extraordinarios e imprevisibles han generado un desequilibrio entre las prestaciones de los contratantes, perjudicándose enormemente uno de ellos... salvaguardar los derechos de los contratantes perjudicados por los actos de contratantes deshonestos e inescrupulosos (lesión) o por razones de fuerza mayor o caso fortuito (excesiva onerosidad de la prestación)”.

Verdugo (2011). Define que, “La autonomía privada se nos presenta así, como una fuerza generadora del acto jurídico, es decir, ella es lo que hace nacer el acto jurídico, pero ajustado a un sistema más amplio, como lo es el orden jurídico”.

A mi criterio, en un contrato que ha efectuado entre el consumidor y el abogado en particular, para seguir el proceso principal de una denuncia que infringió el proveedor los derechos del consumidor estipulado en el Código de Defensa y Protección al Consumidor.

Es un contrato entre privados lo cual el trabajo del profesional debe ser pagado por el patrocinado; no obstante su trabajo debe ser acreditado y evaluado por parte de la institución que brinda justicia, en este caso es

INDECOPI; siempre y cuando se demuestre que sea la parte vencedor del proceso principal, así como el Decreto Legislativo N° 807 lo prescribe en el Artículo 7 que, “en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI”.

Por lo tanto, de todo lo rescatado de la parte superior, puedo decir que la autonomía privada en los contratos no es más que el reflejo de la manifestación de voluntad del acto jurídico celebrado por las partes privadas, en este caso entre el consumidor denunciante y su abogado particular, es importante mencionar que en un contrato entre privados no es posible que las instituciones administrativas impongan tarifas en el pago de honorarios de los abogados.

El contrato que realizó el consumidor con el abogado, gira en torno a que el consumidor es el vencedor del proceso de denuncia de la infracción realizada por el proveedor; se ha efectuado la solicitud de pago de costos al INDECOPI, por los honorarios que el consumidor pagó a su abogado para llevar el proceso. Está en tela de juicio si la Institución Administradora (INDECOPI) reconoce el trabajo hecho por el abogado, ya sea de paso el consumidor debió acreditar efectivamente si es que el abogado trabajó en beneficio de que se repare la vulneración del derecho del consumidor.

Cabe aclarar que, el honorario es la retribución o compensación económica que recibe un profesional por su actividad o prestación de servicios, siendo fijada la cuantía de forma libre y flexible por parte del mismo, que se enmarca en un contrato celebrado por las partes de manera voluntaria y privada. Si bien el abogado fija el precio para llevar el proceso de manera libre, de acuerdo con las características y complejidad del caso; eso no quiere decir que lo hará de manera arbitraria ya que se estaría agrediendo el derecho al consumidor, sin embargo, el consumidor tiene la posibilidad de aceptar o no, el contrato, porque de eso se trata la libertad contractual, y la voluntad de la autonomía privada. Entonces como podemos analizar los criterios que toma INDECOPI para aplicar el abuso de derecho en los

casos presentados por las solicitudes de costos por parte de los consumidores, si es que la institución no es la que debe imponer los pagos por los honorarios a los abogados, ya que se trataría de interponerse en los contratos entre privados.

En mi opinión INDECOPI los montos excesivos deben ser corregidos y no se debe denegar la totalidad, ya que se estaría afectando al consumidor, económicamente; y subjetivamente donde queda su protección o la confianza que tiene el consumidor al interponer su denuncia ante INDECOPI.

1.3.8. El abuso de Derecho

Planiol (1925). Equipara como un acto ilícito. Si alguien usa y traspasa su derecho el acto se vuelve ilícito y el sujeto obra sin derecho; el derecho cesa donde el abuso comienza; y que, el acto abusivo, puesto que es ilícito, no puede importar el ejercicio de un derecho.

La **RAE (2017)**, por su lado, define al abuso del derecho simplemente como el "ejercicio de un derecho en sentido contrario a su finalidad propia y con perjuicio ajeno".

1.3.8.1. Teoría del abuso de derecho

Peyrano (1994). Las consecuencias del abuso del derecho se operan en dos direcciones: a) en primer lugar, el abuso compromete la responsabilidad del titular del derecho que ejerce sus facultades abusivamente, obligándolo al resarcimiento del daño ajeno; b) el abuso es una causa legítima de paralización del derecho desviado de sus fines regulares, de manera que el acto jurídico obrado en tales condiciones será inválido y la acción judicial que pueda deducirse no será admisible.

El abuso del derecho es una figura ya operativa en el ámbito del proceso civil. Ello en función, entre otros motivos, de constituir un principio consecuencia del unánimemente aceptado principio de moralidad.

Torres (2014). Señala que la Teoría del abuso de derecho es “cuando se acciona procesalmente con mala fe (mala fe) y/o temeridad, se incurre en abuso del derecho, es decir, se comete dicho abuso debido a la utilización del derecho de una manera indebida, anormal, innecesaria, excesiva, perversa, injusta, desmedida, transgresora, anti funcional, impropia o inadecuada”.

1.3.8.2. Requisitos

Según **Lluis y Navas (2000)**. Indican que existen ciertos requisitos y son los siguientes.

- Titularidad de un derecho: Es evidente que sin la titularidad de una facultad legal ningún sujeto puede abusar de la misma, en principio nada se opone a que el titular de la titularidad sea persona física o jurídica, privada o pública.
- Ejercicio de una facultad formalmente legal: Para apreciar abuso de derecho, doctrina reiterada requiere el ejercicio de un derecho objetiva y externamente legal.
- Daño a un interés legítimo. Existe tres requisitos directamente interrelacionados: 1º producir un daño, 2º que este daño afecte a un interés (de afectar a un derecho estaríamos ante un choque de derechos lo que constituye otra figura), 3º y que el interés afectado sea legítimo.

1.3.8.3. El abuso del derecho del Consumidor

Lluis y Navas (2000). Sobre los “problemas de la sanción, acerca de la entidad administrativa; con muchas reservas doctrinales, entendemos que de lege data, el abuso de derecho no es directamente sancionable (cuestión distinta es la de las sanciones por desatender requerimientos en las materias en que la Administración goza de la facultad de requerir)”. Además, resalta que, “Si el órgano administrativo que ha de repudiar el comportamiento abusivo goza de facultades decisorias en la materia en cuestión, podrá requerir directamente la rectificación de conducta”. “El

acto administrativo imputando abuso de derecho deberá estar debidamente motivado”.

A criterio propio de acuerdo a la información obtenida se puede decir que el abuso de derecho es una acción ilícita para algunos autores; es más que el excesivo uso de su derecho propio como sujeto procesal, en el caso del consumidor, en el supuesto que, realice abuso de derecho al pedir que se reconozca las costas y costos procesales, con un monto excesivo, no recae una acción dolosa, y probar el abuso de derecho es muy subjetivo, además aún no se ha hecho ejercicio del excesivo abuso de derecho, porque aún no ha realizado el pago el infractor (proveedor).

El consumidor, pide lo que realmente gastó en el proceso, está demás decir que para que se le reconozca, INDECOPI, a través de sus órganos competentes, debe haber verificado que tenga relación su petitorio con la realidad; si bien es cierto existen casos donde se ha visto un excesivo monto por costos procesales por parte del consumidor; pero para ello el monto que pide el consumidor debe ser acreditado; es necesario que INDECOPI razone y tenga lógica para resolver dicho proceso.

INDECOPI (2017). Señala que, el ejercicio abusivo del derecho contraviene el principio de justicia y de buena fe.

INDECOPI (2017). Señala que, el ejercicio abusivo del derecho contraviene el principio de justicia y de buena fe.

- **Principio de Justicia**

Amaya, Berrio y Herrera (2015). Se refiere a respetar los derechos de las partes involucradas y tratarlas con el mismo respeto y consideración. En este sentido el principio de justicia demanda que las personas sean tratadas de manera equitativa y no pueden verse ni tratarse con un menor valor.

En mi opinión no contraviene este principio por lo que el consumidor está actuando de acuerdo con la realidad y necesidad de sus gastos

económicos. A demás si bien es cierto debe existir equivalencia para ambas partes; pero en el tema de costos para que sean devueltos no se aplica el principio de justicia ya que el consumidor ha probado y se le ha reconocido en el proceso primario que si se le ha vulnerado su derecho por tanto las normas le amparan para que este pueda solicitar que se le reconozca las costas y costos procesales, porque es la parte vencedora del proceso.

- **Principio de Buena Fe**

Alsina (1942). Necesario es precisar el concepto de buena fe jurídica, que consiste en la convicción de actuar conforme a Derecho; en esta noción se han de unificar sus diversos aspectos: el psicológico o creencia en el Derecho y el ético o voluntad de obrar honestamente.

Considero que el consumidor no contradice este principio porque en si el no actúa de manera dolosa o deshonesto, si bien es cierto puede que esté pidiendo un excesivo monto, sin embargo, es una solicitud que la institución administrativa debe analizar y ver si es que esta petición guarda relación con el trabajo procesal del letrado en particular, en todo caso INDECOPI puede ordenar la rectificación del monto de los costos; pero no puede denegar la totalidad de este.

Priori (2008). El artículo IV del Título Preliminar del Código Procesal Civil establece como uno de los principios del proceso, el principio de buena fe. De esta manera, la referida norma dispone que: "Las partes, sus representantes, sus Abogados y, en general, todos los partícipes en el proceso adecuan su conducta a los deberes de veracidad, probidad, lealtad y buena fe.

La buena fe es el principio del cual parten o se originan el abuso del derecho y el fraude procesal. De esta manera, el abuso del derecho y el fraude procesal suponen conductas lesivas a la buena fe.

INDECOPI (2017). El consumidor hace ejercicio de la defensa como consumidor. Para que exista abuso de derecho en las resoluciones se debe establecer ciertas características que son:

- El derecho este formalmente reconocido en el ordenamiento.
- Que su ejercicio vulnere un interés causando un perjuicio.
- Que, al causar tal perjuicio, el interés que se está viendo afectado no esté protegido específicamente por una prerrogativa jurídica.
- Que se desvirtúe manifiestamente los fines económicos y sociales para los cuales el ordenamiento reconoció el derecho que se ejerce dentro del marco impuesto por el principio de buena fe.

En este caso el abuso de derecho se configura al momento de que el consumidor solicita la devolución de un monto excesivo por el concepto costos procesales, una vez ganada la denuncia principal ante el órgano competitivo de INDECOPI, puede ser el ORPS, que es el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos, o la Comisión de Protección del Consumidor (CPC).

Para que se reconozca la devolución de costos se debe proporcionar transparencia y orden en las acciones de acreditación, pago y desembolso de la liquidación de los costos.

Considero que, si es necesario que INDECOPI rectifique el pedido de la devolución de costos si es exagerado el monto, mas no debe aplicar la teoría del abuso de derecho para denegar en su totalidad la solicitud de costos procesales; ya que se estaría indirectamente desprotegiendo al consumidor como sujeto procesal de derecho, y se estaría produciendo un perjuicio a su economía del consumidor. Si bien es cierto existen casos donde las solicitudes de costos tienden hacer exagerados o muy altos en el monto que pide el consumidor; creo que INDECOPI es el ente encargado de verificar si es que el consumidor está en error, al pedir un excesivo monto, el trabajo que INDECOPI debe realizar como entidad administradora es corregir la petición, y verificar si es que existe un verdadero trabajo

procesal de abogado del parte vencedor, para conceder la liquidación de costos.

1.3.9. Costas y Costos

Costas

Vega (2017). Define el concepto de costas en el ámbito jurídico que, “Conjunto de gastos que ocasiona un proceso judicial, y que lo componen no sólo las tasas judiciales”; en este caso hablaremos de costas administrativas. (Tasas administrativas).

Costos

Ortiz (2014). En su revista INDECOPI y el Derecho de los Usuarios y Consumidores a que ser reembolsados con los costos de procedimiento. Conceptúa, que. El costo es “la denominación que reciben en el ámbito jurídico procesal los gastos en que incurren los litigantes por los honorarios que pagan a sus abogados por los servicios profesionales prestados en el patrocinio de una causa, sea ésta de naturaleza judicial o administrativa. De acuerdo con nuestra legislación deben ser reembolsados por la parte vencida”.

1.3.9.1. Conceptos procesales de costas y costos

Costas

Código Procesal Civil (1993). En su Artículo 410, define que, las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

Costos

Código Procesal Civil (1993). En su Artículo 411, define que “Son costos del proceso el honorario del abogado de la parte vencedora, más

un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial”.

Asimismo, el Artículo N° 418 prescribe la Procedencia de los costos: “Para hacer efectivo el cobro de los costos, el vencedor deberá acompañar documento indubitable y de fecha cierta que acredite su pago, así como de los tributos que correspondan. Atendiendo a los documentos presentados, el Juez aprobará el monto”.

En el Artículo N° 419, nos menciona que el pago de las costas y costos, que. “Las costas y costos deben pagarse inmediatamente después de ejecutoriada la resolución que las apruebe. En caso de mora, devengan intereses legales. El pago se exige ante el Juez de la demanda. Las resoluciones que se expidan son inimpugnables”.

Para aclarar **Delion (2012)**. Hace referencia al proceso judicial y del administrativo aclarando que. “entiéndase que las referencias al Poder Judicial (palabra, judiciales) es referencia a la administración; en el caso de tasas judiciales, debe entenderse, tasas administrativas, y así sucesivamente”.

Según el artículo 7° del D. Leg. 807, Ley sobre las facultades, normas y organización del INDECOPI, es facultad de la Comisión u Oficina competente conocer el procedimiento, ordenar el pago de costas y costos.

1.3.9.2. Teorías sobre los costos y costas

Martínez (2010). Señala un conjunto de teorías dentro de la Teoría General del Proceso; que fundamenta las costas y costos procesales:

- **Teoría de culpa:** por la otra parte se ha prendido basar la imposición de costas en la misma conducta que apoya en el Derecho Civil la teoría de culpa, o sea que todo aquel que cause a otro un daño o perjuicio,

con su proceder, se apoya hecho propio o por negligencia o imprudencia, debe responder por ello.

- **Teoría del hecho objetivo del vencimiento:** Esta teoría faculta al juez a constatar si existe un vencimiento total o parcial en el litigio para determinar si compensa total o parcialmente las costas y costos o si por el contrario impone su pago solo a una de las partes. La determinación de la condena en costas y costos surge por la simple absolución o condena. El que pierde un proceso debe ser condenado en costas y costos.
- **Scribd (2017).** Señala que el costo del proceso recae de forma directa sobre el demandante, ya que tiene la obligación de anticiparle a su abogado los gastos y honorarios por las consultas verbales y escritas, así como por el pago de los impuestos, tasas judiciales y contribuciones que prevén las diversas leyes... existen diversos sistemas para la imposición de las costas, y costos basados en tres reglas aplicables de acuerdo con el tipo de legislación que tenga cada país. Entre ellas están las siguientes:

El sistema americano: En el sistema americano los litigantes pagan normalmente sus costas judiciales y los honorarios de sus abogados, ganen o pierdan. Esta situación junto con la aceptación total de los acuerdos de cuota litis sin límites, hace que en la actualidad exista la creencia de que en Norteamérica se da un frecuente y sistemático abuso del proceso legal y un exceso de demandas infundadas.

El sistema inglés: En este sistema las costas se imputan como regla al litigante vencido, de modo que la parte victoriosa obtiene el reintegro de los gastos ocasionados durante el juicio. Es decir, la parte que sucumbe de forma total o parcial la demanda o litigio está obligada a pagar todos los gastos en su contraparte haya incurrido, incluyendo los honorarios de los abogados.

El Sistema Mixto: Este sistema plantea que la imposición del pago de las costas debe realizarse a la parte vencida como una forma de sancionarla por obligar a su contraparte a litigar sin derecho o fundamento. A diferencia de la regla inglesa, este sistema otorga al juez la posibilidad de limitar la condenación a ciertas reglas subjetivas, como la constatación de que ambos litigantes sucumbieron en algunos puntos de su demanda y los vínculos familiares que pueden tener.

1.3.9.3. Legislación del proceso de costas y costos ante INDECOPI

Base Legal

INDECOPI (2017). Ley de Organización y Funciones del INDECOPI – **Decreto Legislativo N° 1033**, en su artículo 14, inciso 14.1. Prescribe sobre las funciones de las Salas del Tribunal de INDECOPI, acerca las imposiciones de costos y costas.

“Conocer y resolver en segunda y última instancia administrativa las apelaciones interpuestas contra los actos que ponen fin a la instancia, causen indefensión o determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento, emitidos por comisiones, secretarías técnicas o directores de la Propiedad Intelectual, según corresponda. En tal sentido, podrán conocer y resolver sobre la imposición de multas por la realización de infracciones administrativas o multas coercitivas por el incumplimiento de resoluciones finales, de medidas cautelares, preventivas o correctivas, de acuerdos conciliatorios y de pagos de costas y costos; así como sobre el dictado de mandatos o la adopción de medidas cautelares, correctivas o complementarias”.

Asimismo, menciona en el artículo 21, literal b, sobre Régimen de las Comisiones, que la Comisión de Protección al Consumidor puede resolver “en primera instancia administrativa los procesos de su competencia, la adopción de medidas cautelares y correctivas, la

imposición de las sanciones correspondientes y la determinación de costas y costos”.

INDECOPI (2017). Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI. En el **Decreto Supremo N°. 009-2009/PCM** modificado.

Señala en el artículo 21, sobre las funciones del tribunal, en el literal b; conocer y resolver en segunda y última instancia administrativa sobre la adopción de medidas correctivas, medidas cautelares, multas, medidas coercitivas, pago de costas y costos.

En el artículo 37, señala las atribuciones generales de las Comisiones del INDECOPI Son atribuciones generales de las Comisiones, en el literal b; Disponer la adopción de medidas cautelares, correctivas, coercitivas, y determinación de costas y costos, con arreglo a lo que sus correspondientes normas legales de creación o las que regulan las materias de su competencia establezcan.

INDECOPI (2017). Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI. El **Decreto Legislativo N° 807**, en el artículo 7; señala que; en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del INDECOPI podrá aplicar las multas previstas.

INDECOPI (2017). Ley del Procedimiento Administrativo General **Ley N° 27444**. Mediante Decreto Supremo refrendado por el presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas se precisará los criterios y procedimientos para la determinación de los costos de los procedimientos y servicios administrativos que brinda la administración y para la fijación de los derechos de tramitación. En el artículo 44.6, “se precisará los criterios y procedimientos para la determinación de los

costos de los procedimientos y servicios administrativos que brinda la administración y para la fijación de los derechos de tramitación”.

Código Procesal Civil (1993). En el Artículo 45 de Costas y costos; prescribe que, si el conflicto se dirime en favor del Juez requirente, las costas y costos debe pagarlas el demandante. Si se dirime en favor del Juez requerido, las costas y costos son pagados por el demandado que promovió la inhibitoria.

INDECOPI, señala la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. En el Artículo 106, Los procedimientos a cargo del INDECOPI tiene a su cargo los siguientes procedimientos, inciso a y c:

Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos: Por incumplimiento de medidas correctivas, también por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento. Por incumplimiento de mandato cautelar. Y por último en el Artículo 118, prescribe sobre las multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

El Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento, se de manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1.3.9.4. Organismos del INDECOPI, que resuelven las denuncias por protección al consumidor y las solicitudes por costas y costos

Primera Instancia: Es el Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (ORPS).

INDECOPI (2017). Refiere que, “fueron creados para brindar al ciudadano una alternativa rápida y confiable en la protección de sus derechos. Poseen un atributo distintivo: en el corto plazo, (30 días hábiles), tienen la capacidad de emitir pronunciamiento sobre denuncias cuyo valor de los productos o servicios involucrados es menor a 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Los ORPS, tienen la facultad de convocar audiencias únicas, para resolver las controversias en menor tiempo, mediante la conciliación de las partes en conflicto”.

Temas que resuelve el Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos del INDECOPI:

- Cuando el valor del producto o servicio adquirido u ofertado no supere las 3 UIT o hasta S/. 12 150 nuevos soles.
- Por requerimiento de información.
- Por métodos abusivos de cobranza.
- Por demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía.
- Por incumplimiento de medida correctiva.
- Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio.
- Por incumplimiento y liquidación de costas y costos.
- Liquidación de costas y costos del procedimiento.

Su procedimiento es de la siguiente manera:

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

Segunda Instancia: Es la Comisión de Protección al Consumidor, (CPC). INDECOPI, señala que, “es competente de manera exclusiva para iniciar, investigar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por iniciativa de la misma autoridad en materia de

protección al consumidor. Las facultades que se le otorga son imponer sanciones o multas coercitivas a los proveedores, ordenar medidas correctivas, ordenar el pago de costas y costos; El Plazo de trámite del procedimiento es de 120 días hábiles, se paga una tasa administrativa de S/. 36.00 soles.

Temas que resuelve la Comisión, así como lo indica en su página oficial INDECOPI:

- Cuando el valor del producto o servicio adquirido supere las 3 UIT (superior a S/. 12,150.00).
- 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.

Su procedimiento es de la siguiente manera:

- 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.

1.4. Formulación del Problema

¿Existe vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante INDECOPI-Tarapoto, año 2016 - 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Teórico: La investigación de esta propuesta busca, mediante la aplicación de los conceptos básicos sobre la protección del consumidor, el contrato entre privados, el abuso de derecho, las costas y costos procesales y toda la información relacionada con el tema de investigación sobre la vulneración de la protección del consumidor y la indebida aplicación de la Teoría del Abuso de Derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales tramitados ante INDECOPI; determine si se está aplicando el abuso de derecho de manera correcta para ordenar las devoluciones de pagos de costos para el consumidor.

Justificación práctica: El presente trabajo de investigación tiene como principal propósito resolver una gran problemática y esta es, que en los casos de procedimientos administrativos como es la liquidación de costas y costos emitidos por la tasa administrativa y el recibo de honorarios del abogado que brinda servicio de asesoría jurídica al consumidor; sean devueltas por parte del proveedor ordenados por el órgano competente de INDECOPI; en la realidad algunas resoluciones de liquidación de costos administrativos resueltas por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos y la Comisión de Protección al Consumidor han sido denegadas, no se han reconocido ni el total, ni parte de los costos generados por parte del consumidor, a pesar de que este en el proceso de denuncia principal haya ganado, y vencido a la otra parte (proveedor); en consecuencia, se ha venido afectando la protección del consumidor, ya que se trata en si de un sujeto procesal. Por tanto, que no ha sido resarcido o reparado el daño económico producido por el proceso de denuncia administrativa. Aunque el órgano competente de INDECOPI haya argumentado el abuso de derecho por parte del consumidor sin fundamento ni motivación alguna.

Justificación por conveniencia: El presente trabajo de investigación es de suma importancia ya que todos participamos en un mercado dinámico comercial y podemos ser consumidores, no estamos ajenos a una afectación por parte de los proveedores cuando se lleva un proceso para hacer efectivo nuestros derechos.

Justificación social: Es importante que toda persona consumidor cuyo sujeto procesal de derecho, se les reconozca las costas y costos efectuados en el proceso administrativo, originado por un proceso en contra de un proveedor, tramitado ante la oficina regional de INDECOPI; pues la falta de reconocimiento de la

devolución de los pagos de liquidación de costos vienen afectando al consumidor en su economía y también indirectamente a sus derechos como sujeto procesal; tratándose de la parte más importante y a la vez el más débil de la relación de consumo, es necesario que INDECOPI reconozca los costos procesales, ya que para efectuar su derecho vulnerado por el proveedor, el consumidor inicia un proceso administrativo, y este a su vez contrata a un abogado para el seguimiento del proceso principal, Sin embargo el consumidor inicia el proceso de liquidación de costas y costos con una solicitud ante INDECOPI, a través de los órganos competentes vienen resolviendo o denegando en su totalidad los pagos de costos, sobre las costas mayormente son reconocidos; sin embargo al no recocerse los costos se estaría generando afectación económica al consumidor.

Justificación metodológica: La realización de este trabajo de investigación es interesante porque se verá si se aplica el artículo 7, del Decreto Legislativo N.º 807; en todos los casos presentados ante INDECOPI; además llegaremos a conocer cuáles son los factores para que el órgano competente de INDECOPI, deniegue la solicitud de liquidación de costos por parte del consumidor, si es que realmente existe abuso del derecho por parte del consumidor; se pondrá en práctica un enfoque metodológico para lograr conocer la problemática existente sobre el tema en investigación ya que no se ha encontrado trabajos anteriores vinculados al tema jurisdiccionalmente; se utilizará un informe acerca de la vulneración de la protección del consumidor, la entrevista a los representantes de INDECOPI, Tarapoto, y la guía documental de las resoluciones sobre solicitudes de costas y costos, con el propósito de poder concluir mis objetivos específicos, para lograr que contribuyan al logro del objetivo general planteado en este trabajo de investigación.

1.6. Hipótesis

Hi: Sí, existe vulneración a la protección del consumidor debido a que INDECOPI viene aplicando incorrectamente la teoría del abuso de derecho para denegar las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales tramitados ante INDECOPI-Tarapoto, año 2016 – 2017.

Ho: No, existe vulneración a la protección del consumidor debido a que INDECOPI viene aplicando incorrectamente la teoría del abuso de derecho para denegar las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales tramitados ante INDECOPI-Tarapoto, año 2016 – 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

- Determinar la vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante INDECOPI-Tarapoto, año 2016 - 2017.

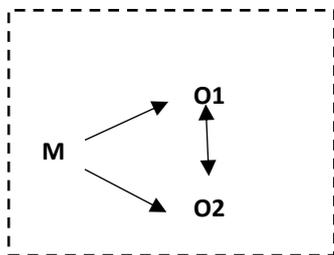
1.7.2. Objetivos Específicos:

- Conocer mediante una entrevista sobre como se viene llevando los procesos de protección del consumidor con relación al abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales, dirigido a los jefes del ORPS y la CPC de INDECOPI – Tarapoto.
- Identificar mediante un análisis documental los factores que intervienen para la vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la aplicación de la teoría del abuso de derecho en las resoluciones de solicitudes de liquidación de costas y costos procesales tramitados ante INDECOPI-Tarapoto.
- Evaluar a través de un cuestionario la valoración de los consumidores sobre la aplicación de principios y derechos de protección del consumidor con relación a los procesos de liquidación de costos y costas procesales tramitados ante INDECOPI-Tarapoto.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es No Experimental, Mertens (2010), porque no alteramos ni modificamos las variables abordadas, descriptivo de corte Transversal a motivo de que se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo determinado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Gómez, 2006).



Donde:

M: La muestra de estudio

O1: Variable 1, Protección del Consumidor

O2 Variable 2, Indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho.

2.2. Variables

2.2.1. Variable 1

- Protección del consumidor

2.2.2. Variable 2

- Indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho

2.2.3. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Protección del consumidor	Sumar, (2011). Indica que el Derecho del Consumidor constituye un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizar en el mercado una posición de equilibrio con los empresarios proveedores, en una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos.	La primera variable se midió a través de una entrevista dirigida a los jefes de la CPC y el ORPS de INDECOPI-Tarapoto, para conocer como se viene desarrollando la protección del consumidor con relación al abuso de derecho en los procesos de liquidación de costos y costas procesales.	Protección del consumidor en relación conjunta con otros principios.	<ul style="list-style-type: none"> - Principio Consumidor - Principio Protección Mínima - Vulneración de los Derechos del consumidor 	Pro de Nominal
Indebida aplicación de la teoría del abuso del derecho	Torres, (2014). Señala que la Teoría del abuso de derecho es “cuando se acciona procesalmente con mala fe (mala fe) y/o temeridad.	La segunda variable se midió a través de una guía documental de las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales con relación al abuso de derecho y un cuestionario dirigido a los consumidores, para identificar las solicitudes que presentan fundamento abuso de derecho y saber la valoración de los consumidores sobre la aplicación de derechos y principios.	Análisis del carácter restrictivo del abuso de derecho en contra del consumidor	<ul style="list-style-type: none"> - Principio buena fe - Principio de Justicia - Autonomía privada de contrato 	de Nominal

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para la presente investigación se ha trabajado con un total de 21 solicitudes tramitadas ante la Oficina Regional de INDECOPI San Martín, Tarapoto, 2016 al 2017.

2.3.2. Muestra

Teniendo en consideración que el número de la población es una cantidad suficiente para acceder al estudio de la variable de la investigación, la muestra de la investigación está conformada por totalidad del mismo, constituyendo así el universo muestral.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos de Investigación

Entrevista. Se realizó la entrevista a la Jefa de la CPC, y al Jefe del ORPS de INDECOPI - Tarapoto; quienes expusieron su opinión y respondieron respecto a la vulneración de la protección del consumidor y la aplicación de la teoría del abuso de derecho en los casos de liquidación de costas y costos procesales.

Análisis documental. Se llevó a cabo al momento de identificar las resoluciones de solicitudes de liquidación de costas y costos procesales para contabilizar cuantos casos presentan fundamento de la teoría del abuso de derecho en los casos tramitados en INDECOPI – Tarapoto.

Cuestionario. Se realizó un cuestionario a los consumidores quienes dieron su valoración respecto a la aplicación de los principios y derechos con relación a la protección del consumidor en los procesos de liquidación de costos y costas procesales, tramitados ante INDECOPI-Tarapoto.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTES
ENTREVISTA	Guía de entrevista estructurada	Elaboración de una entrevista dirigido a los jefes del ORPS Y CPC; acerca de la protección del consumidor con relación al abuso de derecho en los procesos de solicitudes de liquidación de costos y costas procesales.
ANÁLISIS DOCUMENTAL	Guía documental	Identificación de resoluciones de las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales para ver los factores que intervienen en la vulneración de la protección del consumidor a consecuencia de la aplicación de la teoría del abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales tramitados en INDECOPI - Tarapoto.
ENCUESTA	Cuestionario	Encuesta realizada a los consumidores sobre la valoración de los principios y derechos de protección del consumidor con relación a los procesos de liquidación de costos y costas procesales tramitados ante INDECOPI-Tarapoto.

2.4.2. Validez de los instrumentos de investigación

La validación de los instrumentos fue realizada por 3 profesionales especialistas en la materia de investigación, y los metodólogos. Quienes tienen más de 5 años de experiencia para probar la veracidad de los instrumentos propuestos, sustentados en los conocimientos de investigación:

Mg. Lionel Bardales del Águila
Mg. Rolando Sabino Pichen Ávila

2.4.3. Confiabilidad

Para asegurar la confiabilidad de la investigación, y para el desarrollo de la investigación se aplicará el paquete estadístico de **Alfa de Cronbach**; el cual es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida.

a) Resumen de Procesamiento de datos

Resumen de procesamiento de datos			
		N	%
casos	Válido	21	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

b) Estadística de Fiabilidad

* El Alfa de Cronbach indica ,714% que el instrumento es aceptable, según Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2014).

2.5. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis de datos, utilizaremos el programa **Epinfo**, el cual nos permitirá procesar la información obtenida de nuestra muestra, en los respectivos gráficos estadísticos, para así poder llegar al análisis objetivo de los hechos y determinar la relación existente entre la vulneración de los derechos del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales tramitados ante INDECOPI -Tarpoto.

2.6. Aspectos éticos

En razón a los aspectos éticos el trabajo de investigación estuvo desarrollado bajo normas establecidas en la Universidad César Vallejo. Por lo tanto, referente a los autores considerados en la presente investigación serán citados según norma APA; lo cual garantiza estar de acorde a las normas y políticas actuales de investigación.

III. RESULTADOS

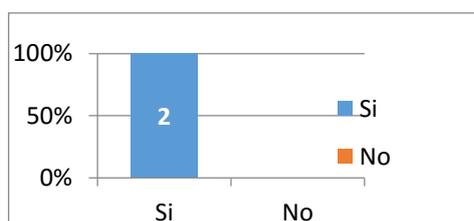
3.1. De la entrevista

Tabla 1: “Vulneración de los derechos del consumidor en la ciudad de Tarapoto”.

Pregunta 1	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 1: “Vulneración de los derechos del consumidor en la ciudad de Tarapoto”.



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

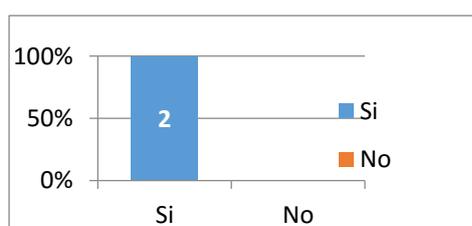
En la **Tabla 1**, se observa que: del total de los entrevistados que representan al 100%, todos, manifiestan que sí, existe vulneración de los derechos del consumidor en la ciudad de Tarapoto, según la existencia de indicadores de crecimiento notable año tras año de denuncias y reclamos que se presentan en la oficina de Indecopi San Martín.

Tabla 2: “Denuncias por vulneración de los derechos del consumidor resueltos de manera positiva”.

Pregunta 2	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 2: “Denuncias por vulneración de los derechos del consumidor resueltos de manera positiva”.



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

En la **Tabla 2**, podemos observar que del total de los entrevistados que representan al 100%, todos, manifiestan que sí, son las denuncias resueltas de manera positiva, según las resoluciones finales donde

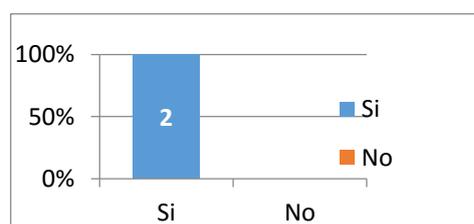
indican que se acreditado la responsabilidad de los proveedores denunciados.

Tabla 3: “Informan a la ciudadanía sobre los derechos que los protege como consumidores”

Pregunta 3	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 3: “Informan a la ciudadanía sobre los derechos que los protege como consumidores”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

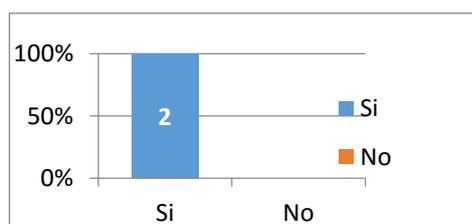
En la **Tabla 3**, se observa que del total de los entrevistados que representan al 100%, todos, manifiestan que sí, informan a la ciudadanía sobre los derechos que los protege como consumidores a través de diferentes campañas presenciales, y medios de comunicación como la radio, televisión y redes sociales.

Tabla 4: “El Código de Protección y Defensa del Consumidor presenta vacíos o falencias legales en cuanto a la protección del Consumidor”

Pregunta 4	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 4: “El Código de Protección y Defensa del Consumidor presenta vacíos o falencias legales en cuanto a la protección del Consumidor”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

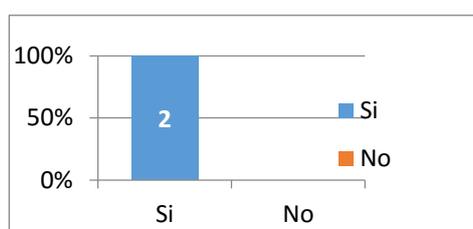
En la **Tabla 4**, podemos observar que del total de los entrevistados que representan al 100%, todos, manifiestan que sí existen falencias y vacíos legales; ante esta carencia los casos han sido resueltos a través de interpretación sistemática de los órganos resolutivos.

Tabla 5: “La parte más débil de la relación de consumo es el consumidor”

Pregunta 5	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 5:” La parte más débil de la relación de consumo es el consumidor”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

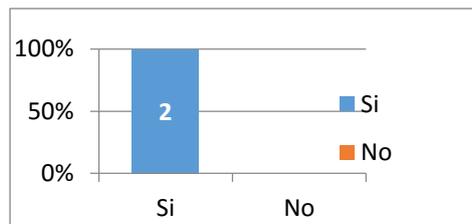
En la **Tabla 5**, podemos observar que del total de los entrevistados que representan al 100%, todos, manifiestan que sí, debido a la asimetría informativa vista como desventaja en la que se encuentra el consumidor respecto del proveedor.

Tabla 6: “Los derechos del consumidor son garantizados por los principios del Código de Protección y Defensa del Consumidor”

Pregunta 6	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 6: “Los derechos del consumidor son garantizados por los principios del Código de Protección y Defensa del Consumidor”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

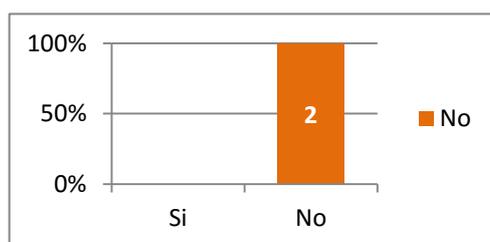
En la **Tabla 6**, se observa que: del total de los entrevistados que representan al 100%, todos, manifiestan que sí, garantizan la protección de los derechos del consumidor teóricamente así lo dice el Código, y según la realidad es otra, ya que en algunos casos el órgano resolutivo no respeta los principios y por ende se vulnera los derechos de los consumidores.

Tabla 7: “El consumidor en todos los procesos de denuncia ha quedado satisfecho”

Pregunta 7	f	%
Sí	0	0
No	2	100
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 7: “El consumidor en todos los procesos de denuncia ha quedado satisfecho”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

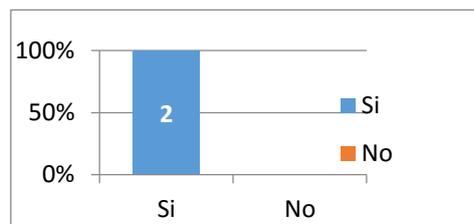
En la **Tabla 7**, se observa que: del total de los entrevistados que representan al 100%, todos, manifiestan que no, en todos los casos el consumidor queda satisfecho, debido a que el órgano resolutivo en algunos casos no acredita la responsabilidad del proveedor.

Tabla 8: “Como jefe competente ha ordenado que se devuelvan los costos procesales en favor del consumidor”

Pregunta 8	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 8: “Como jefe competente ha ordenado que se devuelvan los costos procesales en favor del consumidor”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

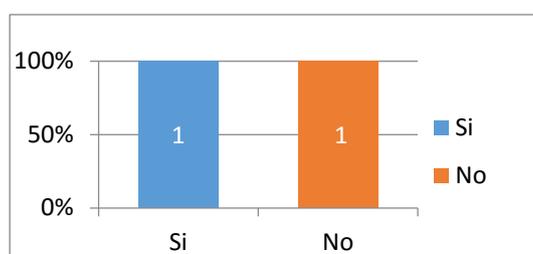
En la **Tabla 8**, se observa que: el 100% de los encuestados, manifiestan que sí, en su mayoría se han devuelto los costos y costas procesales conforme así lo establece la ley, según el ORPS de primera instancia ha devuelto en su mayoría según la acreditación de la responsabilidad del proveedor; no obstante, el órgano de segunda instancia la CPC presenta casos donde no se ha devuelto de acuerdo al análisis sistemático que ellos tienen como perspectiva de aplicación del derecho.

Tabla 9: “Del abuso de derecho se aplica y se argumenta los criterios razonables para reconocer los costos procesales”

Pregunta 9	f	%
Sí	1	50
No	1	50
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la CPC y del ORPS de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 9: “Como jefe competente ha ordenado que se devuelvan los costos procesales en favor del consumidor”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

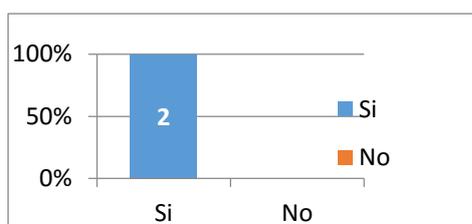
En la **Tabla 9**, se observa que del total de los entrevistados que representan al 100%; un 50% manifiestan que no, se aplica correctamente los criterios razonables para reconocer los costos procesales, ya que en el caso del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos no realiza graduación de la liquidación de costos por motivo de que respetan lo solicitado por la parte afectada; y el otro 50% indica que sí, debido a que la Comisión de Protección al Consumidor tiene su propia prerrogativas para verificar que estos derechos no se ejerzan abusivamente.

Tabla 10: “Del Decreto Legislativo N° 807, artículo 7, ampara al consumidor para que se devuelvan los costos procesales

Pregunta 10	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 10: “Del Decreto Legislativo N° 807, artículo 7, ampara al consumidor para que se devuelvan los costos procesales”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

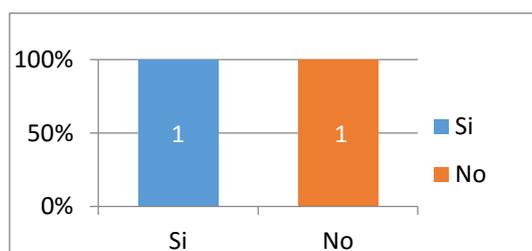
En la **Tabla 10**, se observa que del total de los entrevistados que representan al 100%; todos manifiestan que sí, según así lo establece el Decreto Legislativo y lo encamina para su cumplimiento a través del procedimiento establecido ya que solamente el consumidor puede reclamar considerándolo la parte más débil de la relación de consumo y siendo la parte afectada.

Tabla 11: “Ud. ha percibido el abuso de derecho en las solicitudes de costas y costos”

Pregunta 11	f	%
Si	1	50
No	1	50
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 11: “Ud. ha percibido el abuso de derecho en las solicitudes de costas y costos”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

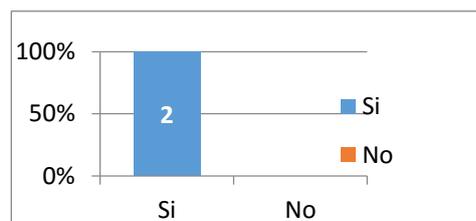
En la **Tabla 11**, se observa que del total de los entrevistados que representan al 100%; un 50% que corresponde al Órgano de Procesos Sumarísimos manifiestan que no, ha percibido ya que el abuso de derecho no es el criterio apropiado para denegar la solicitud porque el pago de costos es un derecho legítimo y debe ser ejercido como tal, en caso de que el monto se considere exagerado o desproporcionado se debe pedir la corrección del monto o de la conducta, sin que ello signifique calificar como conducta de abuso de derecho; por otro lado el 50% que corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor manifiesta que sí, percibe el abuso de derecho debido a que el monto solicitado tienden a ser elevados.

Tabla 12: “Existen supuestos donde se deben reconocer los costos procesales en favor del consumidor”

Pregunta 12	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 12: “Existen supuestos donde se deben reconocer los costos procesales en favor del consumidor”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

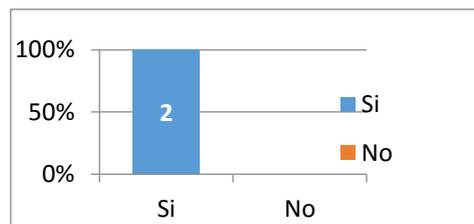
En la **Tabla 12**, se observa que del total de los entrevistados que representan al 100%; todos manifiestan que sí existen supuesto para reconocer los costos procesales a los consumidores, debido a que la regla general es el reconocimiento de la solicitud de costos y estas deben acreditarse mediante la participación del abogado en el procedimiento, y la acreditación del pago a través del recibo o comprobante de pago bancarizado.

Tabla 13: “Se debería reconocer la totalidad o parcialidad de las solicitudes de costos procesales”

Pregunta 13	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 13: “Se debería reconocer la totalidad o parcialidad de las solicitudes de costos procesales”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

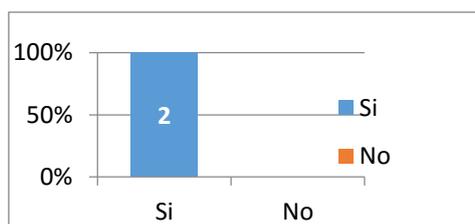
En la **Tabla 13**, se observa que del total de los entrevistados que representan al 100%; todos manifiestan que sí se debería reconocer ya sea la totalidad o parcialidad en todos los casos, depende del monto que sea razonable, sin embargo, no se puede denegar la totalidad, ya que se estuviera afectado su derecho del consumidor.

Tabla 14: “Al negar la solicitud de liquidación de costos, el consumidor quedaría afectado por el gasto económico que emitió, a pesar de que se reconoció la infracción por parte del proveedor”

Pregunta 14	f	%
Sí	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Figura 14: “Al negar la solicitud de liquidación de costos, el consumidor quedaría afectado por el gasto económico que emitió, a pesar de que se reconoció la infracción por parte del proveedor”



Fuente: Resultados obtenidos de la entrevista realizada a los Jefes de la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) y del Órgano Resolutivo de Procesos Sumarísimos (ORPS) de la Oficina Regional de INDECOPI San Martín-Tarapoto.

Interpretación:

En la **Tabla 14**, se observa que del total de los entrevistados que representan al 100%; todos manifiestan que sí, quedaría afectado económicamente, ya que el consumidor tuvo que gastar para llevar a cabo el proceso principal.

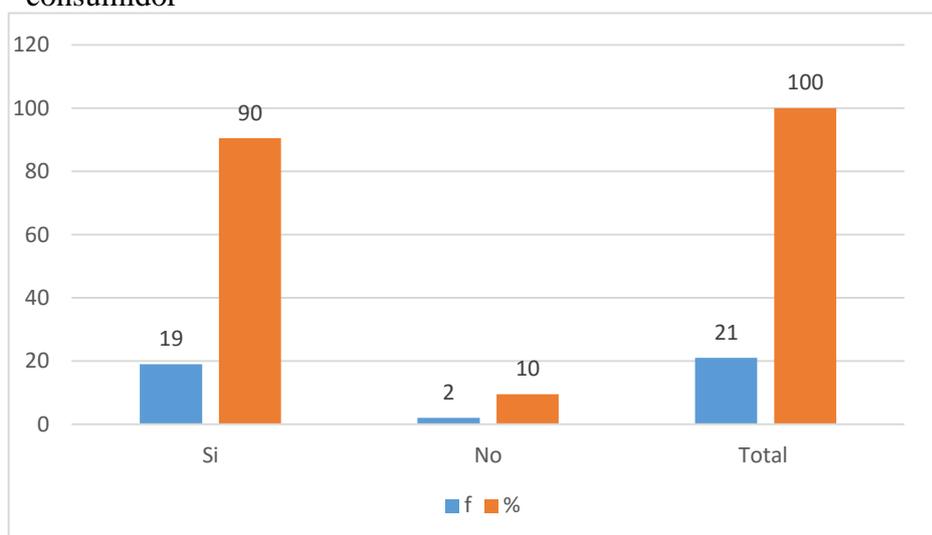
3.2. Del análisis documental

Tabla 15: “Solicitudes que presentan vulneración al derecho del consumidor”

Respuesta	f	%
Sí	19	90
No	2	10
Total	21	100

Fuente: Resultados obtenidos del análisis documental sobre las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales.

Figura 15: “Solicitudes que presentan vulneración al derecho del consumidor”



Fuente: Resultados obtenidos del análisis documental sobre las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales.

Interpretación:

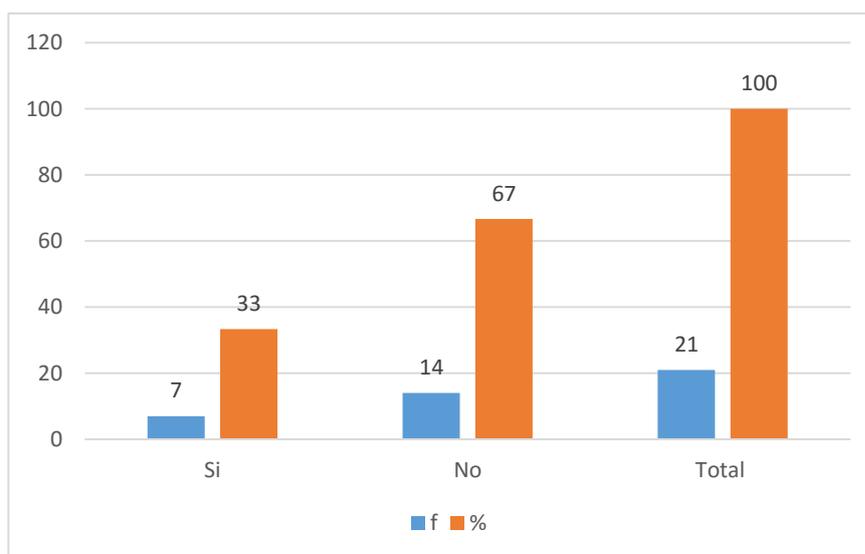
En la **Tabla 15**, Se observa que un 90%; que representa a 19 solicitudes, manifiestan que sí, presentan vulneración al derecho del consumidor y el 10%, que representa a 2 solicitudes, no presentan vulneración al derecho del consumidor.

Tabla 16: “Aplicación de la teoría del abuso de derecho en las solicitudes”

Respuesta	F	%
Si	7	33
No	14	67
Total	21	100

Fuente: Resultados obtenidos del análisis documental sobre las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales.

Figura 16: “De la aplicación de la teoría del abuso de derecho en las solicitudes”



Fuente: Resultados obtenidos del análisis documental sobre las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales.

Interpretación:

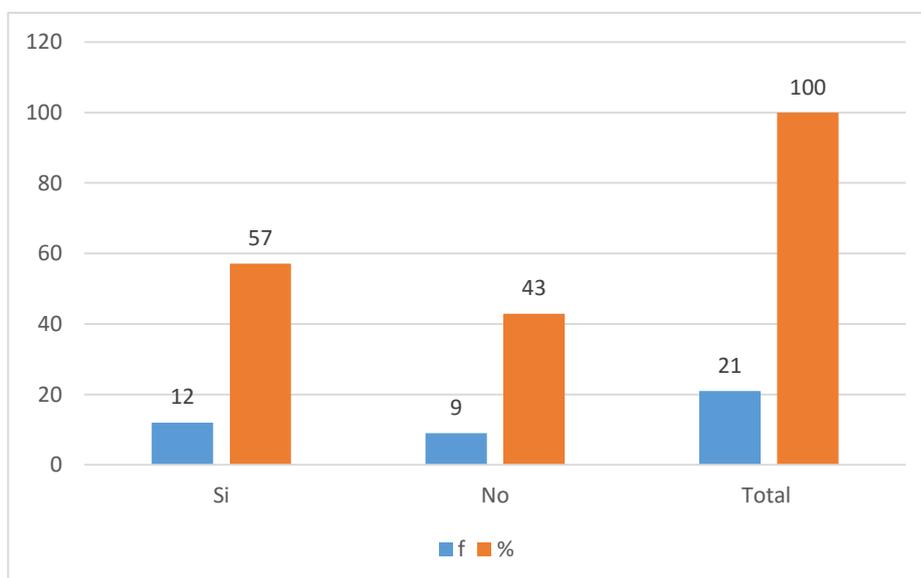
En la **Tabla 16**, se observa que del total de las solicitudes tramitadas en Indecopi San Martín-Tarapoto, un 67%, que representa a 14 solicitudes, no se aplica la Teoría del Abuso del Derecho, mientras que el 33%, que representa a 7 solicitudes; sí presentan la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho.

Tabla 17: “Sobre los costos reconocidos”

Respuesta	f	%
Sí	12	57
No	9	43
Total	21	100

Fuente: Resultados obtenidos del análisis documental sobre las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales.

Figura 17: “Sobre costos reconocidos”



Fuente: Resultados obtenidos del análisis documental sobre las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales.

Interpretación:

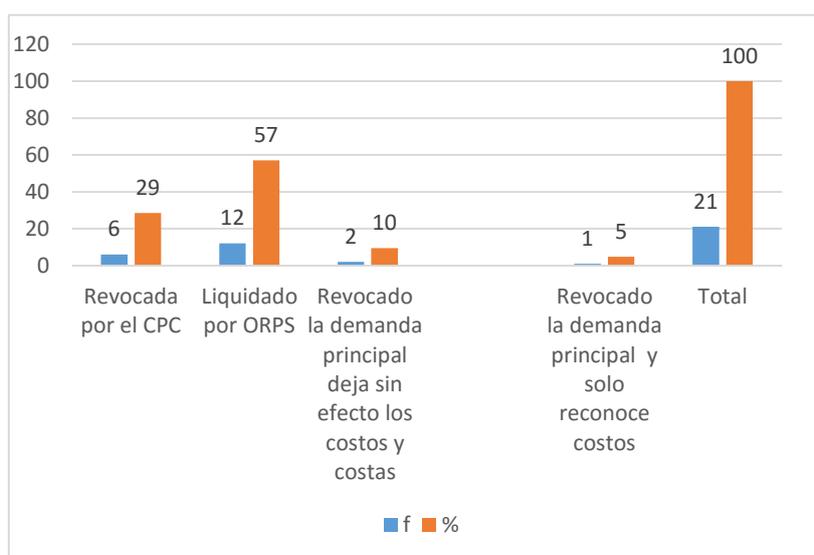
En la **Tabla 17**, se observa que del total de las solicitudes tramitadas en Indecopi San Martín-Tarapoto sobre los costos reconocidos, un 57% que representan a 12 solicitudes sí se han reconocido los costos y el 43%, no se han reconocidos los costos procesales.

Tabla 18: “Del Estado situacional de las solicitudes”

Respuestas	f	%
Revocada por la CPC	6	29
Liquidado por el ORPS	12	57
Revocado la demanda principal y dejado sin efecto los costos y costas CPC	2	9
Declarado fundada la demanda principal y solo reconoce costas CPC	1	5
Total	21	100

Fuente: Resultados obtenidos del análisis documental sobre las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales.

Figura 18: Estado situacional de las solicitudes



Fuente: Resultados obtenidos del análisis documental sobre las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales.

Interpretación:

En la **Tabla 18**, se observa que del total de las solicitudes tramitadas en Indecopi San Martín-Tarapoto sobre los estados situacionales de las solicitudes, el 57%, que representa a 12 solicitudes fueron liquidados por el ORPS; un 29% que representa a 6 solicitudes indican que han sido revocadas por la CPC; el 9% que representa a 2 solicitudes han sido

revocadas la demanda principal y han sido dejado sin efecto los costos y costas y el 5% que representa a 1 solicitud ha sido declarada fundada la demanda principal y sólo se ha reconocido las costas por la CPC.

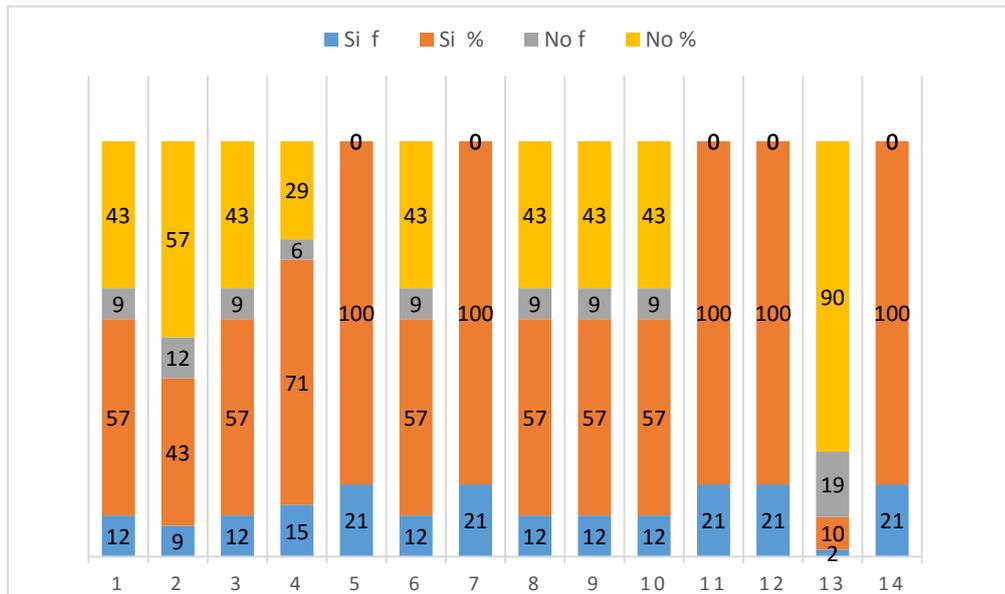
3.3. De la encuesta

Tabla 19: “Valoración de los principios y derechos de protección del consumidor con relación a los procesos de liquidación de costos y costas procesales”

N°	Preguntas	Si		No	
		F	%	f	%
1	¿Usted ha quedado satisfecho con la decisión de Indecopi?	12	57	9	43
	¿Considera UD. si en la actualidad Indecopi está en favor de los empresario (pro empresarios)	9	43	12	57
2	¿Considera que Indecopi ejerce una acción tuitiva a favor del consumidor	12	57	9	43
	¿Las normas de protección al consumidor garantizan su protección?	15	71	6	29
3	¿Existe vulneración de los derechos del consumidor en Tarapoto?	21	100	0	0
	¿Las denuncias por vulneración del derecho del consumidor son resueltas de manera positiva	12	57	9	43
4	¿Al solicitar la liquidación de costos y costas procesales, actúa de buena fe?	21	100	0	0
	¿Considera que Indecopi es justo con las decisiones que toma para no ordenar las liquidaciones de costos?	12	57	9	43
5	¿Se le ha reconocido la devolución de costos procesales?	12	57	9	43
	¿Se aplica los criterios razonables para no reconocer los costos solicitados?	12	57	9	43
	¿Se debería reconocer la totalidad o parcialidad de los costos procesales?	21	100	0	0
6	¿Considera que Indecopi debe respetar los contratos entre el abogado y el consumidor?	21	100	0	0
	¿Al pedir la rectificación del monto exagerado cree que Indecopi estaría interfiriendo en la relación entre el consumidor y el abogado?	2	10	19	90
	¿Al negar las solicitudes de costos procesales, cree que el consumidor quedaría afectado su interés económico?	21	100	0	0

Fuente: Encuesta realizada a los consumidores sobre la valoración de los principios y derechos de protección del consumidor con relación a los procesos de liquidación de costos y costas procesales

Figura 19: “Valoración de los principios y derechos de protección del consumidor con relación a los procesos de liquidación de costos y costas procesales”



Fuente: Encuesta realizada a los consumidores sobre la valoración de los principios y derechos de protección del consumidor con relación a los procesos de liquidación de costos y costas procesales

Interpretación:

La **Tabla 19**, contiene 14 preguntas; de las cuales la primera y segunda se refiere al Principio Pro Consumidor, la tercera y la cuarta al Principio de Protección Mínima; la quinta y sexta; a la vulneración de los derechos del consumidor; el séptimo, octavo y noveno, al principio de la Buena Fe y Justicia; el noveno, décimo y onceavo a la Teoría de las Costas y Costos; y el doceavo, treceavo y catorceavo se refieren a la autonomía Privada del Contrato.

Principio Pro Consumidor

En la pregunta N° 1 se observa que un 57% que representa a 12 encuestados, indican que sí, ha quedado satisfecho con la decisión que

toma Indecopi para resolver la denuncia, y un 43 % que representa a 9 encuestados, demuestran que no, están satisfechos con la decisión que tomó Indecopi.

En la pregunta 2; un 43%, que representa a 9 encuestados menciona que sí, consideran que Indecopi es pro empresarios en la actualidad, y un 57% que representa a 12 consumidores, demuestran que no, consideran que Indecopi sea pro empresario.

Principio de Protección Mínima

En la pregunta 3; se observa que, del total de consumidores encuestados, demuestra que un 57% que representa a 12 encuestados, indican que sí, consideran que Indecopi ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores,

Pregunta 4: Un 71% que representa a 15 encuestado, indican que sí, garantizan la protección del consumidor, y un 29% que representa a 6 encuestados, mencionan que no, garantizan las normas su protección al consumidor.

Vulneración de los Derechos del Consumidor

Pregunta 5: El 100% del total de los 21 encuestados manifiestan, que si existe vulneración de los derechos al consumidor en la ciudad de Tarapoto.

Pregunta 6: un 57%, que representa a 12 encuestados, indican que las denuncias por vulneración a los derechos del consumidor sí, han sido resueltos positivamente, sin embargo, un 43 %, que representa 9 encuestados, manifiestan que no.

Principio de Buena Fe y Justicia

Pregunta 7: se observa que del total de los 21 encuestados que representan al 100%; manifiestan que sí actuaron de buena fe al momento de solicitar las costas y costos procesales.

Pregunta 8: un 57% que representa a los 12 encuestados consideran que sí, es justo Indecopi para ordenar la liquidación de costos, mientras que un 43%, que representa a 9 encuestados, indican que Indecopi, no es justo.

Teoría de las Costas y Costos.

Pregunta 9: se observa que del total de encuestados; un 57%, que representa a 12 encuestados, mencionan que sí, se le ha reconocido los costos, y un 43% manifiestan que no, se le han reconocido.

Pregunta 10: se observa que del total de encuestados un 57%, indican que sí, aplican de manera correcta los criterios para resolver y ordenar la liquidación de costos, mientras que un 43%, que representa a 9 encuestados, mencionan que no, se aplica de manera correcta los criterios para reconocer la liquidación de costos.

Pregunta 11: Los 21 encuestados que representan al 100%; todos manifiestan que sí, se debería reconocer la totalidad o parcialidad del monto de la solicitud de liquidación de costos.

Autonomía Privada del Contrato.

Pregunta 12: Se observa que los 21 encuestados que representan al 100%; todos manifiestan que sí, debe respetar Indecopi, el contrato que existe entre el consumidor y el abogado.

Pregunta 13: Se observa que, 2 encuestados que representa a un 10%, indican que sí, Indecopi estaría interfiriendo al pedir la rectificación del monto exagerado de la solicitud de liquidación en la relación entre el consumidor y el abogado, mientras que un 90%, que representa a 19 encuestados, indican que no, se estaría interfiriendo.

Pregunta 14: Los 21 encuestados que representan al 100%, creen que, al negar la totalidad de la solicitud de liquidación de costos, manifiesta que sí, se afectaría su economía.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al **primer objetivo específico**, para saber cómo se viene llevando a cabo los procesos de protección del consumidor con relación al abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales, se ha encontrado como antecedentes el trabajo de **Apelgaren y Perez** en su tesis (2014) Chile, “Los Derechos de los Consumidores como derechos constitucionales implícitos”, y manifiestan que: “A nivel internacional, ha sido una tendencia la consagración constitucional de determinados derechos del consumidor; que garantizan la protección del consumidor, así como el derecho a un procedimiento eficaz, rápido, económico y el derecho a la reparación”. Respecto a lo acotado por los autores, concuerdo con dicha posición, ya que el consumidor está considerado como el elemento más importante en el mercado para una economía dinámica y fluida, además se le considera como la parte más débil de la relación de consumo por naturaleza, y siempre está en desventaja ante el proveedor, así lo demuestra los resultados obtenidos en la entrevista a los jefes del ORPS y la CPC, indican que existe un crecimiento notable de año tras año sobre las denuncias y reclamos que se presentan ante INDECOPI, por tanto se debe proteger y garantizar sus derechos al momento de que el consumidor inicie el proceso administrativo para hacer efectivo su derecho vulnerado por parte del proveedor.

En el **segundo objetivo específico**, del análisis documental realizado a las resoluciones de solicitudes de liquidación de costas y costos procesales tramitados ante la Oficina Regional de INDECOPI–Tarapoto, se pudo observar sobre los factores que intervienen para la vulneración a la protección del consumidor; se ha obtenido que: existen durante el periodo de investigación, un total de 21 solicitudes de liquidación de costas y costos procesales, de las cuales 7 de ellas, presentan la aplicación indebida de la teoría del abuso de derecho donde el consumidor ha quedado afectado económicamente por la decisión resolutive que tomó INDECOPI para denegar la totalidad de estas solicitudes. Lo cual se ha encontrado como antecedentes el trabajo de **Navarro** en su tesis (2016) Perú, “El impredecible INDECOPI en su liquidación de costos”, y manifiesta que: “Bajo el supuesto que el INDECOPI no está

facultado para la regulación de costos, terminan perjudicando al propio consumidor sumado a la figura del abuso de derecho, dado que malos operadores del sistema los inducen a tomar acciones contrarias a la ley, no pudiendo ellos recibir ningún monto reembolsable por hacer efectivo su derecho”. Respecto a lo acotado por el autor, concuerdo con dicha posición, ya que, en definitiva, el consumidor ha quedado afectado con la decisión que tomó INDECOPI para no poder recibir ningún monto reembolsable por hacer efectivo su derecho; con respecto a estas 7 solicitudes; lo cual se contrasta con la entrevista dirigida a los jefes del ORPS, y la CPC, del cual el 50% indican que no, se aplica de manera correcta los criterios para reconocer los costos procesales, ya que en el caso del ORPS no realiza graduación del monto de la solicitud de la liquidación de costas y costos procesales, motivo de que éste órgano si, respeta la solicitud del consumidor, mientras que la CPC aplica de forma autoritaria sus propias prerrogativas para verificar que estos derechos no se ejerzan de manera abusiva, de esa manera ellos interpretan y aplican el abuso de derecho a estas 7 solicitudes; sin embargo el jefe del ORPS, mencionó que, la figura del abuso de derecho no es el criterio apropiado para denegar la totalidad del monto de la solicitud, ya que el pago de costos es un derecho legítimo y debe ser ejercido como tal, por lo tanto considera que en caso de que el monto tienda a ser exagerado o desproporcionado se debe pedir la corrección del monto o de la conducta, sin que ello signifique calificar como conducta de abuso de derecho y denegar la totalidad del monto de la solicitud de liquidación de costas y costos.

En tal sentido, adoptamos la teoría planteada por los autores **Lluis y Navas (2000)**, mencionan que para configurarse el abuso de derecho se tiene encuesta ciertos requisitos de las cuales indica que debe haber daño a un interés legítimo, en otras palabras el consumidor que pide liquidación de costos procesales debe producir un daño hacia el proveedor, sin embargo el consumidor en estos casos no ha producido ningún daño hacia el proveedor, porque aún no ha apagado absolutamente nada el proveedor del monto que solicitó el consumidor; simple y llanamente el consumidor recurre hacer una petición (la solicitud), por lo tanto no se configura el abuso de derecho. A demás esta teoría confirma lo que menciona el jefe del ORPS, donde el autor indica que la figura del abuso de

derecho no es directamente sancionable, lo cual el órgano administrativo goza de facultad para requerir directamente la rectificación de la conducta, en este caso el monto excesivo que pide el consumidor.

Por otro lado, de acuerdo al **tercer objetivo específico** sobre la valoración de la aplicación de los principios y derechos con relación a la protección del consumidor en los procesos de liquidación de costos y costas procesales, hemos encontrado como antecedente lo planteado por **Navarro, L**, tesis (2016) Perú, “El impredecible INDECOPI en su liquidación de costos”, en la que concluye que : “La autoridad administrativa INDECOPI, en sus diferentes órganos de resolución no guarda una congruencia procesal, por lo que la orientación de las resoluciones de INDECOPI respecto a la liquidación de costas y costos es impredecible, no genera seguridad jurídica y son meramente legalistas, existiendo controversia clara entre lo que resuelven sus comisiones a nivel nacional y la sala de protección al consumidor faltando al principio de predictibilidad”. Sobre esto, concuerdo plenamente con lo acotado por el autor, pues al hablar sobre la vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la Teoría del Abuso del Derecho, tomamos varios temas para analizar si es correcto aplicar esta teoría para denegar la totalidad del monto de costos solicitados por el consumidor, es justo o no su decisión que tomó INDECOPI para resolver.

Para ello INDECOPI, a través de la CPC, manifiesta que el consumidor contraviene los principios de justicia y de buena fe, y de ese modo ellos consideran que existe ejercicio del abuso de derecho por parte del consumidor; lo cual contradigo totalmente su perspectiva de INDECOPI; ya que el consumidor manifiesta en el cuestionario que en su mayoría ha actuado de buena fe y sobre el principio de justicia el consumidor no contraviene, ya que este principio salvaguarda y garantiza el trato equitativo para ambas partes, lo cual el consumidor solo hace uso del derecho que le faculta pedir la liquidación de costas y costos, sin embargo en su solicitud puede que sea exagerado el monto que pide, pero para ello INDECOPI como ente administrador de justicia debe pedir que se corrija tal petición, mas no, de manera autoritaria puede denegar la totalidad de este monto, ya que se estaría perjudicando indirectamente su

derecho al consumidor como tal y como sujeto procesal. Así lo manifiesta el total de encuestados; lo cual respalda con la teoría del hecho objetivo del vencimiento por el autor **Martínez (2010)** que menciona que: “esta teoría faculta al juez, en este caso el Órgano que resuelve la liquidación de costos procesales en INDECOPI; si existe un vencimiento total o parcial en el litigio el sistema inglés nos enseña que la parte victoriosa debe obtener el reintegro de los gastos ocasionados durante el juicio o el proceso”. Conforme al cuestionario realizada a los consumidores, se ha podido apreciar que, del total, consideran que con la mala dirección e interpretación de la ley (principios y normas decretos y otras leyes), que realizan los órganos encargados de resolver los temas de liquidación de costas y cotos, están desviando el fin de cada norma y por ende se produce una vulneración como consumidor y sujeto procesal.

Compartimos la teoría planteada por **Navarro (2016)**, que expresa en sus conclusiones que :“ El Estado peruano por tener una economía social de mercado puede regular el mismo cuando sea necesario, por toda la controversia generada y la falta de predictibilidad legal, resulta necesario otorgar facultades a los tribunales de INDECOPI , para la regulación de costos en los procedimientos de protección al consumidor”, considero estar de acuerdo con esta conclusión que hace el autor, ya que se habla sobre el Estado que puede intervenir en la relación privada contractual del consumidor y su abogado, sin embargo no se habla de graduar los costos; se trata de que INDECOPI aplique la facultad de rectificar la conducta si se trata de un monto elevado o exagerado; sin embargo no está facultado para graduar montos, esa es la diferencia de la imposición e interpretación entre graduar y pedir la rectificación del monto de la solicitud de liquidación de costas y costos procesales.

De esta manera, la hipótesis planteada por la investigadora se confirma que existe vulneración en el sentido de que INDECOPI viene aplicando incorrectamente la Teoría del Abuso de Derecho para denegar las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. En razón a la entrevista a los jefes del ORPS y la CPC en INDECOPI – Tarapoto; según el criterio de cada uno de ellos. Sí, existe vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la Teoría del Abuso de Derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales, debido a que INDECOPI a través de sus órganos resolutivos desvían e interpretan mal la norma, causando perjuicio al consumidor económicamente y como sujeto procesal. De ese modo se debe reconocer la totalidad o parcialidad en todos los casos, de acuerdo al monto que sea razonable y guarde relación con el trabajo del letrado. No obstante, no se puede denegar la totalidad del monto, ya que el consumidor quedaría afectado su derecho y su economía.
- 5.2. El Estado garantiza la protección del consumidor a través de la Constitución en el artículo 65°, y sobre la liquidación de la solicitud de costas y costos procesales, el Decreto Legislativo N° 807, en su artículo 7, además el principio pro consumidor, principio de buena fe y de justicia, deben ser cumplidas a carta cabal, garantizando de manera efectiva que se cumplan los derechos y se protejan al consumidor.
- 5.3. Por otro lado, se considera que los resultados demuestran que el ORPS, no ha aplicado la teoría del abuso de derecho, para ellos es incorrecto e indebida su aplicación, lo contrario nos dice la CPC, mantienen una perspectiva a criterio propio, digo que es autoritaria e injusta para denegar las solicitudes de liquidación de costos procesales; ante lo investigado se debe reconocer la totalidad o parcialidad del monto, si es que esta presenta un excesivo monto o exagerado, INDECOPI tiene la facultad para pedir que se rectifique dicho monto, mas no debe denegar en su totalidad, porque se considera que reclamar la liquidación de costos es un derecho legítimo y debe ser reconocido como tal.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Es necesario recomendar a los órganos que protegen al consumidor INDECOPI-Tarapoto, que establezcan y unifiquen criterios fundamentados y específicos para reconocer los costos procesales de las solicitudes de liquidación de costas y costos, y de ese modo no se induzca a evaluar como abuso de derecho la solicitud que pide el consumidor al momento de solicitar que se le devuelvan los costos procesales.
- 6.2. Deben de aplicar e interpretar las normas que protegen al consumidor, teniendo en cuenta la Constitución, en especial el Decreto Legislativo N°807, en su artículo 7 y otras normas legales que protegen y garantizan la protección del consumidor en todos los aspectos, ya que se trata de un sujeto especial (consumidor), además deben recordar y aplicar la línea de economía social de mercado donde el Estado está facultado a intervenir en la relación entre privados, Sin embargo deben tener en cuenta la diferencia entre las facultades de graduar el monto y rectificar la conducta, figuras muy distintas a la que se interpreta para resolver casos de solicitud de liquidación de costas y costos procesales de manera correcta.
- 6.3. Por último, se recomienda a INDECOPI a través de sus órganos resolutiveos que resuelven casos de protección del consumidor aconsejen por medio de charlas y capacitaciones a los consumidores para que aprendan a ser consecuentes con el monto que piden; y esta solicitud de liquidación de costo a su vez debe ser coherente con el trabajo que ha realizado el abogado. De ese modo se evitaría tomar acciones contrarias a la ley, e interpretando de manera errónea la figura del abuso de derecho que perjudica al consumidor y facilitando a que el proceso sea fácil y resuelto de manera correcta.

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Águila, C y Gallardo, M. (2011). El ABC del Derecho Protección al Consumidor. Lima. San Marcos.
- Alsina, A. (1942). Dalmiro: El Principio de la Buena Fe en el Proyecto de Reforma, Buenos Aires. Argentina.
- Amaya, L; Berrio,G y Herrera, W. (2015). Principios éticos. Ética Psicológica. Recuperado de <http://eticapsicologica.org>.
- Angulo, I. (2006). El Abuso Del Derecho Y La Responsabilidad Extracontractual. Universidad Austral de Chile.
- Apelgaren, F y Pérez, J. (2014). Los derechos de los consumidores como derechos constitucionales implícitos. Universidad de Chile.
- Código Procesal Civil, (1993). Texto Único Ordenado Del Código Procesal Civil. Lima. Recuperado de <https://scc.pj.gob.pe>.
- Constitución Española, (1978). Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, Madrid. Recuperado de https://www.boe.es/diario_boe.
- Constitución para la República del Perú, (1979). Constitución Política Del Perú Preámbulo. Congreso. Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe>.
- Constitución para la República del Perú, (1993). Constitución Política Del Perú 1993. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe>.
- Decreto Legislativo N.º 807, (2005). Facultades, normas y organización del INDECOPI. Lima. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe>.
- Decreto Supremo N.º 006-2009-PCM, (2010). Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor. Lima. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe>.
- Delion, A. (2012). Costas y Costos En Procedimientos de Infracción. Lima. Recuperado de <http://www.estudiodelion.com.pe>.
- Durand, J. (2008). El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma. Lima. Asamblea Nacional de Rectores.
- Escudero, L. (2017). El concepto de consumidor y sus alcances a la luz de la jurisprudencia de la sala especializada en protección al consumidor del INDECOPI. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación, 6 ed. México. Mc Graw Hill.

- INDECOPI, (2017). Protección al Consumidor. Lima. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/web/proteccion-al-consumidor>.
- INEI, (2016), Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2011 – 2015. Lima. Región la libertad. Recuperado de <http://www.regionlalibertad.gob.pe>.
- Ley N° 19.496, (1997). Establece Normas Sobre Protección De Los Derechos de los Consumidores, Santiago de Chile. Recuperado de <https://www.leychile.ct>.
- Ley N° 29571, (2010). Ley de Protección y Defensa del Consumidor INDECOPI. Lima. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe>.
- Lluis, J y Navas, I. (2000). El abuso de derecho según la doctrina y la jurisprudencia. Argentina. Recuperado de <http://www.derecho.unc.edu>.
- Malpartida, V. (2003). El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Maravi, A. (2013). Breves Apuntes Sobre El Sistema De Protección al Consumidor En El Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Martinez, V. (2010). Teoría General del Proceso, Lima. Perú. Recuperado de <http://procesalunae.blogspot.pe>.
- Navarro, L. (2016). El impredecible INDECOPI en su liquidación de costos. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Perú.
- Ortiz, F. (2014). Indecopi y el derecho de los usuarios y consumidores a que ser reembolsados con los costos de procedimiento. Lima. Recuperado de <https://vlex.com.pe>.
- Pacheco, R. (2017). Corre INDECOPI, corre, ¿Resulta eficaz el procedimiento sumarísimo de protección al consumidor? Pontificia Universidad Católica Del Perú Escuela de Posgrado, Lima. Perú.
- Piriz, C (2000). Evolución de los derechos del consumidor. Universidad Nacional del Nordeste. Argentina. Recuperado de <http://www.unne.edu>.
- Planiol, M. (1925). Tratado Elemental de Derecho Civil. Tomo 2. París.
- Priori, G. (2008). El Principio de la Buena Fe Procesal, el Abuso del Proceso y el Fraude Procesal. Revistas PUCP Lima, Perú. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe>.
- Real Academia Española, (2017). Abuso. Diccionario de la lengua española. Tricentenario. Madrid. Recuperado de <http://dle.rae.es>.

- Scribd, (2017). La Liquidación de las Costas por Estado en la Finalización del Proceso Civil. Resumen de liquidación de costas. República Dominicana. Recuperado de <https://es.scribd.com>.
- Soto, C. (2003). La Autonomía Privada y la Buena Fe como fundamento de la Fuerza Obligatoria del Contrato. VNIVERSITAS. Perú. Recuperado de <http://vniversitajuridica.javeriana.edu>.
- Sumar, O. (2011). Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú, 1ª ed. Lima. Universidad Pacifico. Perú.
- Torres, A. (2001). Introducción Al Derecho: Teoría general del Derecho. Temis S.A. Lima. Perú.
- Torres, J. (2014). Temeridad y Malicia procesales al banquillo: Crónica de dos lacras jurídicas que pretenden consolidarse. Derecho y Cambio Social. Perú.
- Vega, J. (2017). Costas. Diccionario | Enciclopedia Jurídica Online. México. Recuperado de <http://diccionario.leyderecho.org/costas/>
- Velasco, F. (2014). El reconocimiento constitucional de los derechos de los consumidores: un desafío pendiente. Universidad Diego Portales Santiago, Chile.
- Verdugo, I. (2011). La Relación entre la Autonomía Privada y los Contratos Atípicos. Chile. Recuperado de <http://www.ubo.cl>.

ANEXOS

Titulo	Problema	Objetivo	Hipótesis	Definición conceptual
<p>"Vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante INDECOPI-Tarapoto, año 2016 - 2017".</p>	<p>¿Existe vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante INDECOPI-Tarapoto, año 2016 - 2017?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante INDECOPI-Tarapoto, año 2016 - 2017.</p>	<p>General:</p> <p>Si existe vulneración a la protección del consumidor debido a que INDECOPI viene aplicando incorrectamente la teoría del abuso de derecho para denegar las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales tramitados ante INDECOPI-Tarapoto, año 2016 – 2017.</p>	<p>Sumar, (2011). Indica que el Derecho del Consumidor constituye un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos consagrados por el ordenamiento jurídico a favor del consumidor para garantizar en el mercado una posición de equilibrio con los empresarios proveedores, en una relación de consumo y como destinatario final de los bienes y servicios adquiridos.</p>
		<p>Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer mediante una entrevista sobre como se viene llevando los procesos de protección del consumidor con relación al abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales, dirigido a los jefes del ORPS, la CPC de INDECOPI – Tarapoto. - Identificar mediante un análisis documental los factores que intervienen en la vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la aplicación de la teoría del abuso de derecho en las solicitudes de liquidación de costas y costos procesales tramitados ante INDECOPI-Tarapoto. - Evaluar a través de un cuestionario la valoración de los consumidores sobre la aplicación de principios y derechos de protección del consumidor con relación a los procesos de liquidación de costas y costas procesales tramitados ante INDECOPI-Tarapoto. 		<p>Torres, (2014). Señala que la Teoría del abuso de derecho es "cuando se acciona procesalmente con mala fe (mala fe) y/o temeridad.</p>
Diseño de Investigación		Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Es No Experimental, Mertens (2010), porque no alteramos ni modificamos las variables abordadas, con un diseño descriptivo de corte Transversal a motivo de que se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo determinado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Gómez, 2006).</p>		<p>Protección del Consumidor</p>	<p>Protección del Consumidor y principios</p>	<p>Principio Pro Consumidor</p>
		<p>Indebida aplicación de la Teoría del abuso de derecho</p>	<p>Análisis del carácter restrictivo del abuso de derecho en contra del consumidor</p>	<p>Principio de Protección Mínima</p>
				<p>Vulneración de los derechos del consumidor</p>
				<p>Principio de Buena fe</p>
<p>Principio de Justicia</p> <p>Autonomía privada de contrato</p>				



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN-ENTREVISTA
Dirigido a las autoridades competentes del ORPS Y
CPC de INDECOPI-TARAPOTO

Fecha:

Nombre:

Cargo que ocupa en la Institución:

Buenos días:

Soy estudiante de Pre - grado de la Universidad Cesar Vallejo - Facultad de Derecho. Me encuentro realizando mi trabajo de investigación denominado: **“Vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante INDECOPI-Tarapoto, año 2016 - 2017”**. Agradeceré a usted se sirva contestar a las preguntas sobre la protección del consumidor con relación al abuso de derecho en los procesos de solicitudes de liquidación de costos y costas procesales.

ENTREVISTA:

1.- ¿Considera usted, que existe vulneración de los derechos del consumidor en la ciudad de Tarapoto?

SI

NO

¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

2.- ¿Según usted, las denuncias por vulneración de los derechos del consumidor son resueltas de manera positiva?

SI

NO

¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

3.- ¿Cumple usted con informar a la ciudadanía sobre los derechos que los protegen como consumidores?

SI

NO

Justifique su respuesta

.....

.....

.....

.....

4.- ¿Según su experiencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor presenta vacíos o falencias legales en cuanto a la protección del consumidor?

SI

NO

Justifique su respuesta.

.....

.....

.....

.....

5.- ¿Considera usted que la parte más débil de la relación de consumo es el consumidor?

SI

NO

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

6.- ¿Todos los derechos del consumidor son garantizados por los principios del Código de Protección y Defensa del Consumidor?

SI

NO

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

7.- ¿Cree usted que el consumidor en todos los procesos de denuncia se ha quedado satisfecho por la protección del INDECOPI?

SI

NO

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

8.- ¿Durante su experiencia como autoridad competente en la ORPS o CPC, ha ordenado que se devuelvan los costos procesales en favor del consumidor?

SI

NO

¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

9.- ¿Del abuso de derecho se aplica y se argumenta los criterios razonables para no reconocer los costos solicitados por parte del consumidor en los procesos de liquidación de costos?

SI

NO

¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

10.- ¿Cree usted que el Decreto Legislativo N° 807, artículo 7, ampara al consumidor para que se devuelvan los costos en el procedimiento de liquidación de costos?

SI

NO

¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

11.- ¿Conforme a su experiencia ha percibido el abuso de derecho en las solicitudes de costas y costos procesales?

SI

NO

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

12.- ¿A su criterio existen supuestos donde se deban reconocer los costos procesales en favor del denunciante (consumidor)?

SI

NO

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

13.- ¿Cree usted que el INDECOPI según el proceso de protección del consumidor debería reconocer la totalidad o parcialidad de las solicitudes de costos procesales?

SI

NO

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

14.- ¿si al denegar la solicitud de costos procesales presentadas por el consumidor, cree que el consumidor quedaría afectado por el gasto económico que emitió, a pesar de que se reconoció la infracción por parte del proveedor?

SI

NO

¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

MUCHAS GRACIAS POR SU GENTIL APOYO

ENCUESTA SOBRE LA VALORACIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y DERECHOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR CON RELACIÓN A LOS PROCESOS DE LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS PROCESALES TRAMITADOS ANTE INDECOPI-TARAPOTO



Estimado Consumidor:

Me es grato dirigirme a usted con la finalidad de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta sobre la protección del consumidor y la aplicación de la teoría del abuso de derecho en los procesos de liquidación de costas y costos procesales. Cabe resaltar que los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante INDECOPI-Tarapoto, año 2016 - 2017”. Para ello necesitareé recopilar información, para tal fin se ha diseñado la siguiente encuesta, la cual deberá ser respondida de manera personal. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

INSTRUCCIONES:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia laboral para las premisas planteadas a continuación:

II.- DATOS ESPECIFICOS:

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Usted ha quedado satisfecho con la decisión de Indecopi?		
	¿Considera UD. si en la actualidad Indecopi está en favor de los empresario (pro empresarios)		
2	¿Considera que Indecopi ejerce una acción tuitiva a favor del consumidor		
	¿Las normas de protección al consumidor garantizan su protección?		
3	¿Existe vulneración de los derechos del consumidor en Tarapoto?		
	¿Las denuncias por vulneración del derecho del consumidor son resueltas de manera positiva		
4	¿Al solicitar la liquidación de costos y costas procesales, actúa de buena fe?		
	¿Considera que Indecopi es justo con las decisiones que toma para no ordenar las liquidaciones de costos?		
5	¿Se le ha reconocido la devolución de costos procesales?		
	¿Se aplica los criterios razonables para no reconocer los costos solicitados?		
	¿Se debería reconocer la totalidad o parcialidad de los costos procesales?		
6	¿Considera que Indecopi debe respetar los contratos entre el abogado y el consumidor?		
	¿Al pedir la rectificación del monto exagerado cree que Indecopi estaría interfiriendo en la relación entre el consumidor y el abogado?		
	¿Al negar las solicitudes de costos procesales, cree que el consumidor quedaría afectado su interés económico?		

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: J. Bardales del Aguila Leonel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto
 Especialidad : Metodología Universitaria
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s): Lucero Cerit Acón Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 01 de Noviembre de 2017



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodales del Aguilar Lionel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto
 Especialidad : Metodología Universitaria
 Instrumento de evaluación : Análisis Documental
 Autor (s) del instrumento (s): Lucero Conit León Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

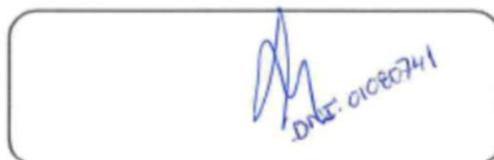
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

 Tarapoto, 21 de Noviembre de 2017



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Bordablos del Aguayo Leonel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto
 Especialidad : Metodología Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Lucero Cent Leon Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46Tarapoto, 21 de Noviembre de 2017

D.N.E.: 01085741

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pichon Avila Rolando
 Institución donde labora : César Vallejo Pisco - Tarapoto
 Especialidad : Derecho Laboral y Administrativo
 Instrumento de evaluación : entrevista
 Autor (s) del instrumento (s): Josue Cesar Leon Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

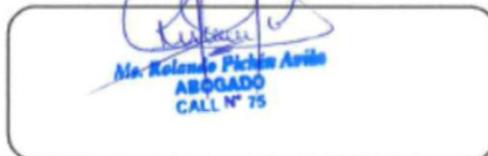
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					Y
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
46

 Tarapoto, 21 de Noviembre de 2017



M^o. Rolando Pichon Avila
 ABOGADO
 CALL N° 75

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pichón Avila Rolando
 Institución donde labora : César Vallejo, Arequipa-Tarapoto
 Especialidad : Derecho Laboral y Administrativo
 Instrumento de evaluación : Análisis Documental
 Autor (s) del instrumento (s): Josero Conit León Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

 Tarapoto, 21 de Noviembre de 2017



Ms. Rolando Pichón Avila
 ABOGADO
 CALL N° 95

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pichen Avila Rolando
 Institución donde labora : César Vallejo Atal - Tarapoto
 Especialidad : Derecho Laboral y Administrativo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Lucero Conit León Bodes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

 Tarapoto, 21 de Noviembre de 2017



Ms. Rolando Pichen Avila
ABOGADO
CALLE 10125
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Moray Rivo Luis Felipe
 Institución donde labora : César Vallejo Fideal - Tarapoto
 Especialidad : Derechos Administrativos
 Instrumento de evaluación : Entrevista
 Autor (s) del instrumento (s): Lucero Conit Leon Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 21 de Noviembre de 2017


 LUIS FELIPE MORAY RIVO
 ABOGADO
 R.O.C. 12345

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Marcy River Luis Felipe
 Institución donde labora : César Vallejo Ffcl - Tarapoto
 Especialidad : Derecho Administrativo
 Instrumento de evaluación : Análisis Documental
 Autor (s) del instrumento (s): Worro conit León Bodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

 Tarapoto, 21 de Noviembre de 2017


Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Morey Riva Luis Felipe
 Institución donde labora : César Vallejo - Piura Tarapoto
 Especialidad : Derecho Administrativo y otros
 Instrumento de evaluación : cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Lucero conit León Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

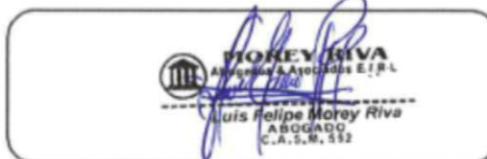
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 21 de Noviembre de 2017



Sello personal y firma

 USO INTERNO	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Código: F-SAC-07
		Versión: 01
		Fecha: 2015-08-05
		Página: 1 de 1

Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

ANEXO - DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM

(El Decreto Supremo de la referencia se publicó en la edición del 7 de agosto de 2003, página 249373)

 FORMULARIO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° de REGISTRO

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION:

ELSA MAVILA RAMÍREZ PINEDO

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZON SOCIAL LEÓN RODAS, LUCERO CENIT		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./ I.M./ C.E./ OTRO DNI N° 70432117	
DOMICILIO: AV./CALLE/JR./PSJ. N° DPTO./INT. DISTRITO URBANIZACION AV. PERÚ N° 216 MORALES			
PROVINCIA SAN MARTÍN	DEPARTAMENTO SAN MARTÍN	Correo Electrónico lronrodas@gmh.com	TELEFONO 997054092

RECIBIDO
 Indecopi
 2015 MAY 09 AM 9:50
 MES A DE PARTES
 FOLIO N° REG
 OFI. SAN

III. INFORMACION SOLICITADA

Solicito información respecto a los procedimientos administrativos por liquidación de costas y costos del procedimiento (en materia **Protección al Consumidor**), iniciados desde el año 2016 hasta la actualidad, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en la Región San Martín. Incluir en cuadro Excel la siguiente información: (Número de Expediente de Liquidación de Costas y Costos, Denunciante Solicitante, Denunciado, Hecho Principal Denunciado en el procedimiento sancionador originario, monto solicitado por costas y costos del procedimiento, estado actual del procedimiento de costas y costos, forma de conclusión del procedimiento de costas y costos, número de resolución final que resuelve el procedimiento de costas y costos, fecha de resolución final.

Solicito información respecto a los procedimientos administrativos por liquidación de costas y costos del procedimiento (en materia **Protección al Consumidor**), iniciados desde el año 2016 hasta la actualidad, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos en la Región San Martín que, hayan sido denegados por identificación de abuso de derecho. Incluir en cuadro Excel la siguiente información: (Número de Expediente de Liquidación de Costas y Costos, Denunciante Solicitante, Denunciado, Hecho Principal Denunciado en el procedimiento sancionador originario, monto solicitado por costas y costos del procedimiento, estado actual del procedimiento de costas y costos, número de resolución final que resuelve el procedimiento de costas y costos, fecha de resolución final.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, René Felipe Ramos Guevara, docente de la Facultad de Derecho y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor de la tesis titulada

"Vulneración a la Protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante Indecopi-Tarapoto, año 2016 - 2017", de la estudiante LUCERO CENIT LEÓN RODAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

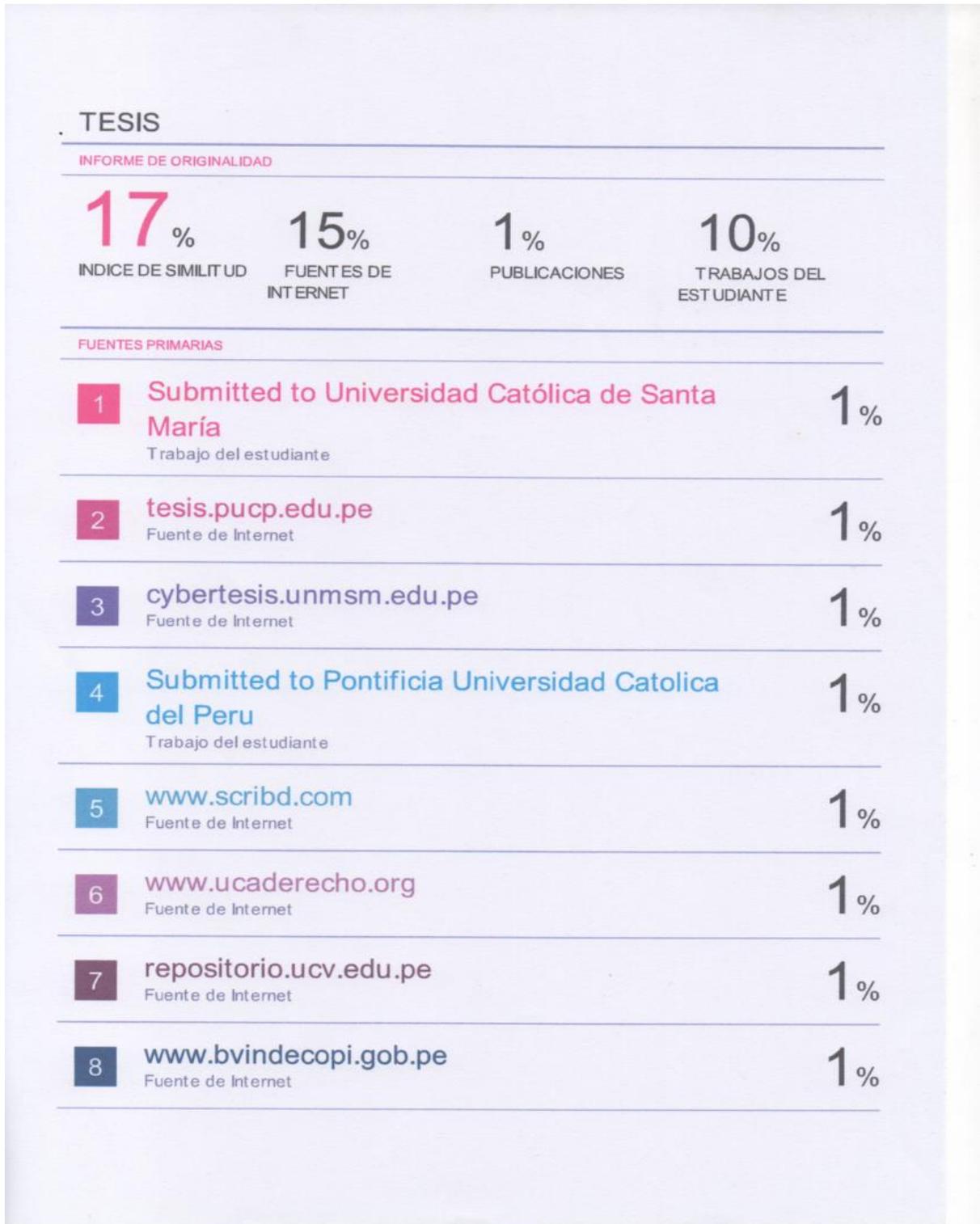
El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Cacatachi, 24 de julio de 2018


.....
René Felipe Ramos Guevara
.....
RENÉ FELIPE RAMOS GUEVARA
DNI: 30415441

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante Indecopi – Tarapoto, año 2016-2017.





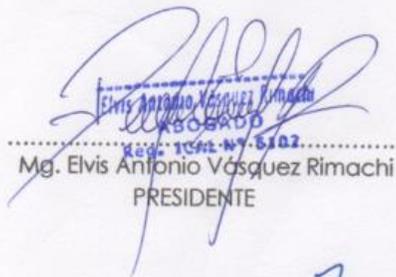
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Lucero Cenit León Rodas cuyo título es: "Vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante Indecopi-Tarapoto, año 2016 - 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18, DIECIOCHO.

Tarapoto, 02 de Julio de 2018.


Mg. Elvis Antonio Vázquez Rimachi
PRESIDENTE


Mg. René Felipe Ramos Guevara
SECRETARIO


Mg. BISMARCK CUMPA QUIROZ
CAL: 58072 / CASM: 561
Docente Universitario

Mg. Bismarck Segundo Cumpa Quiroz
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo **LEÓN RODAS LUCERO CENIT**, identificada con DNI N° 70432117 egresada de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, **autorizo (x)**, No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"VULNERACIÓN A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR A CONSECUENCIAS DE LA INDEBIDA APLICACIÓN DE LA TEORÍA DEL ABUSO DE DERECHO EN PROCESOS DE LIQUIDACIÓN DE COSTAS Y COSTOS PROCESALES, TRAMITADOS ANTE INDECOPI-TARAPOTO, AÑO 2016-2017"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 70432117

FECHA: 26 de octubre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lucero Cenit León Rodas

INFORME TITULADO:

“Vulneración a la protección del consumidor a consecuencia de la indebida aplicación de la teoría del abuso de derecho en procesos de liquidación de costas y costos procesales, tramitados ante Indecopi-Tarapoto, año 2016 - 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Abogado

SUSTENTADO EN FECHA: 02 de Julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: 18

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO