



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el código de protección y defensa al consumidor en el distrito de san isidro 2015-2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Abogada**

AUTORA:

Andrea Alexandra Calle Mejía (ORCID: 0000-0002-3819-3720)

ASESORES:

Dr. José Jorge Rodríguez Figueroa (ORCID: 0000-0001-9401-2210)

Dr. Elías Gilberto Chávez Rodríguez (ORCID: 0000-0002-2891-3480)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública

LIMA-PERÚ

2018

Dedicatoria: A mis padres, mi motivación diaria, mi fuerza y soporte. Gracias por cada consejo, su amor y por no dejar que jamás me rinda, esto es por ustedes, a mis hermanos por su constante apoyo y comprensión. A mis amados abuelos Victoria y Zosimo, quiénes hicieron de mí una persona de bien.

A mi amor, que a pesar de la distancia está presente en cada momento importante de mi vida, por tu paciencia, tu apoyo e incondicional amor.

Agradecimiento: A Dios por permitirme estar aquí hoy, con salud. Por bendecirme con una familia muy unida y por fortalecer nuestra fe día a día.

A mis asesores, amigos y a la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte por mi formación profesional.

ÍNDICE

Caratula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de los Jurados.....	iv
Declaración Jurada de Autenticidad.....	v
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODO	26
2.1 Tipo y diseño de investigación	27
2.2 Escenario de Estudio.....	28
2.3 Participante	28
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	30
2.5 Procedimiento	31
2.6 Método de análisis de información.....	31
2.7 Los aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	56
ANEXOS	60

Resumen

El presente trabajo de investigación se basó en el estudio y análisis de cómo podría ser regulada la restitución con actualización monetaria, en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de Protección y Defensa al Consumidor, ya que en la actualidad el Código de Protección y Defensa al Consumidor no regula de forma expresa una restitución con actualización monetaria sino tan solo como medida correctiva reparatoria al consumidor una restitución del producto considerado defectuoso, en el que se establece que debe ser entregado al consumidor en iguales características al que fue adquirido, sin importar el tiempo que ha transcurrido en el proceso, que en el peor de los casos pueden ser meses o años. Por ello se recurrió a doctrina nacional y extranjera y demás estudios que analizaron el menoscabo patrimonial al que está expuesto un consumidor; asimismo la presente metodología del trabajo es de tipo cualitativo de modo interpretativo doctrinal, en el cual se hace uso del método de la teoría fundamentada; método que nos permitirá analizar el objeto del estudio, por lo que se realizará el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación, con ello se procedió a discutir la teoría con los resultados obtenidos a través de los entrevistados para conocer los alcances objetivos de la investigación, por consiguiente de lo discusión se arribó a las conclusiones y por ultimo las recomendaciones.

Palabras Claves: Código de Protección y Defensa al Consumidor, consumidor, productos defectuosos, restitución y actualización monetaria.

Abstract

The present research work is based on the study and analysis of how the restitution could be regulated with monetary update in case of purchase of defective products, according to the Consumer Protection and Defense Code, since currently the Code of Protection and Consumer Protection does not expressly regulate a restitution with monetary update but only as a remedial corrective measure to the consumer a refund of the product considered defective, in which it is established that it must be delivered to the consumer in the same characteristics as it was acquired, regardless of the time that has elapsed in the process, which in the worst case may be months or years. For this reason, national and foreign doctrine and other studies that analyze the patrimonial impairment to which a consumer is exposed have been resorted to; also the present methodology of the present work is of qualitative type of doctrinal interpretative way, in which use of theory based method is used, method that will allow us to analyze the object of the study, for what will be made the analysis of the results obtained from the application of the research instrument, this will proceed to discuss the theory with the results obtained through the interviewees to know if the objectives of the research were achieved, therefore the discussion will arrive at the conclusions and finally the recommendations.

Key words: Consumer Protection and Defense Code, consumer, defective products, restitution and monetary up.

I. INTRODUCCIÓN

El presente escudriñamiento tiene como punto de partida el estudio de la restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos adquiridos por los consumidores en una transacción comercial, siendo el Instituto Nacional de Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual, quien ampara el derecho a una restitución del producto como el Código lo establece; ante ello se advierte un sistema procedimental burocrático que al parecer no cumplía con salvaguardar el derecho amparado; pues al determinar la restitución del producto como medida correctiva no se considera la depreciación del mismo; tomando así como objetivo principal, el analizar si existe restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

En la actualidad el Código de protección y defensa al Consumidor ha sufrido modificaciones y actualizaciones respecto a los derechos en defensa y protección a los consumidores, sin duda nuestra sociedad es completamente consumista ya que nos encontramos en el dinamismo de desarrollo industrial, caracterizado por la producción masiva de bienes y servicios.

Los usuarios de bienes y servicios son considerados el eje fundamental para el desarrollo del tráfico comercial de nuestro país, respecto a ello nace el interés de proteger al lado más vulnerable de las relaciones comerciales masivas y minoritarias, es el Código del Consumo, quien determina los parámetros y lineamientos que regulan el amparo del Derecho de los consumidores.

Los procedimientos que se siguen frente a denuncias que los consumidores, se realizaron a razón de productos defectuosos adquiridos, los cuales siguen un trámite sumarísimo y ordinario, las resoluciones que emite el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual son de cumplimiento obligatorio, las medidas correctivas reparatorias están estipuladas en el Código pero estas solo son de carácter restitutorio, teniendo en cuenta que la compra de productos defectuosos trae consigo por defecto un carácter indemnizatorio, ya que el tiempo transcurrido y la demora en nuestro sistema genera daño emergente y lucro cesante, considerados daños no patrimoniales, los mismos que son cuantificables y determinados en vía judicial, esto debido a separación de poderes que nuestro sistema legislativo prevé.

La pregunta que surgió es que si a raíz de la restitución del bien que en el transcurso de la aplicación de la medida correctiva reparatorias, en este caso la depreciación del producto

adquirido es irreversible, los plazos determinados en las normas no son cumplidos, esto por la gran carga que la administración posee.

Es ya conocido que nuestro sistema judicial no es del todo efectivo ya que pueden pasar años para que un proceso de indemnización en la vía civil se logre determinar. Nuestro sistema judicial con lentitud hace que cuestionemos la efectividad del mismo, donde analizamos si la sala resolutive del instituto antes mencionado, puede considerar la depreciación del producto defectuoso en la resolución final que tenga como consecuencia una medida reparatorias.

También se analizó las facultades y limitaciones que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, como ente regulador posee y la manera en como las leyes en defensa y protección al consumidor han sido aplicadas.

Aproximación temática

Fue de suma importancia el análisis en cuanto a la posibilidad de una restitución con actualización monetaria en caso de productos defectuosos, pues se debe tener en cuenta que la autoridad administrativa Indecopi, ampara y tutela los derechos de usuarios de bienes y servicios en general en caso de que los productos adquiridos resulten defectuosos, ya que los consumidores esperan una solución inmediata después de presentar una denuncia formal, y se espera que la medida correctiva sea en el plazo que establece el Código de Consumo para procedimientos sumarísimos y ordinarios.

Lamentablemente el consumidor afectado no recibe un amparo efectivo al tiempo establecido, es conocido que el sistema administrativo y judicial sea lento, que los procedimientos establecidos con tiempo determinado no sean cumplidos. El tiempo transcurre y el producto en cuestión se deprecia, siendo que corresponde realizar el procedimiento reparatorio a favor del consumidor por el daño y perjuicio producido, pero esto solo sucede en vía judicial, pero las medidas correctivas reparatorias en sede administrativa las determina Indecopi como establece el siguiente artículo del Código de Consumo.

Así mismo el código anteriormente mencionado, señala que las medidas correctivas reparatorias no tiene carácter indemnizatorio, pues la única autoridad competente para determinar una indemnización patrimonial es la vía Judicial o arbitral.

Trabajos previos, nacionales:

Con el propósito de enriquecer el presente trabajo de investigación se hizo remembranza de trabajos y tesis relacionadas al tema de investigación, y que se analizaron las siguientes valoraciones:

BOULANGGER (2015) en su tesis titulada: “La Naturaleza no indemnizatoria de las medidas correctivas y su régimen jurídico en el Derecho Administrativo peruano. Especial referencia al Código de Protección y Defensa del Consumidor”, la autora sustenta su trabajo para obtener el grado de título de abogada en la Universidad de Piura.

Dicha investigación tuvo como objetivo principal el explicar la naturaleza de las medidas correctivas que regula el Código de Consumo, haciendo diferencias de otros actos procedimentales, desde la evolución histórica y las características más relevantes, especialmente de la reparación civil por daño emergente con la que tiene grandes aproximaciones.

En el presente escudriñamiento académico se encontró direccionado a demostrar el impacto que han tenido las medidas correctivas, las cuales no son medidas preventivas ni sancionadoras, sino que buscan restablecer la vulneración del derecho que conlleva la infracción por parte del proveedor; ya que para la autora a pesar del gran avance que trajo consigo la tutela del derecho de consumo, ha dado la regulación de conflictos para una distinción con las reparaciones, las mismas que solo pueden ser otorgadas en una vía judicial.

De manera introductoria se explica la evolución histórica en nuestro país y en la legislación extranjera, de esta manera se señala aspectos relevantes de la evolución de las medidas correctivas, del Perú Colonial ya que en la recopilación de las Leyes Indias no encontraron normas que hagan referencias a que el infractor reponga a su estado anterior las cosas, solo se encontraron norma con carácter general dirigidas a ordenar el territorio materia de conquista por los españoles.

Los instrumentos correctivos y otras representaciones jurídicas en el ordenamiento jurídico de nuestra nación, la autora mencionó que nuestra fuero confundía las medidas correctivas con las sanciones y que parte de la legislación arcaicas en relación a estos asuntos todavía contienen el embargo, clausura de establecimientos y otras medidas correctiva como sanciones, pero la doctrina es unísona al manifestar que las medidas correctivas no poseen una naturaleza sancionadora, ya que le esajena una finalidad aflictiva.

También nos habla de la naturaleza de las medidas correctivas y responde al cuestionamiento de saber si las medidas correctivas tienen naturaleza indemnizatoria, para ello manifiesta que según el Código de Defensa y Protección al consumidor no tienen naturaleza indemnizatoria, esta confusión radica que en la desafortunada redacción de artículos referidos a medidas correctivas que establece el Código, ya que las clasifica en reparatorias y compensatorias; esto tiene una importante implicancia ya que si se afirmara que tiene una naturaleza indemnizatoria la aplicación de esta en una vía administrativa estaría viciada en inconstitucionalidad, ya que no se respetaría la separación de poderes contemplada en la Constitución Política del Perú. Explica que ambas tienen orígenes diferentes, ya que las medidas correctivas se originan de un incumplimiento en las normas administrativas, ésta siempre será objetiva; en cambio una indemnización cae en el campo de la responsabilidad civil, cuando la intrusión de una persona en la esfera jurídica del otro produce un daño, la configuración de este último es de carácter subjetivo.

Según nos menciona BECERRA (2015), en la tesis “Proyecciones y retos del consumidor en materia de productos defectuosos” para obtener el grado Doctor en Derecho en la Universidad de San Martín de Porres, nos menciona lo siguiente: “Antes de analizar lo establecido en el Código de Protección y defensa al consumidor cabe preguntarse sobre la base de los lineamientos administrativos establecidos para una certera definición de producto y producto defectuoso”.

El fruto debería ser la herramienta a través del cual se genera el perjuicio a indemnizar o restituir, los alcances del término indemnizar entra al ámbito de la responsabilidad civil y restituir al ámbito administrativo, el producto sigue ciertas características para ser considerado defectuoso.

A su vez KOSSUTH (2001) nos señala lo siguiente: “La doctrina no es apacible al momento de determinar al producto para la responsabilidad civil y sus efectos, a determinados objetos del derecho, los que pueden comprender los bienes inmuebles, las sangre y tejidos humanos, la electricidad y demás energías, los bienes incorporados”. (Pg. 122)

En el inciso c) del artículo N° 2 del Código de protección y defensa al consumidor, nos enfatiza lo siguiente: “Las dudas sobre el alcance del término producto empleando una definición certera como “cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, producido o no en el país, materia de una transacción comercial con un consumidor”.

El presente escudriñamiento considero que un producto que contenga defectos, debería reunir un determinado número de características que lo identifique como producto peligroso o riesgoso. De esta manera, de existir algún vicio o anomalía que haga al producto altamente peligroso, respecto a la forma razonable de utilizarlo o acerca de su riesgo implícito, convirtiéndolo, en todo los casos mencionados, en un bien latentemente peligroso y dañino para los posibles consumidores del producto.

El segundo párrafo del artículo N° 32 del Código de protección y defensa al consumidor precisa lo siguiente: “(...) Que un producto es considerado defectuoso cuando no ofrece la seguridad a las que los consumidores tienen derecho, tomando en consideración algunas circunstancias, tales como el diseño del producto, los materiales, el contenido y la condición del producto, el uso previsible del producto, la manera en la cual el producto ha sido puesto en el mercado, incluyendo su apariencia, el uso de cualquier marca, la publicidad referida al mismo o en el empleo de instrucciones o advertencias”.

Menciona que lo establecido en el Código de defensa y protección a los consumidores tiene los siguientes derechos: 1) Derecho a una protección eficaz respecto a los servicios y productos, al acceso a una información suficiente, 2) Oportuna y veras asequibles a los propios intereses económicos, 3) Al trato justo equitativo sin distinción, 4) A la reparación o restitución del producto, 5) A elegir libremente el producto o servicios de calidad, 6) A ser atendido de manera individual o colectiva a fin de defender sus interés, 7) A la reparación e indemnización por daños y perjuicios, 8) Asociarse con el fin de proteger sus intereses. Estos mencionados derechos no excluyen los demás derechos que el Código garantiza.

Se debe tener en cuenta la asimetría de la información, la que sin duda está relacionada a los productos defectuosos, ya que un consumidor debidamente informado respecto a las propiedades y características en general de un producto que adquiere o contrata. Ya que si se le informa sobre todo lo relacionado al consumidor respecto del producto o servicio a adquirir este no podrá argumentar que no ha sido informado al respecto se equilibra la situación emergente entre el proveedor y el consumidor.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de considerarlo pertinente, podría disponer un tratamiento distinto con respecto a lo solicitado por el usuario del bien o servicio.

Durand, J. (2012), en la revista “Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa

del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil”, en la revista de la Universidad de San Martín de Porres, nos menciona que: La ausencia de un procedimiento de indemnización por daños, el Código de Protección y Defensa al Consumidor (Ley 29571) estipula una serie de normas que de una u otra manera establecen disposiciones de responsabilidad civil por los daños que el proveedor cause a los consumidores en la comercialización de sus productos y servicios.

Por lo que, no existe una perspectiva y por ende un desarrollo sistémico de reparación de daños derivados de la transgresión de derechos de los consumidores, ya que a nivel administrativo sólo se pueden dar medidas correctivas, como por ejemplo la reparación de los bienes defectuosos, devolución de lo pagado, entre otros. De esta manera, lamentablemente en el procedimiento antes mencionado no se puede otorgar reparaciones civiles, siendo que solo se puede fijar a través de procesos judiciales, que como se puede saber dichos procedimientos suelen ser largos y tediosos para las partes procesales.

Sin embargo, en el actual contexto normativo, las medidas correctivas que emiten no tienen ese carácter, porque las indemnizaciones responden otros criterios y sólo pueden ser fijadas por orden judicial, en caso contrario deberá modificarse toda la dogmática civil sobre la responsabilidad para trasladar este tema a los órganos administrativos. Para que el sistema de protección del consumidor funcione adecuadamente y pueda ser eficaz y eficiente es necesario no solo la aplicación de sanciones administrativas a cargo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, sino también de normas de responsabilidad civil a cargo del Poder Judicial y que otorguen indemnizaciones para reparar de una manera integral los daños y perjuicios sufridos por los consumidores a consecuencia de la oferta de productos y servicios defectuosos ofrecidos, de manera que la tutela jurídica del consumidor no solo quede al amparo del órgano administrativo, en nuestro caso el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, sino que también se traslade al ámbito judicial rápido y eficaz donde un trabajo idóneo de los jueces en esta materia sin duda complementaría el sistema de protección eficiente, esto sería lo ideal, pero nuestro sistema judicial obstaculiza la efectividad de la tutela a los derechos de los consumidores

Sin embargo, la ineficacia del sistema procesal en la materia desarrollada viene determinada por una circunstancia muy específica, y en efecto la defensa de los consumidores se presenta como uno de los aspectos más notables de la sociedad actual y en ese sentido se

ha iniciado un avance aparentemente coherente de protección en el seno del Derecho Sustantivo a través de la implementación de medios jurídico-materiales enfocados a conseguir un equilibrio entre el consumidor y el productor.

La tutela del derecho de los consumidores debe estar articulada con los medios procesales coherentes ya que al existir un desequilibrio en cuanto a la eficacia del sistema procesal en defensa de los consumidores, puesto que si bien es cierto que en nuestro país y aunque lento, pero existe un sostenido proceso de mejoramiento y desarrollo de la legislación y la jurisprudencia administrativa en materia de Derecho del consumidor y Derecho de la competencia “no se aprecia sin embargo un desarrollo paralelo del Derecho procesal, con lo cual se produce una inseguridad jurídica, puesto que los institutos procesales clásicos dificultan la tutela efectiva en materia de Protección del Consumidor, por lo que los consumidores para poder tentar el pago de una indemnización por daños por la eventual falta de un derecho del consumidor, debe acudir al poder judicial y someterse a las acaecimientos de un juicio largo de carácter ordinario donde lamentablemente no pueda probar desde la óptica procesal su derecho y termine siendo indefenso, después de haber sido víctima de la violación de sus derechos.

Esto evidencia que el Código no tiene un tratamiento adecuado de la materia y se ha perdido la oportunidad de haber podido establecer un sistema nuevo, innovador, rápido eficaz y eficiente, que establezca una nueva línea de pensamiento jurídico sobre la tutela procesal de los consumidores y de esta manera la tutela al derecho de tener una solución sin menoscabo del tiempo, de la economía y del que ocasiona la compra de un producto totalmente defectuoso.

Según lo mencionado por TOVAR (2014), nos menciona: “Que se considera un protección real y efectiva al consumidor, la aplicación de sanciones administrativas no son suficientes, consideran que se deben otorgar indemnizaciones en los procesos judiciales, los mismos que sirven para reparar los daños que el consumo de productos defectuoso que son puestos en el mercado derivan”.

Es claro que INDECOPI no puede otorgar indemnizaciones, son los jueces los que hace efectiva la tutela del consumidor, y solo consideran que es un complemento necesario hacer la labor de ente administrativo.

A modo de conclusión son los consumidores los directamente afectados por la

deficiencia de la información, cabe mencionar la diferencia que hacen la presente con las medidas correctivas que hace INDECOPI administrativamente y lo que implica la entrada a la esfera de la responsabilidad civil, mencionan que es importante que los administradores de justicia y litigantes desarrollen en procesos la responsabilidad civil que deviene de bienes con defectos, ya que con ello se tutela de forma diligente al consumidor, hablado más a fondo de una reparación de daños que ocasiona la utilización de un producto defectuoso.

Según lo mencionado por PLATA (2010), con título: “Responsabilidad por productos defectuosos: del Código civil al Estatuto de Protección al consumidor, por Luis Carlos Plata López, nos menciona lo siguiente: “El creciente aumento de las relaciones de consumo y de los derechos que se vulneraban al generarse estas transacciones, con la ley 446 del año 1998 se consagraron en Colombia acciones administrativas especiales para el cobro de perjuicios que se producen a los consumidores o compradores por la falta de idoneidad y calidad en los bienes o servicios que se adquieren. Haciendo una interpretación literal de las normas, se entiende que la obligación de indemnizar recaería solo en los proveedores, quienes por defecto tienen un vínculo directo con los consumidores y no entraría a la esfera de los productores, ya que la jurisprudencia y la doctrina coinciden que la responsabilidad tiene que contener ciertos presupuestos como un contrato celebrado entre las partes, que el daño sea causado por el acreedor al deudor”.

Rodríguez García (2017) en la tesis “El concepto de consumidor y sus alcances a la luz de la jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI”, el autor presente la tesis para obtener el grado de Magíster en Derecho de la empresa en la Pontificia Universidad Católica del Perú, nos menciona que su tesis tiene como objetivo General: “Identificar las resoluciones clave emitidas por la Sala de Protección al Consumidor que han desarrollado el concepto de consumidor, las mismas que han permitido demostrar los alcances que se le han otorgado a la institución jurídica no es la más acertada, esta tesis menciona que ante los aciertos y desaciertos, la legislación y el INDECOPI han construido el concepto de consumidor que se tiene el día de hoy, reflejados en los artículos III y IV del Título Preliminar de la Ley 29571”.

Internacionales:

Según lo mencionado por MUÑOZ (2007), en su Tesis doctoral: “La responsabilidad del proveedor en la directiva 85/374/ce, de 25 de julio de 1985 y el real decreto legislativo 1/2007 por, departamento de Derecho Civil, UNED”, nos menciona: “El capítulo II punto 3 sobre el

surgimiento del movimiento de protección del consumidor y la convicción de que era necesario contar con las herramientas jurídicas que aseguren su completo resarcimiento, frente a un daño de consumo, quien a raíz de la historia nos narra como en el año 1933 en los Estados Unidos de Norteamérica se dicta el Consumer's Advisory Board esto después de que se generaran una serie de problemas ligados a los consumidores y a los intereses colectivos y para una mejora en el sistema en el año 1937 se crea el Institute for Consumer Education y finalmente en el año 1972 se dicta el Consumer Product Safety Act. Del mismo modo en Francia se dicta la ley de protección al consumidor de 1978, esto marcó un hito para el impulso legislativo que con el tiempo se extendió a otros países, hasta que generen conciencia mundial sobre la necesidad de proteger al consumidor”.

En 1962 el presidente John F. Kennedy, se dirigió al congreso de su país y enunció una serie de principios los cuales se convirtieron en decálogo de los derechos básicos para los consumidores los más destacables fueron: el derecho a la seguridad al consumo de los productos dirigidos a la salud, a que el consumidor cuente con la información necesaria.

En cuanto se refiere a la experiencia Europea y el impulso que le dio la Unión Europea a la protección del consumidor, menciona que en 1962 nace el movimiento consumista, ya en el año 1970 empieza la preocupación por proteger a los consumidores centrándolo en la economía social de mercado, es por ello y en aras de mejorar las condiciones de vida de los consumidores se constituye el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea en los que predominan los interés económicos de los consumidores europeos.

En cuanto a ello las políticas de consumo se centraron en las perdidas económicas que los consumidores pudieran tener ante una desprotección de derechos, se dieron rangos de constitucionalidad para que de esta manera se obtengan mayores y mejores resultados de las relaciones de consumo que las personas pudieran desarrollar. Como lo menciona el artículo N° 51, inciso N° 01 de la constitución española, el cual nos menciona lo siguiente: el modelo de gobierno vela por tutelar los derechos de los usuarios de bienes y servicios, siendo que hay toda una estructura técnica para efecto de certificar procedimientos diligentes.

De esta manera en el articulado 51 de la constitución en el apartado 3 del mismo, se hace referencia al derecho del consumidor a que se le repare en un eventual hecho de vulneración de derechos ya sean patrimoniales o personales, por la relación de consumo celebrada y lo que deriva de este.

Según lo mencionado por ESLAVA (2011), en su tesis para optar el grado de Abogada en la Universidad de los Andes, denominada: “La Responsabilidad del Fabricante por Producto Defectuoso en el Nuevo Estatuto del Consumidor Ley 1480”, nos menciona: “Se abarca sobre el tema de la responsabilidad civil del fabricante y una persona que adquiere un producto en el que se genera una relación de consumo, exponiendo de esta manera al consumidor a poder encontrarse indefenso antes las circunstancias que derivan, se explican los requisitos y con ciertos caracteres que identifiquen el daño en base a ellos, cabe mencionar que la antigua legislación se reducía a prevenir que se afecte al consumidor solo con una reparación o reposición del producto defectuoso.”

También ahonda sobre la responsabilidad que deviene por los daños de un producto defectuoso siendo esto poco útil sin desmerecer el trabajo, ya que el presente trabajo no toca temas de responsabilidad civil. Cabe enfatizar que el nuevo estatuto menciona la economía sobre los derechos del consumidor al encontrarse delante de un tráfico de bienes y servicios siendo un proceso inmerso en el tiempo, debiendo para ello ceñirse a lo establecido en el nuevo estatuto, que debido a una complejidad y formalidades los daños que un producto defectuosocausen a un consumidor deben ser probados y demostrados, lo mismo se rige para la restitución del producto o la reparación. Colombia desde el año 2011 cuenta con el nuevo estatuto a través del tiempo ha sido mejorada en aras de una mejor regulación y protección a los consumidores.

Según lo mencionado por MARINAKIS (2015), en la tesis “La garantía legal en la Ley N°19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores: su Relación con las Garantías Voluntarias y la Responsabilidad Civil Derivada de su Incumplimiento”, el cual nos menciona lo siguiente: La aplicación de la garantía legal, que se define como la protección jurídica que tiene el consumidor frente a vicios de los productos o cuando el proveedor asegura la calidad de los productos, que lo obliga a mantener, reparar, reponer e indemnizar al consumidor por los defectos de los productos o el daño que estos causen.

El artículo 19 de la Ley menciona que el consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o en sus defectos a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro, o que le devuelvan el precio que haya pagado e exceso. La norma antes mencionada es una protectora de derechos a favor de los consumidores, con relación a la adquisición de bienes con defectos, en este caso el artículo presenta tres remedios y son alternativos.

Según lo mencionado por ARIAS & BAROCELLI (2013), en su artículo titulado: “Productos defectuosos, pérdida de tiempo y Derechos del consumidor”, nos menciona lo siguiente: “Un fallo judicial, esto sucede en Rosario – Argentina, a causa de la compra de un teléfono celular, el cual deja de estar operativo al poco tiempo de la compra, el consumidor realiza los reclamos pertinentes, el tiempo transcurre y lo tedioso de todo esto es el tiempo que el invierte y pierde al hacer todos los reclamos en defensa de sus derechos, por vías extrajudiciales él no puede obtener nada más que la reposición del producto, como lo establece el código en iguales características por el que fue adquirido, la empresa de telefonía no toma en cuenta que el tiempo transcurrido hizo que el valor monetario por el que fue adquirido el producto no sea el mismo, considerando esto como algo irracional a la lógica del consumidor.”

Aunado a ello, el consumidor inicia un proceso judicial en el que alega un daño moral y lucro cesante, aduciendo para ello el tiempo que ha perdido y lo que dejó de percibir en el tiempo que no contó con el teléfono, resumiendo de esta manera una pérdida económica, jurisprudencialmente no había constancia de que un juez haya resuelto sobre la pérdida del tiempo y haya considerado una indemnización por ello, pero en este caso en particular fue así, el juez se refirió al tiempo y a lo valioso que resulta en la actualidad su pérdida, convirtiendo este caso en un precedente jurisprudencial, ya que los servicios que se aquejan a los consumidores en la ciudad de Rosario son básicamente de primera necesidad como las comunicaciones, y el pésimo servicio que reciben del mismo hace que esto sea considerado un gran avance.

El juez no se refirió a la medida correctiva sobre el producto ya que eso fue resuelto en vía administrativa y lamentablemente las reposiciones de los productos se rigen bajo el Código de Consumo, siendo que no tiene injerencia y para lo que tampoco fue solicitado su pronunciamiento.

Marco Teórico

El marco teórico, según nos menciona HERNÁNDEZ (2013); implicó analizar y exponer de una manera organizada las teorías, investigaciones previas y los antecedentes que se consideren válidos y adecuados para encuadrar y orientar un proyecto de estudio (Pg. 56).

A su vez, HERNÁNDEZ (2013), nos menciona: “Cuando se identifica un fenómeno dentro de una investigación, se deben proponer pasos a seguir que se relacionen, expliquen

el origen y la importancia del desarrollo de la investigación (Pg. 60).

El marco teórico engloba los temas ejes correspondientes al tema de investigación, cuando un concepto sea necesario para esclarecer una controversia, se desarrollará para disipar dudas en el investigador y en quien tenga acceso a la investigación.

Producto. Con el fin de poder entender el tema de investigación, fue necesarios conocer su concepto, el cual Proviene del latín productus, es definido como una cosa producida. Según nos menciona SANTA MARÍA (2006), indica: “La noción amplia que se ha adoptado de producto, nos permite hallar la diferencia entre un bien mueble o inmueble, o para el caso de los primeros, aquél que es resultado de una elaboración o fabricación, de aquél que no lo es” (Santa María, 2006, p 65).

Consumidor. Según ARELLANO (2002), lo define como la actividad interna o externa de un individuo o un grupo de individuos destinada a satisfacer sus necesidades mediante la adquisición sea de bienes o de servicios, se dice que es un comportamiento específicamente dirigido a satisfacer las necesidades de éstos.

Según RIVERA. (2000), nos menciona que: “Es necesario diferenciar entre cliente y consumidor. Aunque para algunos sea considerado como sinónimos, para cuestiones de marketing es importante hacer las diferenciaciones; cliente es quien de forma periódica compra en una empresa o en una tienda, puede ser este el consumidor final o no; el consumidor es quien consume el producto para obtener el beneficio o utilidad del mismo, este puede ser quien toma la decisión final de comprar.”

Producto defectuoso. Conforme al artículo 102° del Código de protección y defensa del consumidor un producto defectuoso es aquel que no ofrece la seguridad que garantizaría legítimamente el producto, teniendo en cuenta todas las circunstancias, tales como su diseño, la forma como han sido puestos en el mercado, la publicidad, el empleo de instrucciones o advertencias, el uso previsible del producto, los materiales, el contenido y la condición del producto.

En ese sentido, se ha entendido que un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie, de esta manera se distingue fielmente el carácter de defectuoso o no de un producto, lo cual nos permitirá diferenciar cuando estamos frente a un producto defectuoso de aquél que se pone posteriormente en circulación de forma más perfeccionada.

Clasificación de los productos defectuosos. Tal como nos menciona Vega (2001), indica: “Siguiendo la clasificación ofrecida por la doctrina alemana respecto a las características de las cosas y no a la aplicación de un determinado sistema legal”; distinguiéndose los productos defectuosos en tres tipos: aquellos con defectos de fabricación, aquellos con defectos de diseño y aquellos con defectos relativos a una inadecuada presentación de sus características; y se clasifican en:

Defectos de fabricación. Los Defectos de Fabricación son aquellos que, siendo su diseño normal y no defectuoso, han sufrido una desviación en su fabricación: el producto no tiene las características estándar sino que peca por omisión o exceso. Tal como nos menciona SANTA MARÍA (2006), indica: “Se caracteriza por la falla que afecta sólo a algunos de los ejemplares de una serie. Se trata de defectos inherentes e inevitables en la moderna producción en masa y que se deben a un fallo humano o mecánico (Pg. 65).

Defecto de diseño. El Defecto de Diseño, es denominado por la doctrina alemana como defecto de construcción. Tal como nos menciona SANTA MARÍA (2006), sobre el tema: “Los productos con defecto de diseño son aquellos que fueron concebidos inadecuadamente, dando lugar a riesgos innecesarios. Evidentemente, la presencia de este tipo de defectos es muy difícil de establecer en la práctica. Generalmente se manifiesta a través de la existencia de fallos en la proyección o concepción del producto.” (Pg. 66).

Se diferencia de los defectos de fabricación en que el fallo o deficiencia no afecta sólo a un ejemplar aislado, sino que por el contrario, puede reproducirse en toda la serie, lote o ejemplares del producto. Siendo un caso muy conocido es el del Ford Pinto que era un automóvil compacto para los estándares norteamericanos, pero que tenía dos grandes defectos:

El depósito de combustible estaba por detrás del eje trasero, con lo cual el coche explotaba con mucha facilidad en caso de colisión por alcance. Este defecto de diseño es compartido por otros vehículos. La carrocería era muy endeble, con lo cual en caso de colisión por alcance el coche se deformaba y las puertas quedaban bloqueadas, atrapando a sus ocupantes en un coche en llamas.

De igual forma, se cita el caso del Chevrolet Corvair, fue un automóvil de la marca Chevrolet, de General Motors fabricado en Estados Unidos de 1959 a 1969 y que se hizo famoso por las críticas de un libro titulado *Unsafe at any speed* escrito por Ralph Dannels o

Ralph Nader. En dicho libro señala el diseño del coche por considerarlo inseguro.

El consumidor. El tribunal Constitucional lo define como el fin de una actividad económica, es quien concluye la cadena económica, a quien se satisface con las necesidades para la utilización de los productos y servicios que el mercado oferta. Puede ser una persona natural o jurídica el que adquiera determinados productos.

Se debe tener en cuenta que no todos los consumidores al recibir la información que el proveedor brinda al momento de ofertar los productos, cada uno tiene diferentes percepciones por sus propias costumbres, creencias, idioma, religión, etc., siendo estos factores los que pueden determinar la forma en como la información es recibida.

En palabras del Dr. DURAND (2012), nos menciona que: “Es un sector amplio de la población peruana que vive en situaciones de pobreza, no están debidamente informados y que están pobremente instruidos, quienes piensan que es el Estado quien debe tutelar sus derechos, pero para algunos sectores el acceso a la protección de sus derechos resulta caro, esto debido al desconocimiento del mismo.”

El código de Defensa y Protección al consumidor define a los consumidores o usuarios como a la personas naturales o jurídicas que adquieren, disfrutan o utilizan los productos como destinatarios finales.

Proveedores. Para el Código de Defensa y Protección al consumidor son las personas naturales o jurídicas de derecho privado o público, que de manera habitual elaboran, fabrican , manipulan, envasan, almacenan, preparan, prestan servicios o suministran productos de cualquier naturaleza a los consumidores.

El código considera proveedores: a los productores o fabricantes, importadores y prestadores de servicios.

Relación de consumo. Según el código de Defensa y Protección al consumidor es la relación en la que un consumidor o usuario contrata un servicio o adquiere unos productos a cambio de que el consumidor de una contraprestación económica.

Política monetaria. En el marco de la constitucionalidad en Banco Centra de Reserva del Perú cuenta con os instrumentos y la autonomía de una política monetaria que le permite cumplir la principal función que es preservar la estabilidad monetaria.

A inicios del año 2002, el BCR se conduce bajo un esquema de metas puntuales de

inflación, con el que se busca paralizar las expectativas inflacionarias.

La transparencia es una de las condiciones necesarias para fortalecer el nivel de credibilidad en el Banco Central, la regulación de la liquidez de un sistema financiero es dinámica como se conocen las condiciones del sistema financiero día a día. Las políticas monetarias usan la variable de control para asegurar para mantener una estabilidad económica.

Las funciones monetarias. Las funciones de la moneda se encuentran relacionada al dinero (que es lo que representa). Las medidas de valor que le damos a las cosas es representado por las unidades, también se dice que es un instrumento de adquisición directa ya que permite que se adquieran productos o bienes en función a su valor.

Esto en nuestra concepción del nivel monetario es el intercambio a la contraprestación que efectúas por la compra de cualquier producto, el valor monetario de este puede permanecer en el tiempo o puede variar, existen productos que pierden valor monetario por la devaluación o por las caracterizaciones del mercado, esto a raíz de un constante avance de la tecnología y de las mejoras que esta trae consigo, es por ello que se debe tener presente la devaluación del producto en el tiempo.

Alcances sobre la actualización monetaria. Debemos tener presente que la vigencia del sistema nominalista y su aplicación en las obligaciones dinerarias ha ido variando, dado que no es el único sistema utilizado en las transacciones donde interviene montos pecuniarios como en el caso de las ventas, compras, entre otros.

En ese sentido, la ejecución de obligaciones dinerarias ya no se realizan según el valor nominal, sino que estas pueden hacerse basándose en el valor representativo, por lo tanto, las partes no solo pueden pactar en moneda nacional, podría también predominar en ciertos casos el valor representativo, el cual deberá ser respetado hasta el momento de la ejecución.

En la legislación de nuestro país, como se ha podido advertir, desde la entrada en vigencia del Código Civil de 1936, las obligaciones dinerarias se regían bajo el sistema nominalista, pero tras la hiperinflación que sufrió nuestro país en los años 1987 y 1990, se puso en debate lo correcto era continuar con el régimen nominalista o si ya era tiempo de cambiar su valorización, no obstante, este cambio no se aplicó bajo una legislación.

Desde dicha perspectiva, creemos que si un deudor que está obligado a entregar determinada suma de dinero, en una fecha pactada con su acreedor, este deberá cumplir en la

fecha exacta, ni un día más ni un día menos, con la cantidad nominal de la deuda, no se aceptara una actualización monetaria, ni costos, aunque un día antes se haya devaluado la moneda; son estos y otros casos donde se deberá aplicar la valoración y no el sistema nominal.

Asimismo, se afirma, que solo en los casos donde se crea conveniente, es decir, donde no se pueda aplicar el valor nominalista, por ejemplo, la hiperinflación, la inestabilidad económica, la incertidumbre monetaria o la libre aplicación de la oferta y la demanda; la valorización es un mecanismo alternativo para satisfacer adecuadamente las obligaciones dinerarias.

Sin embargo, se señala que el sistema nominalista genera una mayor estabilidad de precios y una economía donde la predictibilidad genera seguridad en la sociedad. En puridad nuestra legislación hasta la actualidad utiliza el sistema nominalista pero las partes pueden usar el valorismo en diferentes operaciones según los artículos 1235 y 1236 del Código Civil.

El sistema nominalista según el legislador, es el sistema ideal para que la moneda nacional mantenga su valor en el mercado, en otras palabras, que no disminuya su valor nominal, y en los casos de obligaciones dinerarias consiste en que el deudor cumpla dicha obligación entregando una determinada cantidad monetaria, la cual no se aumente por costos o intereses y que indiferente respecto a la obligación pactada, por ello no se podrá consignar como una deuda de valor.

Por otro lado, es el dinero una forma de medir las obligaciones pues no pagara la misma cantidad monetaria por obligaciones diferentes. De este modo se sostiene que el poder adquisitivo de la moneda será solo aquel que esta consiga atribuir, este es el mismo objetivo que el Banco Central de la Reserva del Perú ha emprendido alcanzar como uno de los sus principales objetivos, la certeza.

Desde esta perspectiva, en la actualidad el Perú cursa un periodo de estabilidad monetaria, que si bien ha alcanzado resultados satisfactorios aun no son excelentes, y por efecto, esto ha originado cierta confianza en la solidez de la moneda y su circulación.

Con ello se buscó que las transacciones se realicen en moneda nacional, asimismo el objetivo no es arraigar la moneda extranjera de nuestras operaciones económicas, lo cual es imposible, ya que no se puede ir en contra de la liberación de la economía.

Los defensores de la teoría nominalista exponen que una unidad monetaria debe

mantener su valor unitario a través del tiempo. Esta posición, según dicha tesis, se desprende de las disposiciones del curso forzoso y del curso legal, disposiciones que en nuestro país están sancionadas por el Banco Central de Reserva. Consideremos esto un error, en todo caso el curso el curso obligado de la moneda refuerza su aceptación en el territorio nacional, en tanto que la ley del curso legal delega al Banco Central de Reserva a no reembolsar el valor de la moneda en oro.

Así, cuando surjan los efectos de la depreciación monetaria se traduce sobre el valor de la obligaciones de dar sumas de dinero, introduciendo elementos quebrantas la proporcionalidad y equivalencia en el valor de estas, el Código Civil concede a las partes la posibilidad de pactar una cláusula de estabilización, denominada también clausula valorista, a fin de restablecer el equilibrio en las prestaciones y la equidad en la relación jurídica existente.

A fin de restablecer el equilibrio en el valor de las prestaciones contractuales, el sistema propuesto, mediante la inclusión de una cláusula valorista de estabilización, trata mantener en un valor constante el monto de una deuda contraída, toda vez que dicho monto puede verse afectado frente a la pérdida del poder adquisitivo del capital entregado, durante el periodo comprendido desde el día en que se contrajo la obligación a la fecha de pago.

Lo planteado en la teoría se rige en base al valor nominalista de dinero en el tiempo, esto a pesar de los cambios en la moneda y la crisis económica que pueda atravesar un país en el momento implica que la prestación que tu adeudabas debe ser pagada en el monto y valor nominal que este poseía antes de iniciarse la crisis.

Aplicando a lo que estas teorías no dicen a nuestra realidad y actualidad, y a lo que realmente interesa este trabajo de investigación, el precio pactado en una transacción comercial es un precio del cual una persona no puede escapar, al pactar y aceptar dicha transacción, en una relación de consumo un proveedor comercial conoce los valores que un producto posee en el mercado en cada tiempo, este valor puede ser mantenido en el tiempo, así como también puede ir perdiendo el valor de venta que antes poseía, esto es usual en la actualidad los productos o bienes suelen tener incrementos o devaluaciones todo el tiempo, pero es que acaso solo los proveedores se pueden beneficiar de dichos casos, pues no, esto debe aplicarse a los principales afectados con este tipo de situaciones.

En el caso de la compra de producto y este deviene de defectuoso al poco tiempo de ser adquirido, este en el proceso de ser atendido y restituido al consumidor, va perdiendo el valor inicial por el que fue adquirido, la administración pública que regula estas situaciones no prevé que los casos que se plantean y que los que toman tiempo en resolver pierden el valor monetario por el que fueron adquiridos.

CASO N° 01

Resolución Final N° 700-2015//PS1- INDECOPI

El 26 de julio del 2012 cuando el Sr Armado Santillán adquirió de la denunciada Automotores Gildemeister un vehículo de marca Hyundai por un valor de USD 9 490.00, al poco tiempo el vehículo presentó fallas en el funcionamiento, ingresó tres veces en setiembre, noviembre y diciembre al taller de la denunciada, la última vez del ingreso se desmonta el motor haciendo uso de la garantía vigente.

En enero del 2013 le entregó un Informe Técnico el cual concluía que las causas de las fallas era un desgaste prematuro de los cilindros y anillos el motor. El señor denunciante solicita le den un carro en iguales características o la devolución de su dinero, más el pago de las costas y costos del procedimiento.

Pese a lo expuesto declaran infundada la denuncia ya que los desperfectos que se aducen fueron atendidos debidamente por la denunciada y deniegan las medidas correctivas, en atención lo antes expuesto, mediante resolución N° 3170-2014/SPC- INDECOPI fecha 22 de septiembre de 2014, la sala especializada en protección al consumidor revoca la resolución que declarando fundada la denuncia interpuesta por el Sr Santillán, y ordenando en calidad de medidas correctivas ordenar a la denunciada, que en un plazo no mayor a 5 días, cumpla con entregar al denunciante un vehículo nuevo con las mismas características y de no ser posible la devolución del dinero de la contraprestación.

El 24 de febrero del 2015, la denunciada indica que, se está dando a trámite el proceso administrativo en el que se solicita la nulidad de la resolución N° 3170-2014/SPC- INDECOPI, en referencia a esto el artículo 192° de la ley N° 27444, de Procedimientos administrativos General, establece que los actos administrativos tendrán carácter ejecutorio salvo que exista disposición legal expresa de lo contrario.

Es pertinente señalar que la medida correctiva ordenada tuvo como objeto revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado, pero como se evidencia en la presente

resolución esto no sucedió así, ya que la empresa denunciada no cumplió con la medida correctiva ordenada.

Es por ello que ante lo antes expuesto interponen como sanción la multa de 3 UIT por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada por la sala especializada, así como también que la empresa denunciada cumpla con la medida correctiva ordenada por la resolución N° 3170-2014/SPC- INDECOPI en un plazo no mayor de 5 días hábiles.

Cabe analizar lo resuelto en la presente resolución y el transcurso del tiempo desde la denuncia formal y la resolución firme sin tener en cuenta que el proceso sigue en una vía judicial. Existe una medida correctiva, pero como lo dice el código tienen que entregarle al consumidor un vehículo con las características idénticas al anterior adquirido, esto no es una protección a los consumidores debida, ya que no se considera una actualización monetaria del vehículo a la fecha de la restitución el proceso administrativo tuvo una duración de 3 años el vehículo adquirido en el 2012 no tendrá el mismo valor que en el año 2015, esto ha generado un menoscabo en la economía del denunciante, sin contar con los gastos que ha incurrido en el proceso.

CASO N° 02

Resolución Final N° 108-2015//CC2- INDECOPI

El 22 de mayo de 2014 los señores Gambini, denuncian a Motormundo (empresa dedicada a la venta de vehículos) por la presunta infracción a la Ley 29571. Ellos adquieren el vehículo de marca Brillante por un valor de USD12 490, mediante crédito de un Banco, se prevé la entrega del vehículo para el mes de febrero, sin embargo, notan que tiene algunas imperfecciones como quíñes en las puertas, rotura de jebes y algunas cosas más que se veían desgastados, eso evitó el recojo del vehículo, dos días después el vehículo es recogido y en el mismo mes se reportan fallas en el aire acondicionado.

En el mes de marzo, reclaman la falta de solución a los problemas, ingresan el vehículo para la reparación, para el día 14 del mismo mes acuerdan el recojo del vehículo, pero observan que los desperfectos persisten, el 18 recién se puede retirar el vehículo, indicando que los problemas se habían solucionado. A los pocos días los problemas persisten a pesar de ser un vehículo nuevo, para los señores Gambini era inexplicable como tenían estos problemas, el 7 de abril ingresan el vehículo consignando una serie de desperfectos persistentes. Ante la falta de solución el 14 y 15 de abril de 2014 interpusieron un reclamo, el mismo que fue atendido el 16 de abril, donde el denunciado comunica que no aceptan la

devolución del vehículo ya que se habían efectuado significativas intervenciones a un vehículo que era nuevo. El 28 comunican finalmente que no procedía la devolución del dinero.

El colegiado ha valorado las pruebas que precisan en la denuncia, estas no han sido valoradas ya que lo alegado no tienen formas de probarse salvo algunos detalles, sobre las medidas correctivas y respecto a los descargos que la otra parte ha ofrecido, corresponden las medidas correctivas respecto a los artículos 114°, 115° y 116° del Código. Se evidencia la infracción del proveedor que ofrece un vehículo nuevo y al poco tiempo tiene presentó desperfectos que impedían un correcto uso, eso incluso a pesar de las reiteradas veces que el vehículo fue ingresado al servicio técnico del proveedor.

Los denunciantes solicitan la devolución del dinero, monto estimado al valor del vehículo adquirido. Cabe precisar que la reposición o el reembolso del monto pagado por el producto adquirido corresponden innegablemente a un derecho del consumidor y el proveedor debe cumplir, esto siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos.

El colegiado ordena a Moto mundo que como medida correctiva que en el plazo de 10 días hábiles, efectúe bajo su costo la reparación de los desperfectos del vehículo, con un informe detallado de los trabajos que se le han realizado al vehículo, demostrando su operatividad.

Es evidente el daño al consumidor a consecuencia de la conducta infractora, el consumidor no pudo utilizar el vehículo con la regularidad y frecuencia deseada, e incluso luego de su último ingreso al taller en abril del 2014 el vehículo ha permanecido en el taller del proveedor.

En conclusión, el colegiado resuelve como infundada la denuncia de los Señores Gambini y solo se ordena que Moto mundo cumpla con reparar el vehículo en el plazo de 10 días hábiles y sea entregado a los propietarios, así mismo en el plazo de 5 días el pago de 36 soles como pago de costos incurridos en la presente denuncia. Se inscribe a la empresa Motor Mundo SA en el registro de infracciones y sancione de INDECOPI.

El colegiado recomienda que una vez concluida la vía administrativa, se soliciten las liquidaciones de costas y costos en una vía judicial.

Es importante señalar, que la principal influencia en nuestro país, para efecto de tutelar

los derechos de los consumidores, proviene de Los Estados Unidos de América, siendo en que dicha nación se regula dicho derecho con regularidad desde la década. De esta manera con la regulación de los derechos de los consumidores en América Latina, el Perú regulo la protección del consumidor con la entrada en vigencia de la Constitución del año 1979, posterior a esto el 07 de noviembre del 1991 se promulgo el Decreto Legislativo N° 716, el cual marcó un importante punto de partida para efecto de tutelar de forma integral los derechos de los usuarios y servicios.

Formulación del Problema

Esta investigación a tratar surge de los acontecimientos que se han evidenciado a lo largo del ejercicio profesional de abogados que han sido contratados para ejercer la defensa y asesoría de los administrados frente al INDECOPI , respecto a la protección por la compra de productos defectuosos, los consumidores son los más afectados por esta relación de consumo deficiente a los que se encuentran inmersos, son los abogados que asesoran a los consumidores los que pueden y descubren las deficiencias en la legislación ya que en la aplicación de esta pueden verse las deficiencias y carencias que esta puede tener.

Los plazos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos para una denuncia administrativa ante INDECOPI por la compra de un producto defectuoso están debidamente establecidos, de acuerdo a lo que implica el procedimiento debido en el que se prueben con hechos y documentos fehacientes que el producto adquirido ha resultado defectuoso, muchas veces por la carga que nuestro sistema administrativo los plazos establecidos no son cumplidos, para el proveedor esto resulta beneficioso, pero para el principal afectado y el lado más débil de una relación de consumo derivada de un contrato que es el consumidor, este tipo de hechos afectan considerablemente la economía de este, así como también el fin para el cual fue adquirido el producto.

El Código de Consumo señala que algún tipo de restitución del producto que se aplica como una medida correctiva, esto después de las evaluaciones que se realicen para determinar si es considerado o no un producto defectuoso, el artículo 115° menciona que se debe entregar al consumidor afectado un producto con las características idénticas al que fue adquirido, entonces esto genera la incertidumbre de pensar que se puede estar dentro de un proceso 10 o 12 meses y el producto en cuestión pierda el valor monetario por el que fue adquirido, esta investigación considera injusta que el proveedor entregue en forma de restitución el mismo bien, que considerando sea un vehículo este como es de conocimiento

global pierde su valor inicial de manera muy rápida debido a las devaluaciones que este sufre en el tiempo, el consumidor es terriblemente afectado económicamente ya que esta restitución como lo ordena el Código debe ser de iguales o similares características al que fue adquirido inicialmente.

Debido a los sucesos que un ciudadano de a pie tiene que pasar por el desamparo o a la regulación de éste artículo, los ciudadanos se encuentran desprotegidos inmersos al abuso de sus derechos y al perjuicio de los mismos, ya que las limitaciones que INDECOPI ha mostrado en los últimos años respecto a este tipo de sucesos, evidencia lo descrito.

De acuerdo a lo mencionado, surge la problemática de:

¿Cómo podría ser regulada la restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

De la misma forma, indicaremos los problemas específicos:

Problema específico 1

¿De qué forma podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tener en cuenta la depreciación del bien al momento de determinar la afectación al consumidor?

Problema Específico 2

¿Cuáles son las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual al momento de ejecutar una resolución sobre productos defectuosos?

Justificación del Estudio

Para la relevancia de la presente investigación, se da por la necesidad de conocer a profundidad los derechos de los consumidores en nuestro país.

Justificación Práctica

El presente escudriñamiento académico, para contestar la pregunta que se hacen los ciudadanos sobre, como podría haber restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, ya que, al estudiar dichos efectos, se puede advertir el desamparo de derechos a los consumidores inmersos en procedimientos administrativos extensos, los mismo que han dejado de percibir el uso y disfrute del producto adquirido y que al momento de la restitución no tienen el valor monetario por el cual fue adquirido, siendo

esto una depreciación inminente del producto en cuestión, la cual no es considerada al determinar las medidas restitutorias.

Justificación Teórica

Al respecto, Bernal (2006. p. 103) explica “La finalidad de una investigación teórica es la de aumentar los conocimientos respecto a un tema, que genere debate entre los lectores”.

El presente trabajo de investigación se justifica por que estudiará teorías doctrinarias referentes a la restitución con actualización monetaria, es decir teorías jurídicas relacionadas a la restitución de los productos con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, asimismo el análisis de la específica que es, el Código de protección y defensa al consumidor.

Justificación Metodológica

La presente investigación tendrá relevancia en el ámbito jurídico, así como social, dado que el propósito de estudio es analizar si existe restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, el mismo que hace necesario el estudio de la limitación que el Código de Consumo tiene al no considerar la depreciación del producto al momento de que evalúe la afectación al consumidor.

Objetivos

Asimismo, HERNÁNDEZ (2010), nos señala “en la investigación se desprenden conceptos a desarrollar al final del trabajo, vienen a ser la motivación del estudio ya que lo que se va a buscar es desarrollar estos objetivos y así encontrar la fundamentación del trabajo a investigar” (Pg. 93).

Objetivo Principal

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos según el Código de protección y defensa al consumidor.

Objetivo Específico 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Objetivo Específico 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos.

Supuestos Jurídicos

Para Hernández Sampieri (2014), “los supuestos jurídicos se relacionan con los objetivos, en el sentido que para poder generar un supuesto se debe desarrollar el objetivo, generando una propuesta de respuesta, esa viene a ser una hipótesis que crea el investigador” (p.105).

Para Zelayaran (2009), “Puede entenderse también a la hipótesis, como un supuesto ya que, es la posición que toma el investigador como una solución a la interrogante, la cual debe ser comprobada metodológicamente” (p. 228).

Supuesto Jurídico Principal

Debe existir restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos según el código de Defensa y Protección al consumidor.

Supuesto Jurídico Específico 1

La Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad intelectual si debe considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación y restitución al consumidor.

Supuesto Jurídico Específico 2

Las resoluciones de carácter restitutorio sobre productos defectuosos emitidas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y del protección de la Propiedad Intelectual deben basarse en los límites en relación a las medidas correctivas reparadoras.

II. MÉTODO

Arias (2006) comparte la definición general del marco metodológico, señalando que se adiciona el concepto de lineamientos, considera que el método es el límite que debe elegir el investigador y desarrollar bajo las indicaciones del mismo (p.16).

2.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación utilizó un diseño cualitativo, el mismo que, Tal como nos menciona MARTÍNEZ (2011), el cual indica: “Refiere descripciones de situaciones observables tales como eventos, personas, conductas, entre otros, intentando comprender el fenómeno de estudio en su ambiente usual y utilizando técnicas de investigación flexibles que se adaptaran durante el proceso de estudio” (Pg. 09)

Su objetivo principal y tal como nos menciona LARA (2014), indica que: “Fue no es medir, sino cualificar y detallar el fenómeno social o problemática que el investigador desea estudiar, partiendo de los elementos determinantes, según sean observados por el investigador y vinculándolos a determinados teorías o estudios (Pg. 120).

Método: Teoría Fundamentada.

La teoría fundamentada tiene como finalidad no crear sino descubrir teorías, hipótesis, percepciones, definiciones y conceptos teniendo como fuente los datos recopilados y no directamente de un supuesto.

La teoría fundamentada, tal como nos menciona STAUSS Y CORBIN (1994), nos indica que: “Se desarrolla en base de los datos recolectados en el proceso de investigación, siendo que después de ello se realiza un análisis sistemático de los datos procesados, pues la teoría que se quiere descubrir a través de este método se desarrolla en el proceso de la investigación, es decir durante el análisis de la teoría con los datos recolectados, los mismos que provienen de la aplicación de instrumentos como la entrevista y el análisis documental (Pg. 273).

Se debe entender por investigación, según nos menciona ORTÍZ (2011), que indica: “Aquel procedimiento que manifiesta un análisis, una reflexión sobre una situación o caso en concreto (problemática) observada, de manera sistemática, controlado y desde un aspecto crítico que coadyuva a revelar nuevos hechos o fundamentos, relacionados e incluso legislaciones en cualquier enfoque del discernimiento humano” (Pg. 126).

El tipo de investigación, tal como nos menciona LARA (2014), indica: “Que se aplicó en el presente trabajo, fue la investigación teórica. Este tipo de investigación se caracteriza por que parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías.

Es la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de la sociedad. Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas. Su objetivo consiste en ampliar y profundizar cada vez nuestro saber de la realidad y, en tanto este saber que se pretende construir es un saber científico, su propósito será el de obtener generalizaciones cada vez mayores (Pg. 115).

Este tipo de investigación también recibió el nombre de básica o fundamental, que se basa en un contexto teórico y su propósito principal reside en desarrollar una teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones.

2.2 Escenario de estudio

En la investigación se utilizó un muestro no probabilístico que corresponde a la elección de los elementos, el cual según nos menciona SAMPIERI (2010), que: “A los que se le aplicara el instrumento no depende de la probabilidad, sino depende de los objetivos de la investigación y lo que se busca conseguir con el estudio, aquí la muestra es elegida bajo el criterio del investigador quien seleccionó en función a su accesibilidad o a criterio personal e intencional y no en base a fórmulas ni procesos estadísticos (Pg. 177)

2.3 Participante

La muestra para el presente trabajo de investigación fue de 8 abogados especialistas en la materia de Derecho de protección y defensa al consumidor. La muestra fue determinada a través de un muestreo no probabilístico a criterio del investigador tratado de comprender a todos los actores del fenómeno investigado.

El muestro no probabilístico correspondió a la elección de los elementos a los que se le aplicara el instrumento no depende de la probabilidad, tal como nos menciona SAMPIERI (2010) sino depende de los objetivos de la investigación y lo que se busca conseguir con el estudio del investigador, aquí la muestra es elegida bajo el criterio del investigador y no en base a fórmulas ni procesos estadísticos (Pg. 177).

La investigación se realizó en el distrito de San Isidro y fue dirigido a abogados que en ejercicio de su profesión encuentran distintas situaciones poco favorables a los consumidores ya que el Código de Protección y Defensa al Consumidor muestra cierta desprotección en los derechos que el Estado confiere a los consumidores.

Generando esto incertidumbre entre los abogados que asesoran y brindan defensa de los derechos de sus representantes, para los cuales es de suma importancia el amparo de los

derechos patrimoniales y económicos que se encuentran vulnerados.

Para el caso de la entrevista se tomó en cuenta la especialización de los entrevistados en consecuencia abogados especialistas en la materia.

Cabe resaltar que es un rango importante para la investigación ya que nos ayudó a fijar o delimitar a los sujetos que han sido objetos de estudio con la única finalidad de poder crear distinción en los criterios, siempre y cuando éstas tengan relación con la investigación a tratar, esto con el fin de obtener una información veraz y con carácter suficiente para poder determinar y a la vez analizar lo que uno espera obtener como investigador en los resultados del estudio.

Tabla N° 1: Especialistas participantes de la investigación.

n°	Abogados participantes	Características específicas	
		Cargo	Experiencia
1	Oscar Ruiz Vera	Lawyers consultores SAC	10 años
2	Cindy Reque Delgado	Lawyers consultores sac	7 años
3	Joice Rodríguez Lozano	Pérez Franco y Dromi Abogados SAC	7 años
4	Walter Arboleda Fajardo	Lawyers consultores sac	5 años
5	Gabriela Martinez calle	Grupo Jano sac	5 años
6	Yudith Chavez Velarde	CVÑ Lawyers consultores sac	5 años
7	Wilder Soto Castro	Pérez Franco y Dromi Abogados SAC	10 años
8	Maria Elena Fernandez	Lawyers consultores SAC	11 años
9	Julio Rodríguez Oncoy	Pérez Franco y Dromi Abogados SAC	8 años

Fuente N° 1: *Elaboración Propia (2018)*.

Plan de Análisis o Trayectoria Metodológica

Para la presente investigación se planificaron aplicar las entrevistas, las personas a entrevistar han sido consideradas en base a la teoría fundamentada de un enfoque cualitativo, en el que se empleó un enfoque cualitativo, empleando un método de inducción para que de esta manera se obtenga la información de manera oportuna y adecuada.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se considera la metodología, técnica y procesos para obtener la información en forma objetiva, y así precisar que el rigor implica la validación y confiabilidad. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

En el desarrollo del presente trabajo se han utilizado unas de las técnicas de recolección más óptimas para recoger los datos necesarios para el análisis de esta investigación como son:

Entrevistas:

Dicha guía estará dirigida a profesionales y especialistas en la materia, quienes con sus opiniones, críticas y conocimientos, ayudarán a recabar información relacionada al tema, con el fin de mejorar y comprobar esta investigación.

La entrevista se puede realizar de diferentes formas, tal como nos menciona ZELAYARAN (2009), el cual indica: “Directamente como una conversación, o de forma indirecta, al entregar el instrumento y recepcionarlo una vez que este desarrollado. El tipo de entrevista utilizada en este estudio fue la semiestructurada” (Pg.150).

Entrevistas semiestructuradas

El investigador antes de la entrevista tiene que preparar un guion de preguntas temáticas que versaran sobre aquello en lo que el entrevistador desee que se dialogue con el informante, de tal manera que dichas preguntas serán aplicadas a todos los entrevistados seleccionados, asimismo tal como nos menciona PELÁEZ (2014), indica que: “Estos podrán responder abiertamente bajo su propio criterio y opinión respecto a la temática de la investigación; este tipo de entrevista incluso permite al entrevistado desviarse un poco del guion cuando este crea conveniente a datos que emita el entrevistado y la forma en cómo este introducirá al informante en los temas de interés, logrando una conversación natural. (Pg. 14)

Análisis del Registro Documental: Esta técnica se dará en función del análisis doctrinario y teórico del contenido de diversos textos legales, los cuales serán leídos y revisados en cuanto al tema en cuestión.

Validación

La presente investigación ha tenido como instrumento la entrevista, la misma que ha sido validada por tres expertos:

Tabla N°2: Validación de instrumentos de recolección de datos.

EXPERTOS	PROMEDIO DE VALORACIÓN
Rodríguez Figueroa Jorge	96%
La Torre Guerrero Ángel Fernando	95%
Marvilla Fraga de Mesquita Fabricio	95%
PROMEDIO	95.33%

Fuente N° 2: *Elaboración Propia (2020).*

2.5 Procedimiento

Los entrevistados fueron escogidos de acuerdo a su especialidad, pues estos son especialistas en la materia de Derecho de Protección al consumidor y Derecho Administrativo, los mismos que tiene más de cinco años de experiencia en rubro de la asesoría y defensa a consumidores inmersos en procedimientos administrativos ante INDECOPI. Los tres expertos que validaron la guía de entrevista, los mismos han coincidido en su aprobación y nivel de confiabilidad que muestra la redacción y la objetividad plasmada en la entrevista, dando un resultado de 95.33 % en su nivel de aprobación.

2.6 Método de análisis de la información

La presente investigación estuvo orientada a determinar y analizar el porqué de algo, las causas de un fenómeno determinado el cual será objeto de análisis y estudio, en este caso la vulneración a los derechos de los consumidores y en la presente investigación se generó una nueva información a la realidad del objeto estudiado.

Asimismo, se analizó la información obtenida a lo largo de la investigación, la misma que fue realizada y guiadas con instrumentos válidos para llegar al resultado esperado.

En la mayoría de casos los estudios cualitativos no tratan de probar a hipótesis, sino que esta se genera recientemente en el proceso de la investigación y se va perfeccionando con la obtención de más datos.

Se orientó a utilizar en este enfoque de investigación técnicas para recolectar datos como las entrevistas abiertas, análisis documental, éste enfoque nos ayuda a evaluar el natural desarrollo de los sucesos, no habiendo manipulación.

2.7 Aspectos éticos

Las investigaciones científicas, tal como nos menciona Huamachuco & Rodríguez (2015) deben estar orientadas a estudiar los problemas legales, sociales, económicos, financieros y empresariales en beneficio de la sociedad y de las organizaciones. Es decir, deben estar orientados a identificar las causas de los problemas y dar una solución científica al problema a investigar, ninguna investigación debe ir en contra de los preceptos éticos y morales, la información debe ser verificada, confiable.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de las entrevistas

Los resultados son expresados a consecuencia de la investigación realizada, es el fruto de la aplicación del instrumento o sea la entrevista abierta, éste es un trabajo de campo arduo que implica el análisis de expertos en la materia investigada, logrando evidenciar y demostrar las situaciones planteadas.

Objetivo General:

“Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.”

Entrevistados: 10 abogados especializados en Derecho al consumidor y a la propiedad intelectual.

Pregunta N° 01:

¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

En referencia a ésta pregunta los entrevistados consideran que si debe crearse un mecanismo de restitución con actualización monetaria, ya que no son suficientes las medidas que se toman en caso de compras de productos defectuosos, consideran que el consumidor es la parte más débil de una relación contractual, teniendo así una desventaja frente a un proveedor en la relación de consumo, los entrevistados a favor de que se cree un mecanismo de restitución con actualización monetaria, consideran necesario que este mecanismo se encuentre dentro de la normatividad para que su aplicación sea idónea y beneficiosa para el consumidor.

Uno de los entrevistados también manifiesta que al crearse éste mecanismo, debería contener y establecer una tabla de depreciación y montos fijos por bien a ser restituido; también se manifiesta que la creación de este mecanismo de solución y amparo al consumidor es necesario para ante hechos de responsabilidad del proveedor, ya que quien adquiere el producto lo hace de buena fe subjetiva, en tanto desconoce a fondo la calidad del producto.

Además de ello consideran insuficientes los mecanismos existentes en nuestra regulación, en salvaguarda de derecho del consumidor, considerando que en muchos de los casos éstos son víctimas de dolo, en un contrato comercial o en una relación de consumo.

Sólo uno de los entrevistados no considera necesaria la creación de otro mecanismo ya que podría tomarse en cuenta en estos casos las conciliaciones dentro de proceso administrativo de la denuncia, de esta manera considera innecesaria la creación del mecanismo adicional a una restitución con actualización monetaria en casos de compra de productos defectuosos según el Código de Protección y Defensa al consumidor.

Siendo en su mayoría la aceptación para que se cree un mecanismo de restitución con actualización monetaria de manera expresa, que salvaguarde los derechos de los consumidores, los entrevistados han considerado que la propuesta presentada ayudaría a salvaguardar los derechos de los consumidores, los mismos que son considerados como la parte más débil en la relación contractual, mencionan que muchas de las veces son víctimas de dolo ante proveedores inescrupulosos, ya que los consumidores dan una buena fe subjetiva ante el desconocimiento de la calidad del producto adquirido.

Pregunta N° 02:

¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Según los entrevistados, consideran necesaria la regulación expresa de la restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, ya que de no hacerlo se estaría ocasionando un desmedro al patrimonio del consumidor, además de ello uno de los entrevistados manifiesta que al estar regulada de manera expresa en el Código sería más claro y daría mucha más confianza para el consumidor.

Uno de los entrevistados menciona que antes los vacíos legales existentes la regulación de ésta sería de buena iniciativa para mayor protección, además propone que ante estas situaciones se use supletoriamente el Código Civil.

La entrevistada María Elita Fernández manifiesta que la regulación de esta forma de restitución con actualización monetaria sería una garantía para los consumidores inmersos en procedimientos extensos, esto ampararían sus derechos ante algún menoscabo económico derivado de la depreciación del producto dentro del proceso.

Solo uno de los entrevistados considera que no es necesario que el Código regule de manera expresa una forma de restitución con actualización monetaria ya que, en estos casos podría ser negociada directamente con la empresa infractora y así, de esta forma se evitarían

procesos administrativos engorrosos que solo generan más pérdidas de tiempo.

El Abogado Walter Arboleda considera necesaria la regulación e implementación en el Código ya que ante procedimientos largos, la depreciación del producto es evidente, y al momento de la restitución del producto defectuoso, éste sea actualizado al año y al costo comercial vigente.

De este modo estas entrevistas dan respuesta al objetivo específico planteado, siendo en su mayoría la aceptación ya que es de importancia y relevancia social, considerando que el fin del Código es salvaguardar los intereses de los consumidores, de igual forma es el Estado quien tiene como fin supremo la protección de los derechos, así en el Artículo 65° de nuestra Constitución Política del Perú, se encuentra expresamente detallado y refiere los alcances de la protección a los consumidores.

Considerando esto de suma importancia en salvaguarda del patrimonio económico de los consumidores, la regulación expresa de una forma de restitución con actualización monetaria al momento de dictarse la medida correctiva resulta de mucha importancia, ya que se debe considerar la depreciación del producto, teniendo en cuenta que los productos pierden su valor inicial al poco tiempo de ser adquirido, siendo un claro ejemplo la adquisición de un vehículo automotriz.

Primer objetivo específico:

“Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.”

Pregunta N° 03

¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

En referencia a esta pregunta, 9 de los 10 entrevistados se muestran de acuerdo a la propuesta de que se considere la depreciación del producto al momento de evaluar a afectación al consumidor, siendo esto de gran utilidad para los consumidores ya que ellos siendo el órgano administrativo encargado de la protección de los consumidores, serían los indicados para velar por los intereses y derechos de éstos.

La Abogada Cindy Roque menciona que la demora que implica la restitución no debería

afectar al consumidor en ningún extremo ya que el tiempo que dure el proceso administrativo, no lo prevé el mismo consumidor sino la administración encargada del procedimiento.

Otro de los entrevistados manifiesta que ante la implementación del mecanismo de restitución con actualización monetaria, la consideración de la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor es necesaria, y debería ser considerada en las resoluciones que deriven.

Los entrevistados consideran que si se solicita el cálculo de la depreciación en vía judicial sería empezar de cero. Está claro que el Código salvaguardaría mejor los derechos de los consumidores considerando la depreciación del producto a restituir antes de emitir la medida correctiva, mostrando mayor efectividad en los procesos administrativos, ya que como los plazos son extendidos por la gran carga, ésta sería una mejor opción.

Considerar la depreciación de los productos en esta vía permitiría una eficaz protección de los derechos de los consumidores, evitando de esta forma perjudicar de manera económica a los mismos, debiendo considerar que las resoluciones que emite INDECOPI respecto a las medidas correctivas, particularmente la restitución es considerada como un título ejecutivo, esto quiere decir que solo puede ser ejecutado en vía judicial.

Ante lo expuesto por los entrevistados manifiestan estar de acuerdo con que se considere la depreciación del producto al momento en que la autoridad especializada evalúe la afectación al mismo, siendo de suma importancia la consideración al respecto en esta vía.

Pregunta N° 04

Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Los entrevistados consideran razonable que la Comisión encargada de evaluar la afectación a los consumidores evalúen la depreciación ya que es importante, que ellos como los encargados de velar por los intereses de los consumidores y en protección a sus derechos, consideren la gran afectación que trae como consecuencia que no se llegue a considerar en

una vía administrativa el desmedro patrimonial económico que éste acarrea. Un producto que es adquirido y resulta defectuoso en el poco tiempo de uso, deja de tener la utilidad para el que fue adquirido, siendo esto desde el inicio de un menoscabo en la economía de un consumidor.

Un entrevistado hace mención del principio de proporcionalidad ya que en ese sentido y de acuerdo al menoscabo económico que se produce por el tiempo que dura el procedimiento administrativo y considerando la responsabilidad y el dolo del proveedor serían de suma importancia.

Asimismo, la entrevistada menciona que las consideraciones deben hacerse en relación a los plazos establecidos para resolución de este tipo de procedimientos, considerando la celeridad y la afectación que trae consigo la demora en la emisión de las resoluciones.

El ejemplo que evidencia una clara depreciación dentro del proceso administrativo es el de un vehículo ya que, éste con el pasar de los meses pierde el valor por el que fue adquirido en el mercado, esto por los avances en la tecnología y las mejoras que trae consigo el que se actualicen de manera constante los productos a disponibilidad de los consumidores.

Es cierto que, los plazos establecidos y la falta de cumplimiento de los mismos son los ejes de los problemas que derivan de esta forma de afectación.

Segundo objetivo específico

“Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos.”

Pregunta N° 05

¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos?

A considerar de ésta pregunta, 7 de los entrevistados consideran que para hablar de ciertas añadiduras e incorporaciones para una mejor aplicación del Código en favor de los consumidores ésta contiene ciertas limitaciones, ya que no ser así, lo propuesto en propuesto en ésta investigación no tendría sentido.

Consideran también que la mayoría de los casos de restitución terminan siendo resueltos en vía judicial, podrían considerar estos lineamientos para utilidad y protección de los consumidores, siendo esto de mucha ayuda y utilidad.

La abogada Yudith Chávez manifiesta que la falta de alternativas respecto a las formas de restitución del producto resulta poco beneficiosa para los consumidores ya que se encuentran desprotegidos al respecto.

Siendo así que 3 de los entrevistados consideran que no contiene limitaciones ya que es una norma especial y que ésta como tal tiene normas que suplen los vacíos que existan en ella como es el Código Civil, siendo esto considerado de una manera errónea, ya que la existencia de una norma que proteja de una forma incompleta a los consumidores no tiene sentido ni razón de ser.

A consideración propia las limitaciones que posee INDECOPI para que las comisiones especializadas en materia protección al consumidor puedan ejecutar las resoluciones, son básicamente comprendidas al simple hecho de que, si se dictan medidas correctivas y específicamente la restitución de un producto se realiza en vía judicial como un título ejecutivo, siendo lo más importante añadir en éste punto que es de acuerdo a la cuantía del producto.

Pregunta N° 06

¿Considera Ud. que las limitaciones del Indecopi afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Con relación a esta pregunta los entrevistados consideran que las limitaciones que se evidencian al no considerar la actualización monetaria de los productos defectuosos a restituir generan los perjuicios económicos a los consumidores, los mismos que esperan ser salvaguardados por las normas dictadas con ese fin supremo.

Uno de los entrevistados menciona que la resolución no surtirá efecto en vía administrativa a menos que el proveedor este de acuerdo con restituir el producto, si ello no ocurre el consumidor se verá afectado, lo que deriva a una actualización monetaria del producto a restituir.

También consideran que las limitaciones al momento de emitir una resolución respecto a los productos defectuosos adquiridos, para una restitución como medidas correctivas no tutela los derechos de los consumidores efectivamente, ya que la tutela de un derecho no debe de ser parcial. Además de ello otro entrevistado menciona que estas resoluciones deben basarse en las consideraciones de la forma y el tiempo en que el producto fue adquirido, siendo relevante mencionar que el año en el que el producto es restituido, el producto no poseerá el mismo precio por el que fue adquirido; teniendo como punto de partida que muchas de las veces los productos están en la esfera de la posesión de los proveedores, ya que los consumidores internan los productos para las respectivas reparaciones y/o soluciones que manifiestan los proveedores.

Las consideraciones sobre los plazos que contienen los procedimientos que son seguidos por la administración son los que tienen mayor relevancia, esto debido a que si fuesen cumplidos de manera adecuada, no precisarían las restituciones con actualización monetaria debido a que las depreciaciones no serían abismales, sino como consecuencia de un proceso, pero éste no es el caso ya que los plazos son establecidos pero no cumplidos, esto debido a la gran carga administrativa que posee en INDECOPI, las depreciaciones de los productos surgen en el proceso, y una restitución con actualización monetaria sería una forma adecuada no perjudicar a los consumidores, ya que lo que ellos buscan es la protección de sus derechos.

3.2 Resultado del análisis documental

Resolución Final N° 108-2015//CC2- INDECOPI

Fundamento: Presunta infracción a la ley 29571 (Código de Protección y Defensa al Consumidor) Asunto: Venta de vehículos automotores.

Categoría: Protección al Consumidor, idoneidad, medidas correctivas, graduación de la sanción y costas y costos.

La resolución final de INDECOPI analizada, centra su atención en la determinación de la responsabilidad de la empresa denunciada Motor mundo ante la presunta infracción al código, la carga de la prueba recae en las personas denunciantes, en este caso los señores Gambini, quienes alegan el mal estado del vehículo de marca Brilliance modelo FSV adquirido en enero del 2014 a un monto ascendente de USD 12 480.00 a través de un crédito otorgado por el Banco Scotiabank.

Asimismo, analizan el extremo referente a las medidas correctivas que pueden beneficiar

a los consumidores, ya que al ser consideradas las pruebas y lo que aducen los denunciantes tendría que haber como resultado ante la infracción las medidas correctivas conforme el Código lo establece en el Artículo 115° apéndice 115.1 sobre las medidas correctivas que favorecen a los consumidores.

La idoneidad es otro de los puntos a que analiza la resolución respecto a lo que el proveedor ofrece al consumidor y lo que el consumidor obtiene al final de la transacción comercial, punto que deben ser dados a conocer a través de las opiniones de los miembros de la comisión.

Es pertinente recalcar que la materia de esta investigación es netamente lo que aducen respecto a la restitución del producto en caso de compra de productos defectuosos, los otros puntos que menciona esta resolución son necesarias para la decisión final que tomen, pero no es preponderante para esta investigación el análisis de esos extremos.

Habiendo analizado los medios de prueba ofrecidos por los denunciados, la comisión se pronuncia al respecto de manera poco favorable ya que manifiesta que no han sido suficientes los medios de prueba ofrecidos, cabe mencionar que los correos electrónicos cursados entre la empresa denunciada y los denunciantes están, para la comisión estos no son suficientes. Cabe mencionar que el vehículo adquirido fue ingresado al taller de la empresa en varias ocasiones, la primera vez al momento de su compra por algunos desperfectos en la pintura de la puerta, por este motivo el vehículo no fue llevado al momento de la compra sino una semana después.

El vehículo fue ingresado en varias ocasiones por fallas que se presentaban con el uso, cabe mencionar que el vehículo adquirido es nuevo o bueno fue vendido como tal, siendo algo extraño que teniendo la calidad de algo nuevo tenga desperfectos como sonidos en el motor, fallas en el aire acondicionado, una de las puertas producía ruido, los amortiguadores golpeaban, la caja de cambio había sido supuestamente reparada pero los problemas persistían, todos estos hechos narrados habían sido puestos a conocimiento del proveedor quien en uso de la garantía procedía a realizar los trabajos solicitados. Esto sucede entre los meses de marzo y abril. En el mes de abril debido a todos los problemas que un vehículo nuevo estaba dando, los denunciantes interponen un reclamo por los hechos que venían sucediendo, solicitaron la devolución de su dinero y de esta forma poder efectuar la entrega del vehículo. La empresa negó a dicha solicitud.

La comisión desestima lo alegado en algunos de los extremos por los denunciantes, manifiesta de esta manera que las pruebas eran insuficientes, además que se firmó la entrega y conformidad de los trabajos realizados al vehículo sin notar el perfecto funcionamiento por los cuales fue ingresado al taller.

La comisión se pronuncia sobre las medidas correctivas, los mismos que están contenidos en los artículos 114°, 115° y 116° del Código, refieren que se quedó acreditada la infracción del proveedor denunciado en poner a disposición del cliente un vehículo nuevo que al poco tiempo de la entrega presentó desperfectos como: el aire acondicionado no funcionaba, ruidos en el motor, los mismos que a pesar de que el vehículo ingresó para su reparación aún no habían solucionados.

Respecto a lo mencionado los consumidores según el Artículo 97° literal c del Código tienen el derecho a la reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los casos como: cuando presente deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o cuando no sea apto para el uso destinado.

El colegiado no considera poco razonable o justificable que se den los casos mencionados a una reposición del producto, ya que los desperfectos podrían ser reparados sin que ello impida el normal funcionamiento del vehículo.

Es por ello que ordena a Motormundo como medida correctiva que, en un plazo de 10 días hábiles, a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con reparar los desperfectos del vehículo, en los que detalle mediante una constancia de operatividad, el adecuado funcionamiento del vehículo.

Es pertinente para esta investigación el análisis de esta resolución, que a pocas luces evidencia que las medidas correctivas de reparación no son las adecuadas, siendo la decisión poco favorable para los consumidores, este proceso tuvo un inicio en abril del año 2014, teniendo como respuesta final, los considerandos de esta resolución en el año 2015, el vehículo seguía en posesión del denunciado. El vehículo ha tenido cierta depreciación y el desuso ha causado un menoscabo económico para los denunciantes.

Resolución Final N° 700-2015//PS1- INDECOPI

Fundamento: Procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de medidas correctivas (Código de Protección y Defensa al Consumidor) Asunto: Venta de vehículos automotores.

Categoría: Protección al Consumidor, incumplimiento de medidas correctivas, procedimientos sancionador.

Es de suma importancia analizar este caso en particular que inicia el 26 de julio del 2012 cuando el Sr Armado Santillán adquirió de la denunciada Automotores Gildemeister un vehículo de marca Hyundai por un valor de USD 9 490.00, al poco tiempo el vehículo presentó fallas en el funcionamiento, ingresó tres veces en setiembre, noviembre y diciembre al taller de la denunciada, la última vez del ingreso se desmonta el motor haciendo uso de la garantía vigente.

En enero del 2013 le entregó un Informe Técnico el cual concluía que las causas de las fallas era un desgaste prematuro de los cilindros y anillos el motor. El señor denunciante solicita le den un carro en iguales características o la devolución de su dinero, más el pago de las costas y costos del procedimiento.

Pese a lo expuesto declaran infundada la denuncia ya que los desperfectos que se aducen fueron atendidos debidamente por la denunciada y deniegan las medidas correctivas.

En atención lo antes expuesto, mediante resolución N° 3170-2014/SPC- INDECOPI de fecha 22 de septiembre de 2014, la sala especializada en protección al consumidor revoca la resolución que declarando fundada la denuncia interpuesta por el Sr Santillán, y ordenando en calidad de medidas correctivas ordenar a la denunciada, que en un plazo no mayor a 5 días, cumpla con entregar al denunciante un vehículo nuevo con las mismas características y de no ser posible la devolución del dinero de la contraprestación.

El 24 de febrero del 2015 la denunciada indica que, se está dando a trámite el proceso administrativo en el que se solicita la nulidad de la resolución N° 3170-2014/SPC- INDECOPI, en referencia a esto el artículo 192° de la ley N° 27444, de Procedimientos administrativos General, establece que los actos administrativos tendrán carácter ejecutorio salvo que exista disposición legal expresa de lo contrario.

Es pertinente señalar que la medida correctiva ordenada tuvo como objeto revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado, pero como se evidencia en la presente resolución esto no sucedió así, ya que la empresa denunciada no cumplió con la medida correctiva ordenada.

Es por ello que ante lo antes expuesto interponen como sanción la multa de 3 UIT por el

incumplimiento de la medida correctiva ordenada por la sala especializada, así como también que la empresa denunciada cumpla con la medida correctiva ordenada por la resolución N° 3170-2014/SPC- INDECOPI en un plazo no mayor de 5 días hábiles.

Cabe analizar lo resuelto en la presente resolución y el transcurso del tiempo desde la denuncia formal y la resolución firme sin tener en cuenta que el proceso sigue en una vía judicial. Existe una medida correctiva, pero como lo dice el código tienen que entregarle al consumidor un vehículo con las características idénticas al anterior adquirido, esto no es una protección a los consumidores debida, ya que no se considera una actualización monetaria del vehículo a la fecha de la restitución el proceso administrativo tuvo una duración de 3 años el vehículo adquirido en el 2012 no tendrá el mismo valor que en el año 2015, esto ha generado un menoscabo en la economía del denunciante, sin contar con los gastos que ha incurrido en el proceso.

IV. DISCUSIÓN

El escudriñamiento presente se relaciona con la restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos según el Código de Protección y Defensa al Consumidor, la misma que tiene como objetivo general “Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria caso de compra de productos defectuosos según el Código de Protección y Defensa al Consumidor”, para cual se ha desarrollado el trabajo de campo mediante entrevistas y análisis de documentos, a través de los cuales se han obtenido los siguientes resultados:

Se ha analizado que la restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de Protección y defensa al consumidor no está regulada de manera expresa, puesto que basado en el resultados obtenidos proveniente de los entrevistados, de los cuales 9 de los 10 entrevistados señalan que debería crearse un mecanismo de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, ya que el fin del Código de Protección y Defensa al Consumidor es salvaguardar los derechos de los consumidores quienes son la parte débil de una relación contractual de consumo.

Asimismo, tres de los diez entrevistados adicionan que la regulación de esta propuesta ampararía de manera más efectiva la restitución de los productos considerados defectuosos, teniendo en cuenta que el Código establece plazos para resolver dicha denuncia y emitir un pronunciamiento idóneo al amparo de los intereses de los consumidores, el que sea regulado de manera expresa es un gran avance para salvaguardar los derechos de los consumidores al momento de restituir el producto.

Teniendo en cuenta que el impacto que genera la aplicación de una restitución del producto en caso de compra de productos defectuosos, como orden de la comisión encargada solo repone el producto, en iguales características al que fue comprado, cabe resaltar que no se considera el tiempo en la demora del proceso, tiempo que escapa de la esfera de responsabilidad de él, ya que los plazos son establecidos y cumplidos por la parte administrativa, en este caso se cumplen los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, independientemente de que la Comisión se toma el tiempo que crea conveniente respecto a las pericias que deba solicitar a las partes, así como también, es conocida la carga administrativa que la administración posee en los últimos tiempos, lo

que impide que las resoluciones finales se tomen el tiempo adicional que los plazos establecen, es notable mencionar que lo que resuelva la Comisión es de obligatorio cumplimiento, y que adicionalmente a ello, el consumidor afectado puede solicitar en una vía judicial la indemnización que alegue, considerando que el tiempo en este tipo de procesos es más de lo usual, esto debido a la gran carga que nuestro sistema de justicia también posee.

En este sentido, de los resultados obtenidos se colige que al no existir una forma de restitución con actualización monetaria, esta debería ser añadida al Código, para que de esta manera la tutela del derecho sea de una manera efectiva, este resultado resulta coherente con la teoría autor Gutiérrez Camacho realiza una referencia sobre el artículo 65° de la Constitución: “La línea de interpretación a la que se refiere el artículo 65 de la Constitución proyecta que en él se aloja nuestro derecho, da importantes implicancias que el Estado debe cumplir, derechos mínimos y básicos. En el que no sólo se protege al consumidor frente al agravio de sus derechos, si no de la creación de mecanismos que hagan que se eviten tales agravios, esto denota la importancia de la obligación constitucional que tiene el Estado para con los consumidores, ya que es el sentido de la creación del sistema”.

Asimismo, los resultados obtenidos son corroborados con las directrices establecidas por las Naciones Unidas en el año 1985, y posteriormente ampliados en 1999, esta otorga legitimidad a los derechos de los consumidores. Este cuerpo normativo internacional reconoce la importancia del consumidor en el mercado, y solicita a los Estados Miembros a que se implementen las medidas judiciales o administrativas, que eviten que el consumidor evite la vulneración a sus derechos.

Respecto al análisis documental, referente a la Resolución Final N° 108-2015//CC2 INDECOPI, de fecha 30 de enero de 2015, donde señalan las medidas correctivas respecto a la denuncia de los Señores Gambini por la presunta infracción al Código de Protección y Defensa al consumidor, en el extremo de compra de productos defectuosos, el análisis en el documento en mención es el claro ejemplo de cómo los consumidores se encuentran desprotegidos respecto a los criterios de los miembros de la comisión a los que les llegue el caso de la denuncia, si bien es cierto los criterios varían y no necesariamente deben ser iguales, no todas las personas tienen que coincidir, pero la lógica respecto a temas que la comisión está familiarizada deben guardar cierto criterio de afectación al patrimonio económico de una persona que no imagina, que la adquisición de un producto resulte defectuoso, es ahí cuando las medidas que amparen a los administrados guarden un criterio de acuerdo a las necesidades que una persona de a pie requiere.

En referencia al análisis de la Resolución Final N° 700-2015//PS1 INDECOPI de fecha 19 de octubre de 2015 en referencia a una denuncia efectuada por el Señor Santillán en el año 2013 por el vehículo adquirido en la empresa Automotores Gildemeister Perú. SA en octubre del año 2012, este vehículo nuevo fue adquirido y a los pocos meses presentó fallas en el motor, un informe técnico determina los problemas poco frecuentes considerados prematuros, ya que al ser considerado nuevo no debería ser así. La comisión resuelve improcedente la denuncia alegando que la empresa se ha responsabilizado y le hizo las reparaciones pertinentes, aludiendo que son fallas que pueden ser reparados y por ende puede seguir dándole el uso deseado.

Mediante Resolución N° 3170-2014/SPC-INDECOPI de fecha 22 de septiembre de 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor revoca la resolución Final N° 612-2014/CC2 de fecha 04 de marzo de 2014 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 declarando fundada la denuncia del Señor Santillán, ordenando como medida correctiva que en un plazo no mayor de 5 días el denunciado cumpla con entregar el vehículo nuevo de las mismas características. El 4 de diciembre del 2014 el Sr denuncia el incumplimiento de la medida correctiva ordenada por la autoridad, el 16 de febrero de 2015 la denunciada fue efectivamente notificada, presenta sus descargos indicando que el 19 de diciembre de 2014 inició un proceso contencioso administrativo a efectos de declarar la nulidad de la resolución que ordena la entrega del vehículo como medida correctiva.

Respecto a lo que aduce la denunciada INDECOPI se pronuncia y menciona que las resoluciones emitidas por esta autoridad son de cumplimiento obligatorio y que ante la negativa de la empresa infractora a hacer efectiva la medida correctiva se impondrá la multa por 3 UIT y ordena haga efectiva la medida correctiva en el plazo establecido.

Esta resolución evidencia claramente la desprotección a la que está sometido un consumidor, este es uno de los casos que se han podido encontrar a lo largo de la presente investigación, esto demuestra el tiempo y la demora en la que están inmersas las resoluciones de la autoridad administrativa, el proceso inició en el año 2013 y recién en octubre del 2015 se emite un pronunciamiento a favor del consumidor, el vehículo fue adquirido en el año 2012, el precio pagado al momento de la transacción no será el mismo al año 2015, los vehículos se devalúan al año de la compra, y no es dable que se perjudique económicamente de esta manera al consumidor. El código establece como medida correctiva la entrega del vehículo de iguales características al que fue adquirido y el de materia del proceso. La desprotección ante ello es evidente ya que si se creara una forma de restitución con

actualización monetaria esto no sucedería, los derechos de los consumidores serían tutelados y amparados de una forma efectiva, sin desmedro ni perjudicando la economía de este.

Respecto al primer objetivo específico que corresponde “analizar si la comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor”, en ese sentido, 8 de los 10 entrevistados manifiesta que la comisión encargada de los procesos en protección a los consumidores por compra de productos defectuosos deberían considerar la depreciación del producto en la resolución final, ya que siendo así, la afectación y el desmedro económico al que los consumidores están inmersos sería menor al que actualmente se evidencia por la forma en como el código regula.

No obstante, para que estas medidas sean consideradas deberían ser tipificadas en el Código de Protección y Defensa al Consumidor, para que de esta manera estos sucesos sean amparados de una manera efectiva, generando más seguridad jurídica a los consumidores.

Boulangger Atoche (2015) en la tesis “La Naturaleza no indemnizatoria de las medidas correctivas y su régimen jurídico en el Derecho Administrativo peruano. Especial referencia al Código de Protección y Defensa del Consumidor”, la autora inmersa en esta investigación menciona que se encuentra direccionada a demostrar el impacto que han tenido las medidas correctivas, que no son medidas preventivas ni sancionadoras, sino que buscan restablecer la vulneración del derecho que implicó la infracción por parte del proveedor, ya que para la autora a pesar del gran avance que trajo consigo la protección de los derechos de los consumidores, la regulación ha traído conflictos para una distinción con las indemnizaciones, las mismas que solo pueden ser otorgadas en una vía judicial.

Respecto a lo que menciona la autora de a tesis debemos diferenciar que el llamar afectación al consumidor no estamos saliendo de la esfera del derecho propiamente administrativo, sin salir de este dominio, la consideración de esa investigación se basa en las distinciones que hacen respecto a las indemnizaciones que deriva la compra de uno productos defectuoso, lo que la presente tesis de investigación menciona afectaciones al consumidor respecto a la compra del producto defectuoso y a su devaluación, es por ello que debería de considerarse en sede administrativa, supletoriamente a lo que se disponga y si el consumidor considera necesario puede recurrir al pago de una indemnización por parte del infractor, ya que esto solo es posible en una sede judicial, algo a lo que esta tesis no se ha referido ni ahondado.

Asimismo, de los resultados obtenidos provenientes de los entrevistados, estos señalan que consideran apropiado que la autoridad determine la actualización monetaria al momento de evaluar la afectación al consumidor y sea dispuesto en las medidas correctivas, las mismas que deberían contener las premisas expresas, siendo esto algo adecuado conforme a ley que proteja a la parte más débil de una relación de consumo.

Entonces mientras más claras y expresas sean las tipificaciones en el Código no generan ningún tipo de ambigüedad al respecto, considerando que los consumidores son personas de a pie que no necesariamente tienen conocimientos de derecho, siendo más simple para ellos conocer las formas de restitución que podrían tener en caso de compra de productos defectuosos.

Considerando una limitación ante la protección de los derechos los consumidores tener que acudir a instancias judiciales para que velen por los derechos el Código ampara, pero se hace una aclaración respecto a la separación de poderes que nuestra normatividad confiere, en sede administrativa se pueden velar ciertos derechos y así ellos puedan valorar con el conocimiento que todo el proceso les confiere, no están facultados para hacerlo.

Según los entrevistados los entrevistados el que no se ejecuten directamente las resoluciones desamparan a los consumidores, ya que como se analizó las resoluciones en medidas de restitución de productos son títulos ejecutivos que deben ser en una vía de procesos ejecutivo judicial, dando esto dilación al proceso, el hecho de que los infractores también puedan tomar las medidas necesarias para hacer caso omiso a lo dispuesto.

Son los consumidores la parte más débil de una relación de consumo y son ellos los más perjudicados ante un procedimiento administrativo extenso, y que en el mejor de los casos la resolución final sea favorable estas deberían terminar en la vía administrativa la misma que resuelve, en estos casos esto no es posible ya que como se explicó son ejecutables en una vía judicial.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Se concluye que se ha analizado que el objetivo general, el cual es “analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de Protección y Defensa al Consumidor”, se verifica que el análisis obtenido por parte de los resultados obtenidos de los entrevistados y el análisis documental ratifican la postura que debería considerarse una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, y por ende las medidas correctivas como las que establece el artículo 115° en el literal 1 del Código de Protección y Defensa al Consumidor y que la comisión especializada ordene mediante la resolución final deba contener la depreciación del producto y al momento de ordenar la medida correctiva esta contenga la actualización monetaria correspondiente a la fecha de la resolución final, quedando verificado el supuesto jurídico general de la presente investigación.

SEGUNDO: Se concluye lo determinado en el primer objetivo específico, el cual es “analizar si la comisión del Instituto Nacional de Protección y Defensa al Consumidor, si debe considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor”, se cumple conforme lo analizado en los resultados de los entrevistados y el análisis documental, estos confirman que las medidas correctivas respecto a la restitución de un producto defectuoso por el tiempo en la demora deba considerarse la depreciación del producto que esto implica y para que exista una tutela y protección de los derechos de los consumidores, estos deberían ser considerados, pues de esta manera los consumidores no estarían inmersos a procesos largos que puedan generar un menoscabo en su patrimonio, conforme lo menciona artículo 65 de la Constitución Política del Perú que proyecta que en él se aloja nuestro derecho, da importantes implicancias que el Estado debe cumplir, derechos mínimos y básicos. En el que no sólo se protege al consumidor frente al agravio de sus derechos, si no de la creación de mecanismos que hagan que se eviten tales agravios, esto denota la importancia de la obligación constitucional que tiene el Estado para con los consumidores, ya que es el sentido de la creación del sistema siendo eso de vital importancia, así que los resultados contrastado con el marco teórico, como se ha detallado en el punto de la discusión, quedando verificado el primer supuesto jurídico específico de la presente investigación.

TERCERO: Se concluye que se analizó que el segundo objetivo específico, el cual es “ las resoluciones de carácter restitutorio sobre productos defectuosos emitidas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual deben

basarse a los límites en relación a las medidas correctivas reparadoras”, se cumple conforme queda fundamentado por los entrevistados y el análisis e interpretación de documentos, confirman que existen límites en las resoluciones en lo que refiere al carácter restitutorio sobre los productos defectuosos, ya que solo se ciñen a lo que el artículo 115.6° del Código de Protección y Defensa al Consumidor menciona y establece respecto al extremo de la resolución final, el mismo que ordena el fiel cumplimiento de la medida reparadora, ésta constituye un título ejecutivo toda vez que deben quedar consentida en la vía administrativa para proceder a ejecutar; adicional a ello debe solicitarse en otra vía la indemnización y en esos casos recién se alude un menoscabo económico atribuible al consumidor, estas consideraciones son las que resultan limitativas para el amparo de los derechos de los consumidores, siendo así que los resultados contrastados con el marco teórico, como se ha detallado en el punto de la discusión, quedando verificado el segundo supuesto jurídico específico de la presente investigación.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda mediante la siguiente propuesta que el Código de Protección y Defensa al Consumidor regule una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, adicionando al artículo 115° del mencionado Código de una manera clara y expresa la forma de restitución del producto.

SEGUNDO: Se recomienda mediante la presente propuesta que las comisiones de protección y defensa al consumidor evalúen antes de emitir algún tipo de pronunciamiento respecto a la depreciación del producto, de acuerdo al tiempo transcurrido en el proceso y conforme las pericias técnicas lo determinen, dado que resulta conveniente que se haga esto en una vía administrativa y no esperar un proceso judicial para que se tutele el derecho del afectado.

TERCERO: Se recomienda mediante la presente propuesta que los procesos administrativos tengan mayor celeridad, de acuerdo a lo establecido en el TUPA de la entidad y no salgan de los plazos, ya que se ha evidenciado que los procesos pueden durar hasta 2 años, sin perjuicio a ello que las limitaciones que posee la autoridad respecto a los pronunciamientos que emite son desfavorables para los consumidores en general, quienes esperan una mayor protección a sus derechos, ya que el fin supremo del Estado es éste.

REFERENCIAS

- ARIAS, E & BAROCELLI, S. (2013). *Productos Defectuosos, Pérdida de Tiempo y Derechos del Consumidor*. Revista Virtual Todavía Somos Pocos. Ciudad del Rosario Argentina. Recuperado de:
<http://www.todaviasomos pocos.com/aportes/productos-defectuosos-perdida-de-tiempo-y-derechos-del-consumidor>.
- BECERRA, L. (2013). *Proyecciones y Retos del Consumidor en Materia de Productos Defectuosos*. Revista Jurídica Científica. Chiclayo, Perú. Recuperado de:
http://www.derecho.usmp.edu.pe/postgrado/doctorado/trabajo_de_investigacion/2011/10_Proyecciones_y_retos_del_codigo_de_proteccion_y_defensa_del_consumidor_en_materia_de_productos_defectuosos.pdf.
- BERNAL, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Editorial Pearson. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf>.
- BLOSSIERS, J. (2012). *Manual del Derecho Bancario*. Fondo Editorial Leagles EIRL. Lima, Perú. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=E6DBAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- BOULANGGER, L. (2015). *La Naturaleza no Indemnizatoria de las Medidas Correctivas y su Régimen Jurídico en el Derecho Administrativo Peruano, Especial Referencia al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Repositorio Institucional de Piurua – Universidad de Piurua. Piurua – Perú. Recuperado de:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2322/DER_035.pdf?sequen=1.
- GOBIERNO DEL PERÚ. (2019). *Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, Modificatorias al 2016*. INDECOPI. Lima, Perú. Recuperado de:
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>.
- DE MONJE, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Guía Didáctica*. Universidad Surcolombiana Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Neiva, Colombia. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia>.

- DURAND, J. (2011). *Los Vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su Repercusión en los Derechos del Consumidor, Perspectiva y Efectos en el Derecho Civil*. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de:
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0izUckwE_gUJ:https://www.usmp.edu.pe/derecho/instituto/revista/articulos/Investigacion_consumidor.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe.
- ESLAVA, A. (2011). *La Responsabilidad del Fabricante por Producto Defectuoso en el Nuevo Estatuto del Consumidor Ley 1480*. Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia.
- ESPINOZA, J. (2010). *Primera Reflexiones a Propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Universidad Pontificia Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado:<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12116/12682>.
- GARCÍA, P. (1998). *Tópicos de Investigación y Postgrado*. Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, México. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/40043668/PROYECTO2010>.
- GUTIERREZ, W. (2011). *Comentarios al Artículo N° 65 del Código Civil*. *Gaceta Jurídica*. Lima, Perú. Recuperado de:
[http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/informes.nsf/InformesPorComisionEspecial/EA7D66980A9FD448052578A9004CCBFE/\\$FILE/ATTL8UI3.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/informes.nsf/InformesPorComisionEspecial/EA7D66980A9FD448052578A9004CCBFE/$FILE/ATTL8UI3.pdf).
- HÉRNANDEZ, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hi. Santa Fe, México. Recuperado de:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- HERNÁNDEZ, R. Y FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hi. Santa Fe, México. Recuperado de:
https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri.
- HUAMANCHUMO, H & RODRÍGUEZ, J. (2015). *Metodología de la Investigación en las Organizaciones*. Editorial Summit. Lima, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12294/Ccorimanya_MR.pdf.txt?sequence=4.

MARINAKIS, C. (2015). *La Garantía Legal en la Ley N° 19.496 Sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores: Su Relación con las Garantías Voluntarias y la Responsabilidad Civil Derivada de su Incumplimiento*. Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile.

MARTÍNEZ, H & ÁVILA, E. (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial Cengage Learning. Ciudad de México, México. Recuperado de: <file:///C:/Users/MIGUEL%20ANTONIO/Downloads/LIBROOO%20investigacion%20cientifica.pdf>

MARTÍNEZ, P. (2011). *Manual Básico de Investigación Científica 2° Edición*. Universidad de Anáhuac. Anáhuac, México. Recuperado de: <https://institutoprofesionalmr.org/wp-content/uploads/2018/04/Hern%C3%A1ndez-Fern%C3%A1ndez-Baptista-2010-Metodologia-de-la-Investigacion-5ta-edicion.pdf>

MUÑOZ, F. (2007). *La Responsabilidad del Proveedor en la Directiva 85/374/ce de 1985 y el Real Decreto Legislativo 1/2007*. Departamento de Derecho Civil (UNED). Madrid, España.

NUÑEZ, S. (2012). *El Consumidor Protegido por el Código de Protección y Defensa al Consumidor*. *Revista de Actualidad Empresarial*. Lima, Perú. Recuperado de: <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/economia/article/viewFile/309/274>.

PAVET, J. (2007). *La Responsabilidad por Productos Defectuosos*. Universidad Pontificia Católica del Perú. Lima, Perú.

PLATA, L. (2010). *Responsabilidad por Productos Defectuosos: Del Código Civil al Estatuto de Protección al Consumidor*. Universidad del Norte de Colombia, *Revista de Derecho*. Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <file:///C:/Users/MIGUEL%20ANTONIO/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadPorPorProductosDefectuosos-2347258.pdf>.

RODRÍGUEZ, G. (2013). *El Consumidor en su Isla: Una Visión Alternativa del Sistema de Protección al Consumidor*. *Revista del Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico*. Lima, Perú. Recuperado de:

<http://revistas.upc.edu.pe/index.php/economia/article/viewFile/309/274>

- TITO, J. (2014). *Modernización e Integración del Derecho al Consumidor Latinoamericano*. Grupo Editorial Ibáñez. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=ykiyDwAAQBAJ&pg=PA281&lpg=PA281&dq=Tito,+J.+\(2014\).+Modernizaci%C3%B3n+e+integraci%C3%B3n+del+derecho+al+consumidor+latinoamericano&source=bl&ots=DZ3uE7yHrY&sig=ACfU3U419&sa=X&ved=2ahUKEwiW_un1ztbtAhUDjlkKHYf0DukQ6AEwCXoECAYQAg#v=onepage&q=Tito%2C%20J.%20\(2014\).%20Modernizaci%C3%B3n%20e%20integraci%C3%B3n%20del%20derecho%20al%20consumidor%20latinoamericano&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ykiyDwAAQBAJ&pg=PA281&lpg=PA281&dq=Tito,+J.+(2014).+Modernizaci%C3%B3n+e+integraci%C3%B3n+del+derecho+al+consumidor+latinoamericano&source=bl&ots=DZ3uE7yHrY&sig=ACfU3U419&sa=X&ved=2ahUKEwiW_un1ztbtAhUDjlkKHYf0DukQ6AEwCXoECAYQAg#v=onepage&q=Tito%2C%20J.%20(2014).%20Modernizaci%C3%B3n%20e%20integraci%C3%B3n%20del%20derecho%20al%20consumidor%20latinoamericano&f=false)
- TOVAR, T. (2011). *Responsabilidad Civil y las Relaciones de Consumo, el Deber de Informar al Proveedor y los Defectos de Información de los Productos*. Universidad Pontificia Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/LDE-2010-04-09.pdf>.
- VALDERRAMA, M. (2007). *Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de: <https://isbn.cloud/9789972342899/pasos-para-elaborar-proyectos-y-tesis-de-investigacion-cientifica>.
- VARGAS, Z. (2009). *La Investigación Aplicada: Una Forma de Conocer las Realidades con Evidencia Científica*. *Revista Educación Volumen 33*. Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>.

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nombre del estudiante: Andrea Alexandra Calle Mejía

Facultad/Escuela: DERECHO

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	SUPUESTO GENERAL	CATEGORIAS
La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de Defensa y Protección al Consumidor.	¿Como podría ser regulada la restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?	Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos según el Código de Protección y defensa al consumidor.	Debe existir restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos según el código de Defensa y Protección al consumidor.	1- UNIDAD DE ANALISIS
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	SUPUESTOS ESPECIFICOS	El resarcimiento al derecho del consumidor.
	¿De que forma debería la Comisión de Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tener en cuenta la depreciación del bien al momento de determinar la afectación al consumidor?	Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.	La Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si debe considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación y restitución al consumidor.	La protección al consumidor.
	¿Cuáles son las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual al momento de ejecutar una resolución sobre productos defectuosos?	Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos.	Las resoluciones de carácter restitutorio sobre productos defectuosos emitidas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual deben basarse en los límites en relación a las medidas correctivas reparadoras.	2- UNIDAD DE ANALISIS
				El derecho de protección al consumidor en caso de compra de productos defectuosos.

ANEXO 2:

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUÍA DE LA ENTREVISTA



Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado:

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista

Administrativo.....

Institución:

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

- 1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?**

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

2. ¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

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

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

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

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

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

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos

Preguntas:

1. **¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?**

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

2. **¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?**

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

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE LA ENTREVISTA

Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado: *Cindy Jacqueline Reque Delgado*

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista

Administrativo: *Abogada*

Institución: *ESTUDIO JURÍDICO LAWYERS CONSULTORES SAE*

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

Sí, considero que debe crearse dicho mecanismo, asimismo debería establecerse una tabla de depreciación y montes fijos por bien a ser restituido.

2. ¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Sí, debería regularla, considerando que de no hacerlo estaría ocasionando un denuedo el patrimonio del consumidor.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

En efecto, considerar dicha depreciación sería importante en el sentido que la demora que implica la restitución no afecte al consumidor, ya que dicha demora no es responsabilidad de este, sino de quien realiza el procedimiento de restitución.

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Así es, ello en el sentido que debe modificarse los plazos de atención de la restitución del bien con la salvedad que los plazos sean reales y consideren que el bien al momento de restituirlo cuenta con un precio menor en el mercado y si por ejemplo el consumidor quisiera vender dicho bien, éste no obtendría beneficio alguno, lo cual afectaría directamente su patrimonio.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos

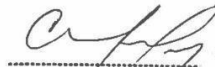
Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Si, debido a que la mayoría de sus casos terminan siendo resueltos en sede judicial, lo cual extiende y prolonga el tiempo de restitución del bien, razón por la cual la sede administrativa resultaría ser una mera formalidad.

2. ¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

El claro, ya que la resolución no surtirá efecto a menos que el proveedor este dispuesto en restituir el bien, si ello no ocurre el consumidor se verá afectado en los plazos lo cual ya generaría que se realizara una actualización monetaria.



Cindy J. Reque Delgado

ABOGADA
CAL. 55648

REQUE DELGADO, CINDY JACQUELINE

Sello

Apellidos y Nombres

DNI N°: 44780611



GUÍA DE LA ENTREVISTA

Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado: Roxana Gabriela Martínez Calle

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista

Administrativo: Abogada

Institución: Grupo JAWO SAC

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

Entiendo mecanismo, por las partes o intermediarios a seguir en caso se debe hacer una restitución monetaria, en ese sentido considero que debe crearse tal mecanismo, así se le garantiza al usuario que el artículo se realice en base a un precio actualizado.

2. ¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Si se crea un mecanismo de restitución, claro que debe estar regulado en el Código de Protección y Defensa al Consumidor, ya que de esa forma se vuelve obligatoria de cumplimiento.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Claro que podría hacerlo, eso va a depender de las modificaciones que se promulguen. Cuando sea de aplicación obligatoria la Comisión como encargado de resolver temas de restitución tome en cuenta los no depreciados.

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Sí, porque por principio de proporcionalidad el daño debe estar acorde a su reparación (en sentido económico la restitución).

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

No conozco el contenido completo del Código pero
sí se pide que se adicionen, cancelen o modifiquen,
entendiéndose que si existen limitaciones por la que debiera en
ejecutar se no de picaciones.

2. ¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Las limitaciones legales siempre perjudican al más
débil (los usuarios - consumidores). Considero que
la desactualización de los montos para una resolución
es claramente desfavorable para la parte afectada ya
que los precios o disminuyen o aumentan.

Roxana Calle
Dra. Roxana Gabriela Martínez Calle
ABOGADA
C.A.L. 73175

Roxana Gabriela Martínez Calle

Sello

Apellidos y Nombres
DNI N°: 47181010

GUÍA DE LA ENTREVISTA

Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado: *Abg. Judith Chavez Velarde*

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista Administrativo.....

Institución:

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

Si, deberia existir.

2. ¿Deberia el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Si, el codigo deberia tener alcances para la valoración monetaria de productos defectuosos, es decir todo valorativo o formula que considere el valor monetario del bien a la fecha de la adquisición y a la fecha de la restitución en caso de ultimo se da a largo plazo.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Si, también se consideran el valor del producto en la adquisición del mismo y en su grado de afectación al consumidor al momento de evaluarlo

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Si, de acuerdo al valor en el mercado del producto sobre todo en países que se restituyen a largo plazo por la depreciación que pueden sufrir

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos


Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Si, porque de falta de partes y piezas y mecanismos entre
mas amparos y chomelados para conducir
situarse en lo que se envuelve producto
defectuosos

2. ¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Claro porque no se corrige el valor del
bien al momento de la adquisición y al
momento de la resolución cuando son a largo
plazo. No obstante de desvalorar y esto afecta
al consumidor directamente.


Yudit E. Chavez Velarde
ABOGADA
Reg. C.A.L. 72755

Sello

Apellidos y Nombres
DNI N°:

GUÍA DE LA ENTREVISTA

Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado:

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista

Administrativo:.....

Institución: LAWYERS CONSULTORES S.A.C......

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

Considero que sí se debe crear un mecanismo.....
mediante el cual se resarza el producto y este sea
actualizado de acuerdo al año en el que se
produce el resarcimiento.....

2. ¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Si se debería regular siempre y cuando la garantía de.....
dicho producto no restituya el bien inmediatamente,
si no este demore en ser restituido, para la.....
cual al momento de su restitución debe ser actualizado.



OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Considero que más que evaluar la depreciación del producto se debe evaluar el daño que genera al consumidor, el no contar con el producto que compra.

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Se debe tomar en cuenta la actualización monetaria siempre y cuando el producto a resarcir haya perdido su valor comercial y la necesidad que generó dicho producto al momento de ser comprado.



OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos

Preguntas:

1. **¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?**

No... por que considero que pasee todos los elementos y...
herramientas... necesarias... para... ejecutar los resoluciones,
na... obstante... esta... deben... darse... dentro de las... plazas
establecidos... Toda vez que se caise el riesgo de
producir... una... afectación al... consumidor.....

2. **¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?**

Si... por que... si las resoluciones no son ejecutadas
dentro del plazo establecido y en cambio se produce
una serie de dilataciones, dan como resulta de
una... afectación al consumidor generando un
perjuicio.....




Arboleda Fajardo Walter Raul

Sello

Apellidos y Nombres
DNI N°: 71397628



GUÍA DE LA ENTREVISTA

Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado:

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista

Administrativo.....

Institución: PÉREZ FRANCO Y DROMI ABOGADOS SAC.....

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

Es necesario crear nuevos mecanismos de solución, ante un hecho que es de responsabilidad del vendedor, proveedor, etc; ya que, quien adquiere un producto lo hace de buena fe subjetiva, en tanto, desconoce a fondo la "calidad" del producto.

2. ¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Ante algunos vacíos legales de un cuerpo normativo, supletoria-mente se podría aplicar el código civil

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

No, porque podría ser perjudicial para el consumidor y este podría perder los derechos que le corresponden

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Si, cuando esta sea a favor del consumidor

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Sí, por que no tiene la facultad de ejecutar sus propias resoluciones.

2. ¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

claro, ya que es el consumidor el afectado directamente ante estos vicios.


JULIO DAVID RODRIGUEZ ONCOY
ABOGADO
Reg. C.A.L. N° 64519

RODRIGUEZ Oncoy, JULIO DAVID

Sello

Apellidos y Nombres
DNI N°: 42393855



GUÍA DE LA ENTREVISTA

Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado:

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista

Administrativo.....

Institución: *PÉREZ FRANCO Y DROMI ABOGADOS SAC*.....

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

No estoy de acuerdo con ello, pues INDECOPI ya tiene mecanismo como la conciliación que permiten salvaguardar a los consumidores de buena fe.

2. ¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Considero que no es necesario, ya que es algo que puede ser negociable con la empresa infractora.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

SI, INDECOPI celebra considerad a la depreciación dentro de la evaluación de afectación.

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Sería razonable ya que si consideramos el monto pagado al momento de la compra, si el mueble se cotiza a una suma mayor el consumidor podría verse afectado.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

No, porque es una norma especial cuya resolución es ejecutable judicialmente.

2. ¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Si, afecta a aquellos cuyo producto se haya cotizado con una cuantía mayor.


Jose C. Rodriguez Lozano
ABOGADA
CAL. 62837

Romulo Coronado, Oscar Coronado

Sello

Apellidos y Nombres
DNI N°:

GUÍA DE LA ENTREVISTA

Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado:

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista Administrativo.....

Institución: PÉREZ FRANCO Y DROMI ABOGADOS SAC.....

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

Sí, dado que no existen suficientes medios para solventar a los consumidores que en muchos casos son víctimas de dolo en los contratos de compra venta.

2. ¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Sí, por supuesto. Dado que la situación actual crea inseguridad jurídica ante los consumidores.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Claro, y eso se debe a que es un organismo especializado que se encarga de salvaguardar al consumidor, y que es uno de sus principales funciones.

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Sí, porque si no se toma en cuenta la actualización monetaria se estaría protegiendo de forma parcial el derecho del consumidor.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

No, porque se puede aplicar supletoriamente.
entonces, dichas resoluciones deben ser ejecutadas
a través de un órgano judicial.

2. ¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Si, porque ellas son los desprotegidos con
dichas limitaciones.



Wilder Adolfo Soto Castro
ABOGADO
Reg. C.A.L. N° 66253

Wilder Adolfo Soto
CASTRO

Sello

Apellidos y Nombres
DNI N°:



GUÍA DE LA ENTREVISTA

Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado:

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista Administrativo.....

Institución: *Lawyer Consultora Snc*.....

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

Si, por que considero que los mecanismos actuales no son suficientes para salvaguardar a los consumidores.

2. ¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Si, por que seria una garantía para aquellos consumidores que se ven envueltos en procedimientos muy extensos.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

*Debería considerarse como un ítem dentro
del procedimiento para evaluar la afectación.*

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

*Si, dado que en caso de inmuebles
estos cambian sus precios continuamente y
sus modelos son actualizados.*

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

No, porque existe una norma especializada que lo unico que debe hacer es salvaguardar al consumidor, y por ello debe actualizarse.

2. ¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Por supuesto, ya que ellos son los interesados en primer momento cuando accionan contra una empresa que les vendio un producto defectuoso.

M. ELITA FERNANDEZ D.
ABOGADA
CAL. 57610

Fernandez Quispe Maria Elita

Sello

Apellidos y Nombres
DNI N°:

GUÍA DE LA ENTREVISTA

Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado:

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista

Administrativo:

Institución: *R. F. Lawyers Consultores*

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

Si debería crearse dicho mecanismo siempre y cuando se encuentre dentro de un marco legal idóneo

2. ¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Si debería regularse a fin de proteger al consumidor, que en la mayoría de casos estos son los más perjudicados

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Si es necesario tomar en cuenta dicho aspecto a fin de crear un marco y/o contexto justo y proporcionado para el vendedor y comprador respectivamente.

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

Si considero apropiado que se tome en cuenta dicho aspecto a fin de equivar sus cálculos justo y auténticos.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Si tiene limitaciones. Pues actualmente porque aun no existe un marco legal adecuado para poder dotar de mayor fuerza la ejecución sobre este tipo de productos.

2. ¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Si afectan porque al no poder ejecutar un producto de este tipo no se estarían tutelando efectivamente los derechos de los consumidores.


CARLOS E. MARTINEZ USCA
ABOGADO
CAL: 48714

Martinez Usca, Carlo Edson

Sello

Apellidos y Nombres
DNI N°:

GUÍA DE LA ENTREVISTA

Título: La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017

Entrevistado:

Cargo/Profesión/Grado académico: Especialista Administrativo... *Gerente General*

Institución: *Lawyers Consultores SAC*

OBJETIVO GENERAL

Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que debe crearse un mecanismo de restitución para una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor?

Si debería considerarse ello en la norma existente

2. ¿Debería el Código de protección y defensa al consumidor regular una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos? Porque no está expresamente regulada.

Si debería ser expresa en la norma, para que genere mayor claridad y confianza en los consumidores

OBJETIVO ESPECIFICO 1

Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Preguntas:

1. ¿Podría la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

.....
A mi parecer y para evitar un menoscabo en la
economía del consumidor se debería considerar la depreciación
al evaluar la afectación
.....

2. Así mismo ¿Considera apropiado que la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual tome en cuenta la actualización monetaria del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor?

.....
Sería apropiado que se tome en cuenta ya que
lo reverse es de cumplimiento
.....
.....

OBJETIVO ESPECIFICO 2

Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos

Preguntas:

1. ¿Cree Ud. que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual si el código tiene limitaciones para ejecutar una resolución sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

De una forma expresa no, pero si se analiza a profundidad se observan las limitaciones que éstas tienen para emitir las resoluciones

2. ¿Considera Ud. que las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual afectan a los consumidores al momento de ejecutar una resolución y no considerar la actualización monetaria sobre productos defectuosos? ¿Por qué?

Porque éstas generan perjuicios que con el tiempo se acumulan


Oscar Ruiz Vera
ABOGADO
Reg. CAL. 69100
Sello

RUIZ VERA OSCAR
10176089
Apellidos y Nombres
FIRMA

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

Título: La Restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de Protección y Defensa al Consumidor en el Distrito De San Isidro 2015-2017.

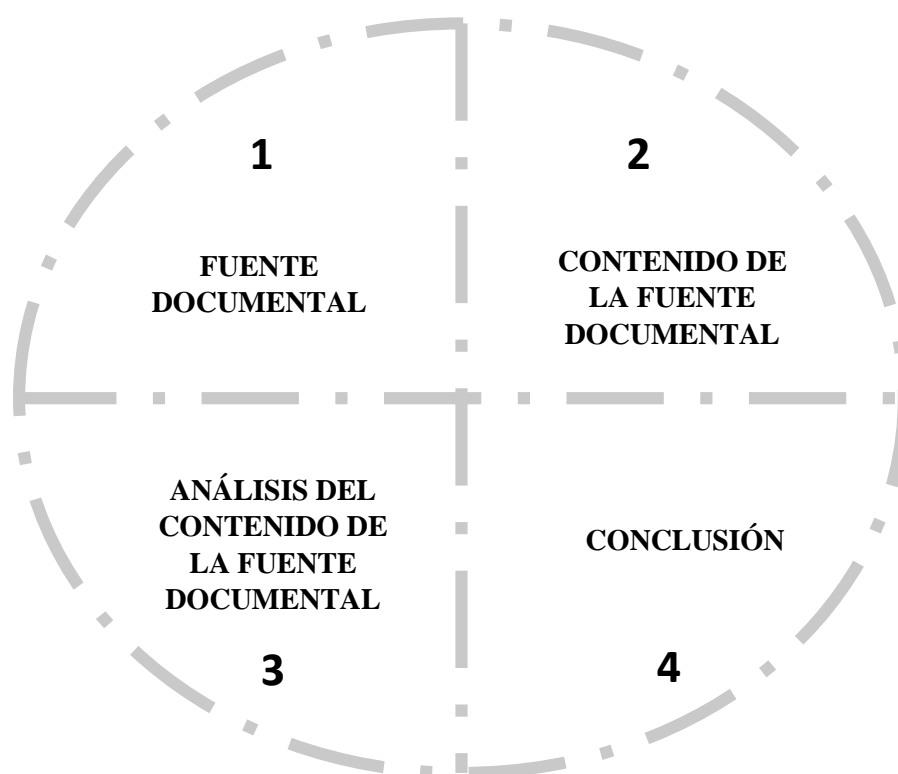
Autor: Andrea Alexandra Calle Mejía

Fecha:

Objetivo General: Analizar si existe una forma de restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos según el Código de Protección y defensa al consumidor.

Objetivo específico 1. Analizar si la Comisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad intelectual puede considerar la depreciación del producto al momento de evaluar la afectación al consumidor.

Objetivo específico 2. Identificar las limitaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para ejecutar una resolución sobre productos.



ANEXO 3:

FICHA DE VALIDACIÓN



SOLICITO:
Validación de instrumento de
recojo de información.

Señor: Jorge Rodríguez Figueroa.....

Yo **ANDREA ALEXANDRA CALLE MEJÍA**. Identificada con DNI N° 74222918 alumna de la EP de Derecho, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: "**La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017.**", solicito a Ud. Se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por tanto:

A usted, ruego acceder mi petición.

Lima, 29 de abril de 2018


.....
**ANDREA ALEXANDRA
CALLE MEJIA**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: Rodriguez Figueroa Jorge
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad César Vallejo - Oficina de Investi.
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Ancha Calle Mejra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los Supuestos Jurídicos.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, Supuesto Jurídico, Categorías e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar el Supuesto Jurídico.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96 %

Lima..... del 2018

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

D.N.I. N° 0729469 Telf: _____

SOLICITO:
Validación de instrumento de
recojo de información.

Señor: La Torre Guerrero Angel Fernando

Yo **ANDREA ALEXANDRA CALLE MEJÍA**. Identificada con DNI N° 74222918 alumna de la EP de Derecho, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: "**La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017.**", solicito a Ud. Se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por tanto:

A usted, ruego acceder mi petición.

Lima, 29 de abril de 2018


.....
**ANDREA ALEXANDRA
CALLE MEJIA**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: LA TORRE GUERRERO ANGELO TERNA MORA
 1.2. Cargo e institución donde labora: COORDINADOR DE P.S. PARA SUB-DIRECCIÓN SOCIAL
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CATAQUISTA
 1.4. Autor(A) de Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												✓	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los Supuestos Jurídicos.												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, Supuesto Jurídico, Categorías e indicadores.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar el Supuesto Jurídico.												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

95%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 21 de AGOSTO del 2018

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

D.N.I. N° 0996801 Telf: 98078 8940

SOLICITO:

Validación de instrumento de recojo de información.

Señor:

..... FABRICIO MARVICLA FRAGA DE MESQUITA

Yo **ANDREA ALEXANDRA CALLE MEJÍA**. Identificada con DNI N° 74222918 alumna de la EP de Derecho, a usted con el debido respeto me presento y le manifiesto:

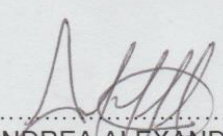
Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: "**La restitución con actualización monetaria en caso de compra de productos defectuosos, según el Código de protección y defensa al consumidor en el distrito de San Isidro 2015-2017.**", solicito a Ud. Se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes. Para este efecto adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

Por tanto:

A usted, ruego acceder mi petición.

Lima, 29 de abril de 2018


.....
**ANDREA ALEXANDRA
CALLE MEJIA**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres:..... MARVILLA PANGA DE MESAQUITA FABRICIO.....
 1.2. Cargo e institución donde labora:.....
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:.....
 1.4. Autor(A) de Instrumento:.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías de los Supuestos Jurídicos.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, Supuesto Jurídico, Categorías e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar el Supuesto Jurídico.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Si
No

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

 Lima, 22 de MAYO del 2018


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

 D.N.I. N° 000990593 Telf: 978510219
 C.E.