FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

LA RESPONSABILIDAD CIVIL Y SU RELACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR EN MATERIA DEL CONSUMIDOR EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

ABOGADA

AUTORAS

KAREN ALEXANDRA AGREDA DE LA CRUZ

JENNIFER MILAGRITOS PERALTA GARCÍA

ASESOR

DR. JOSÉ MARIO OCHOA PACHAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DERECHO DEL CONSUMIDOR Y RESPONSABILIDAD CIVIL

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE 2019

DEDICATORIA

Esta investigación la dedicamos nuestros padres por ser quienes nos guiaron y motivaron día a día en nuestro camino profesional. Y todos aquellos que nos aconsejaron para nuestro desarrollo personal.

Karen y Jennifer.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por darnos salud y fortaleza para lograr este objetivo. Asimismo, a nuestra alma mater, directivos y profesores por brindarnos una excelente formación académica y profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTOS iii
RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN x

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
1.1. Realidad problemática. 13
1.2. Formulación del problema. 15
1.3. Objetivos. 15
1.4. Justificación. 16
1.5. Delimitación de la investigación. 18

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO
2.1. Antecedentes de la investigación. 20
2.2. Bases teóricas. 26
2.3. Marco conceptual. 63

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO
3.1. Tipo y diseño de la investigación. 67
3.2. Población y muestra de la investigación. 68
3.3. Hipótesis de la investigación. 68
3.4. Operacionalización de las variables. 69
3.5. Técnicas e instrumentos de la investigación. 72
3.6. Plan de análisis estadístico de la investigación. 72

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS
4.1. Análisis de fiabilidad de las variables. 74
4.2. Análisis de datos. 75
4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones de las variables. 77
4.4. Contrastación de las hipótesis. 98

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
5.1. Discusión. 103

5.2. Conclusiones 106
5.3. Recomendaciones. 106

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable responsabilidad civil (V1). 70
Tabla 2 Operacionalización de la variable PAS (V2). 71
Tabla 3 Datos de la variable responsabilidad civil. 74
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la variable responsabilidad civil. 74
Tabla 5 Datos de la variable procedimiento administrativo sancionador. 75
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la variable PAS. 75
Tabla 7 Afectación económica por producto y/o servicio defectuoso. 77
Tabla 8 Perjuicio en la obtención de ganancias. 78
Tabla 9 Disminución de utilidad. 79
Tabla 10 Afectación emocional. 80
Tabla 11 Disminución de la satisfacción personal. 81
Tabla 12 Sanción por producto y/o servicio defectuoso. 82
Tabla 13 Potestad de ordenar indemnización. 83
Tabla 14 Compensación económica. 84
Tabla 15 Prevención de daños. 85
Tabla 16 Desempeño de Indecopi. 86
Tabla 17 Problemas por productos y/o servicio defectuoso. 87
Tabla 18 Reclamo al proveedor. 88
Tabla 19 Acudió a Indecopi por la adquisición de producto defectuoso. 89
Tabla 20 Solución de Indecopi. 90
Tabla 21 Tiempo de respuesta de Indecopi. 91
Tabla 22 Expectativa de la solución de Indecopi. 92
Tabla 23 Multas de Indecopi. 93
Tabla 24 Gastos de inicio de procedimiento sancionador. 94
Tabla 25 Accionar judicialmente. 95
Tabla 26 Acudir a la vía judicial. 96
Tabla 27 Proceso judicial por daños y perjuicios. 97
Tabla 28 Rho de Spearman de la hipótesis general. 98
Tabla 29 Contrastación de la hipótesis especifica 1. 99
Tabla 30 Contrastación de la hipótesis especifica 2. 100
Tabla 31 Matriz de consistencia. 116

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Procedimiento sumarísimo. 41
Figura 2 Procedimiento ordinario. 42
Figura 3 Fases del procedimiento administrativo sancionador. 43
Figura 4 Sanciones administrativas de Indecopi. 45
Figura 5 Afectación económica por producto y/o servicio defectuoso. 77
Figura 6 Perjuicio en la obtención de ganancias. 78
Figura 7 Disminución de utilidad. 79
Figura 8 Afectación emocional. 80
Figura 9 Disminución de la satisfacción personal. 81
Figura 10 Sanción por producto y/o servicio defectuoso. 82
Figura 11 Potestad de ordenar indemnización. 83
Figura 12 Compensación económica. 84
Figura 13 Prevención de daños. 85
Figura 14 Desempeño de Indecopi. 86
Figura 15 Problemas por productos y/o servicio defectuoso. 87
Figura 16 Reclamo al proveedor. 88
Figura 17 Acudió a Indecopi por la adquisición de producto defectuoso. 89
Figura 18 Solución de Indecopi. 90
Figura 19 Tiempo de respuesta de Indecopi. 91
Figura 20 Expectativa de la solución de Indecopi. 92
Figura 21 Multas de Indecopi. 93
Figura 22 Gasto de inicio de procedimiento sancionador. 94
Figura 23 Accionar judicialmente. 95
Figura 24 Acudir a la vía judicial. 96
Figura 25 Proceso judicial por daños y perjuicios. 97

LA RESPONSABILIDAD CIVIL Y SU RELACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR EN MATERIA DEL CONSUMIDOR EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR

KAREN ALEXANDRA AGREDA DE LA CRUZ.
JENNIFER MILAGRITOS PERALTA GARCÍA.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor. Asimismo, los objetivos específicos fueron: determinar la relación que existe entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor; y determinar la relación que existe entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor. El instrumento aplicado en la investigación fue el cuestionario y el método la encuesta. Una vez recolectado los datos, se analizó la información y obtuvimos como resultado que existe una relación entre las variables de estudio con un 36,6% de fuerza de relación. Por lo que concluimos, que la responsabilidad civil tiene relación con el procedimiento administrativo sancionador debido a que este se inicia por una conducta negligente por parte del proveedor, generando un perjuicio al consumidor. Al finalizar el procedimiento sancionador se impone una multa al proveedor por la conducta infractora, pero esta acción deja en el limbo el resarcimiento del daño a favor del consumidor. La norma indica que una vez concluido el procedimiento el consumidor queda habilitado para recurrir al Poder Judicial a solicitar una indemnización del daño generado, lo que significa la desprotección al consumidor ya que los procesos judiciales son costosos y tediosos. Evidentemente existe un vacío legal en este ámbito, por lo que recomendamos que se otorgue facultades a Indecopi de establecer un monto resarcitorio a favor del consumidor.

Palabras clave: daño, indemnización, sanción; Indecopi; consumidor; proveedor.

CIVIL LIABILITY AND ITS RELATIONSHIP WITH THE ADMINISTRATIVE SANCTIONING PROCEDURE IN CONSUMER MATTERS IN THE DISTRICT OF VILLA EL SALVADOR

KAREN ALEXANDRA AGREDA DE LA CRUZ.
JENNIFER MILAGRITOS PERALTA GARCÍA.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between civil liability and the administrative disciplinary procedure in consumer matters. Likewise, as specific objectives we had: to determine the relationship that exists between the damage and the administrative sanctioning procedure regarding the consumer; and determine the relationship that exists between the compensation and the administrative sanctioning procedure in consumer matters. The instrument applied in the investigation was the questionnaire and the method used was the survey. Once the data was collected, the information was analyzed and we obtained as a result that there is a relationship between the study variables with a 36.6% relationship strength. Therefore, we conclude that civil liability is related to the administrative disciplinary procedure because it is initiated by negligent conduct by the supplier, which caused damage to the consumer. At the end of the sanctioning procedure, a fine is imposed on the supplier for infringing the rights of the consumer, but this action leaves the compensation of the damage in favor of the consumer in limbo. The rule indicates that once the procedure is concluded, the consumer has the power to resort to judicial proceedings to request compensation for the damage caused, this would continue to violate the consumer since judicial proceedings are costly and tedious. Obviously, there is a legal vacuum in this area, we recommend that Indecopi be empowered to establish a compensation amount in favor of the consumer.

Keywords: damage, compensation, sanction; Indecopi; consumer; provider.

INTRODUCCIÓN

Una problemática en la actualidad es la deficiente protección al consumidor ante un eventual daño generado por la adquisición de un producto defectuoso, servicio inepto, o publicidad engañosa. Si bien es cierto, el consumidor ante la transgresión de sus derechos puede recurrir ante la entidad protectora de los derechos del consumidor (Indecopi), iniciando un procedimiento administrativo sancionador contra el agente del daño; pero esta acción no permite satisfacer del todo los intereses del consumidor, ya que se deja de lado el enmiendo del daño ocasionado.

Debemos tener en cuenta que este procedimiento administrativo especial, tiene por objeto sancionar la conducta antijuridica del proveedor que infringe el CPDC, mas no establece una indemnización a favor del consumidor afectado. Por lo que se induce al consumidor a someterse a un proceso judicial en busca de la obtención de la reparación integral del daño, pero como todos sabemos estos procesos suelen ser largos, tediosos y costosos; esto evidencia que existe un déficit legal respecto a la solución de conflictos que se generen en la relación comercial.

Ante la problemática que surge en el sistema que cautela los derechos del consumidor, respecto a la falta de un mecanismo que indemnice en vía administrativa al afectado por el daño que genero la adquisición del producto o servicio, es en esta directriz que se enmarco la presente investigación. Para ello es necesario resolver esta interrogante ¿Qué relación existe entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor?; y una vez determinada la relación entre las variables de estudio estableceremos alternativas de solución al problema planteado.

Desde nuestro punto de vista, consideramos que existe una relación significativa directa entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor, tal como se comprobó con los resultados obtenidos en la presente investigación. En tal sentido, el presente trabajo buscó determinar la relación que existe entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor, y a partir de ello evidenciar que existe un vacío legal en el sistema de protección del consumidor.

Lo antes mencionado, se justifica en la necesidad de lograr una efectiva tutela de los derechos del consumidor. Habiendo expuesto lo anterior, proseguiremos a relatar las etapas de la presente investigación, que está compuesta por 5 capítulos:

En el Capítulo I: Planteamiento del problema, consiste en la descripción de la realidad problemática, y la formulación del problema general y específicos. Asimismo, se estableció los objetivos del estudio que están conformados por el objetivo general y específicos, los mismos que se vinculan con la justificación y la relevancia que representa este estudio. Y para culminar este capítulo se establecen las delimitaciones del trabajo.

En el Capítulo II: Marco teórico; está compuesto por los antecedentes internacionales y nacionales (tesis y artículos científicos), el desarrollo de las bases teóricas, y el análisis de la norma y jurisprudencia relacionada al tema de estudio.

En el Capítulo III: Marco metodológico; se describirá el tipo, nivel y diseño de la investigación. Por otro lado, se encontrará la población y muestra que nos servirá para la obtención de resultados. Se estableció la hipótesis general y específicas y los instrumentos que se utilizaran para la recolección de los resultados.

En el Capítulo IV: Análisis e interpretación de los resultados; se tendrá por consignado un análisis descriptivo de los resultados obtenidos. Asimismo, se dará lugar a la contrastación de las hipótesis planteadas en la investigación.

En el Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones; y para finalizar se relatará las discusiones respecto a las hipótesis de la investigación, y se expondrán las conclusiones y recomendaciones.

En la parte final del trabajo, expondremos las referencias bibliográficas consultadas y los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, la relación de consumo (proveedor, consumidor y producto o servicio) contribuye en el desarrollo e impulso del mercado económico del país. Pero en este tipo de relación comercial surgen conflictos por la conducta antijurídica y negligente del proveedor, debido a que el proveedor no cumple con los lineamientos establecidos en el CPDC, dicha conducta antijurídica del proveedor vulnera los derechos del consumidor, y en muchos casos esta conducta termina generando un daño o perjuicio al consumidor.

Dentro de las infracciones más frecuentes que transgreden los derechos del consumidor podemos identificar los siguientes: productos defectuosos, un servicio deficiente, la publicidad engañosa, y sobre todo la falta de idoneidad. Es así como estas situaciones generadas por dolo o culpa del proveedor generan una relación de conflicto, donde la parte más perjudicada es el consumidor, porque en este vínculo de consumo, es el consumidor el que tiene desventaja respecto al proveedor, ya que este último tiene todos los conocimientos y alcances del producto o servicio que brinda.

Entonces ante la inminente posibilidad de conflicto en la relación de consumo, el consumidor en su posición de parte afectada se ve obligado a recurrir ante Indecopi, a fin de exponer los hechos concurridos y reclamar sus derechos vulnerados. Todo ello se realiza mediante una denuncia formal que se debe presentar ante Indecopi y asimismo tiene que pagar un derecho al trámite equivalente a S/. 36.00 soles. Una vez presentada la denuncia, la CPC hará un análisis de los hechos puestos a conocimiento por parte del consumidor afectado y determinará si hay una posible infracción a las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor; determinada la posible infracción se le correrá traslado al proveedor a fin de que pueda ejercer su derecho de defensa y no afectar el principio de debido procedimiento.

En el desarrollo del procedimiento administrativo sancionador, se analizará los fundamentos facticos, jurídicos y pruebas con el fin de establecer la

transgresión a las normas establecidas en el Código del Consumidor, una vez comprobaba la infracción mediante el desarrollo del procedimiento administrativo, se emitirá la resolución final en la que se le impondrá una sanción monetaria por la conducta antijurídica, mas no se establece una indemnización por el daño que genero la conducta antijurídica del proveedor, quedando el consumidor desprotegido a alcanzar una correcta impartición de justicia.

La sanción pecuniaria es interpuesta sobre la objetividad de la infracción, la misma que se vincula directamente con el daño causado al consumidor. Como bien se explicó en los párrafos precedentes, esta institución jurídica solo se ciñe a la interposición de multas, mas no establece una indemnización por el daño causado. Para que el consumidor afectado pueda acceder a una indemnización, este debe de recurrir a la vía jurisdiccional, y someterse a todo lo que conlleva un proceso judicial, el pago de aranceles, la demora del proceso, el honorario del abogado. Todo esto impulsa a que el consumidor afectado, no quiera verse inmerso en un proceso judicial extenso, y por ende se frustra una justicia efectiva.

Si bien es cierto que una de las finalidades del CPDC, es corregir las conductas antijuridicas que vulneraron el derecho al consumidor mediante la interposición de sanciones, dicha acción tiene por objeto prevenir otra posible vulneración de derechos por parte del proveedor infractor. En ese sentido el procedimiento administrativo, no está reconociendo la existencia de la responsabilidad civil que se desprende del daño generado por el proveedor.

Este es el punto que motiva la presente investigación, en la que pretendemos demostrar la relación que existe entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador, y a partir de ello sugerir como posible solución ante la evidente problemática, que se le otorgue a Indecopi la facultad de establecer un monto resarcitorio a fin reparar el daño causado al consumidor afectado. Esta facultad que se le otorgaría a Indecopi sería la solución idónea a la problemática planteada, ya que un sistema de indemnización en el procedimiento sancionador de Indecopi brindaría una correcta protección de los derechos del consumidor.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa El Salvador, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019?

- ¿Qué relación existe entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivos generales

Determinar la relación que existe entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.

Determinar la relación existe entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.

1.4. Justificación

El presente trabajo tiene relevancia jurídica porque se busca determinar la presencia de la responsabilidad civil dentro del desarrollo del procedimiento administrativo sancionador, ya que es evidente que las multas que se imponen al proveedor son sobre la objetividad del daño generado al consumidor, quedando desprotegido y siendo expuesto a un proceso judicial largo y extenso a fin de que pueda lograr una indemnización por el daño generado.

1.4.1. Justificación legal

Con la presente pretendemos aportar alcances y modificaciones para mejorar el reglamento de la protección y defensa del consumidor, del mismo modo debemos incentivar todo tipo de cambio normativo, así como formular leyes que aporten el buen manejo de la cautela de los derechos del consumidor. Hallamos sustento al basar nuestra problemática en la ley N° 29571.

1.4.2. Justificación teórica

La tesis se funda en el análisis sobre responsabilidad civil que es una institución jurídica por el cual se determina el daño y la restauración a su estado anterior mediante la indemnización, por otro lado, se investiga el ámbito doctrinario respecto al PAS que es un procedimiento especial que busca determinar la infracción y por consecuencia imponer una multa al infractor. Con el desarrollo teórico se busca dar más alcances respecto a la relación de estas variables.

Además, se ofrece aportes doctrinarios para futuras investigaciones; los planteamientos de los especialistas en materia de responsabilidad civil

como Felipe Osterling y otros quienes son los que se manifiestan que la responsabilidad civil tiene por finalidad determinar la magnitud del daño y frente a ello establecer un monto resarcitorio.

Es viable esta tesis puesto a que es una realidad que en la relación de consumo (proveedor y consumidor) puedan surgir conflictos que perjudiquen al consumidor causando un daño, este problema no se encuentra debidamente previsto y regulado por nuestra legislación.

1.4.3. Justificación metodológica

En la metodología, nuestro trabajo aportara herramientas de recolección, tales como el cuestionario, los cuales nos ayudaran a recolectar y analizar los datos, de manera tal que se puedan establecer precedentes respecto a este tema de investigación.

Para comprobar los objetivos se requirió del cuestionario realizado por las investigadoras, documentos y doctrina. Mediante la aplicación del cuestionario se logró determinar la fuerza de la relación de las variables de estudio.

La presente es viable de ser aprendido y empleado en su totalidad, pues contiene conveniente bibliográfica respecto a la investigación.

1.4.4. Justificación práctica

Este trabajo se ejecuta debido a que es necesario la mejora del marco jurídico en lo que concierne a la normativa sobre el CPDC, estas van a estar orientadas a modificar algunos vacíos legales, respecto al desarrollo del procedimiento administrativo sancionador y sus alcances en cuanto al resarcimiento del daño, una propuesta ante esta problemática es otorgar facultad a Indecopi a fin de que determine un monto por concepto de indemnización a fin de reparar el daño causado.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación teórica

La investigación realizada se centró específicamente en la relación de la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor.

1.5.2. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la Corporación Protemax, ubicado en la Antigua Panamericana Sur 100 del distrito de Villa el Salvador, provincia y departamento de Lima.

1.5.3. Delimitación temporal

La presente investigación comprendió los meses de Abril – Noviembre del año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Realizada una exhaustiva búsqueda sobre antecedentes de la presente investigación, se ha encontrado tesis al respecto. Sin embargo, también se pudo ubicar diversos artículos de investigaciones nacionales e internacionales:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Muñoz (2015) en su tesis titulada “La responsabilidad del proveedor en la directiva 85/374/CCE, de 25 de julio de 1985 y el real decreto legislativo 1/2007”. Expuesto en la UNED para el título de doctor en derecho. El objetivo de la investigación fue determinar la responsabilidad por producto defectuoso y que el proveedor causante del daño indemnice al afectado. El método del trabajo fue el análisis legislativo de la comunidad española, norteamericana, interpretación documentaria. Su trabajo concluyo en que los proveedores en la legislación española sacan ventaja para lograr la prescripción del procedimiento de esta manera se eximen de la responsabilidad del daño generado.

Isler (2019) en su artículo de investigación titulado “Acerca de la responsabilidad civil postcontractual en el derecho del consumidor chileno”. Presentado en la revista IUS ET PRAXIS. Analizó la naturaleza de la responsabilidad postcontractual en materia del consumidor; concluyendo en la necesidad del resarcimiento de los daños después de la extinción de las obligaciones que generaron el contrato de consumo.

Reyes (2006) en su tesis “Responsabilidad por productos defectuosos: Una alternativa en defensa del derecho de consumo”. Sustentó en la Universidad Industrial de Santander para obtener el título de abogado. El objeto de la tesis fue determinar el grado de responsabilidad del proveedor por ofrecer un producto imperfecto que generaba daño al consumidor. Concluyó que el Estado debe proteger eficazmente al consumidor de forma legal ante las situaciones que puedan generar perjuicios desfavorables al consumidor, es evidente que el consumidor queda expuesto a una serie de situaciones que no permiten la obtención eficaz de justicia.

Muñoz (2018) en su tesis titulada “Análisis jurídico de la jurisprudencia de la sala primera en materia de responsabilidad objetiva frente al consumidor: Alcances, límites y fundamentación”. Sustentado para optar por el grado de licenciada en la Universidad de Costa Rica. La autora analizó a nivel normativo, doctrinario y jurisprudencial la responsabilidad civil objetiva frente al consumidor. La metodología empleada en la investigacion es histórica debido a que se analizó la evolución de la Responsabilidad civil e inductiva porque se analizó fallos respecto al tema. Concluyó que los proveedores tienen el deber de brindar la información correcta respecto al servicio que brindan, y deben de cumplir con lo pactado y en caso de generar perjuicio este queda obligado a indemnizar al consumidor.

Guevara (2015) en su artículo de investigación “La responsabilidad Civil objetiva en la protección del derecho del consumidor: ¿Es una cuestión de Estado?”. Presentado en la revista VIS IURIS. Analizó el desarrollo normativo y jurisprudencial de la responsabilidad objetiva en materia de protección y evidenciar las fortalezas y falencias en materia de responsabilidad objetiva frente al derecho de consumo. Llego a la conclusión de que la responsabilidad objetiva prepondera el resarcimiento de perjuicios a la víctima por un daño causado, en el caso de Colombia esa responsabilidad objetiva en materia de consumidor se compara a un producto defectuoso que genera potencial efectos de daño al consumidor.

Rivera (2018) en su tesis titulada “La protección de los derechos del consumidor o usuario, en el ordenamiento jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley N° 358 - 05 “. Sustentó en la Universidad del País Vasco para obtener el doctorado en derecho. La finalidad del trabajo es que los consumidores tomen conocimiento de la normatividad que los ampara, pudiendo reclamar y defender sus derechos, aplicando una correcta interpretación y análisis. Concluye su investigación infiriendo que la Ley No. 358-05, sufre de deficiencias respecto a la indemnización por daños generados que desfavorecen a los consumidores.

Sheoihort (2016) en su tesis titulada “Una visión trialista de la responsabilidad por riesgos de desarrollo en el derecho de consumo”. Sustentado para el grado de maestro en derecho de empresarial. El objetivo del estudio consiste en brindar una visión sobre la responsabilidad por los daños derivados de los riesgos de desarrollo en materia de consumo, estudiando sus distintas facetas. La metodología utilizada en el trabajo es de tipo cualitativa. La conclusión de su tesis es que se debe de garantizar una reparación integral de los daños, pero sin desincentivar a las empresas en la mejora de sus productos.

Besomi (2014) en su tesis titulada “Indemnización a consumidores por ilícitos anticompetitivos: Un análisis desde la perspectiva de la responsabilidad civil”. Sustentó para el título de abogado. El objeto de la tesis fue analizar las legislaciones de Estados Unidos y Chile, respecto al problema de indemnización por daños a los consumidores afectados por un ilícito anticompetitivo. En la investigación se concluye que la legislación chilena no protege al consumidor de manera efectiva respecto a la indemnización, se los orilla acudir a la vía judicial de manera colectiva y ello no compensaría la transgresión sufrida de los consumidores afectados.

Calfulipi & Orellana (2014) en su tesis titulada “Cuantificación del daño en materia de derecho del consumidor”. Sustentaron en la Universidad de Finis Terrae obtener el título de abogados. El objetivo de la tesis fue brindar nociones acerca de las materias estudiadas, referido al resarcimiento del daño o perjuicio ocasionado por un acto de consumo. La conclusión de la investigación fue que todo consumidor, debe ser indemnizado de forma íntegra al ver afectados sus derechos, para ello se debe otorgar la facultad al Servicio Nacional del Consumidor – SERNAC, para que cuantifique la magnitud del daño a fin de indemnizar el daño generado al consumidor, de esta manera se evitaría la prolongación de obtener justicia a largo plazo.

Broy (2009) en su tesis titulada “Análisis jurídico del derecho de protección al consumidor en Guatemala y la función de la dirección de atención y asistencia al consumidor en su aplicación”. El objeto del estudio fue identificar la eficacia de la función que ejerce la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

(DIACO), en los actos jurídicos que se realizan entre consumidores y usuarios en la sociedad guatemalteca. Concluyó en que la función que se ejerce respecto a los derechos del consumidor no es eficaz, a razón de que esta institución no goza de autonomía, no tienen la facultad de coerción para el cumplimiento de una efectiva defensa de los derechos del consumidor.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Sotomarino (2006) desempeño la investigación referente a "La responsabilidad civil por el defecto de los productos en la ley de protección al consumidor". Sustentado en la PUCP para obtener el grado de doctor en derecho. El objeto del trabajo de investigación fue analizar la satisfacción de las funciones reparatorias y preventivas; en la investigación se identificó un modelo formal de la responsabilidad civil que se encuentra regulado en el artículo N°32 del Código de consumidor, pero esta regulación no tiene una extensión indemnizatoria; por lo que concluye en que esto se debe de enlazar con la regulación del Código Civil.

Cusirramos (2018) en su tesis titulada "Incorporación de los daños punitivos para defensa del consumidor en la Ley 29571 - Arequipa 2016 -2017". Sustento en la Universidad Católica Santa María para su titulación de maestro en derecho empresarial. El objeto de su trabajo de investigación es incentivar a la reflexión de introducir los daños punitivos o multas civiles a nuestra legislación de consumo, ello permitirá proporcionar más herramientas al consumidor a fin de incentivarlo ejercer sus derechos y prevenir las conductas dañosas por parte de los proveedores. El trabajo concluye en que es necesario introducir los daños punitivos en la legislación del consumidor ya que estas multas deberían ser desembolsar a favor del consumidor, y así cumplir la finalidad de corregir la conducta negligente del proveedor.

Villegas (2017) en su tesis titulada "Afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento administrativo sancionador seguido ante Indecopi". Sustento en la UCV para obtener el título de abogado. El objetivo del trabajo fue proponer que se otorgue a Indecopi la

facultad de ordenar una indemnización económica a favor del consumidor. La metodología utilizada es no experimental. El autor llego a la conclusión en la resolución final que dicte Indecopi se debe reconocer un monto resarcitorio en favor del consumidor, a fin de lograr una integra protección al consumidor.

Liza (2018) en su tesis titulada “El procedimiento de protección al consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia debe ser trilateral y no sancionador”. Sustentado ante la PUCP para su título de magister en derecho empresarial. El objeto fue analizar la naturaleza que rige la denuncia de parte ante Indecopi. La autora arriba a la conclusión de que los procedimientos de protección del consumidor se han desnaturalizado, debido a que en la actualidad estos procedimientos pueden ser iniciados por los consumidores lo cual desnaturaliza el procedimiento sancionador; convirtiéndolo en un procedimiento trilateral.

Mormontoy (2017) en su tesis titulada “Aplicación de la sanción pecuniaria del Indecopi a los infractores del Código de protección y defensa del consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de Indecopi - Cusco, 2014 -2016”. Sustentado en la Universidad Andina del Cusco para el grado de abogado. El objeto de estudio fue identificar la existencia de una debida aplicación de las sanciones pecuniarias por parte del INDECOPI a los infractores del CPDC según los criterios utilizados por la Comisión de Protección del Consumidor de la Oficina Regional del INDECOPI-Cusco. Concluyó que la sanción pecuniaria es pieza fundamental para el cumplimiento de lo señalado dentro del CPDC. La primera fase de esta potestad sancionadora se enfoca en el factor económico y por otro lado se enfoca a la represión contra el proveedor por la conducta antijurídica.

Soles (2017) en su tesis “Fundamentos para regular un mecanismo de reparación de daños en sede administrativa”. Sustentado en la Universidad Privada Antenor Orrego para obtener el título de licenciada en derecho. El objetivo principal de la tesis se fundamenta en incorporar un nuevo dispositivo de indemnizar el daño por la vía administrativa. Se concluyo la importancia de incluir un sistema que repare el daño, ya que en la actualidad no existe la

posibilidad de solicitar una indemnización en vía administrativa, lo cual desprotege al consumidor debido a que este debe recurrir a la vía judicial sometiéndose a un proceso tedioso y costoso.

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”. Sustentó en la Universidad de Piura para obtener el título de abogada. El objeto fue establecer y esclarecer las medidas correctivas que están reguladas en el CDPC. Concluye indicando que las medidas correctivas no son de naturaleza indemnizatoria, lo que evidencia que no se está cumpliendo con el fin principal brindar protección al consumidor.

Silva (2017) en su tesis titulada “Los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor: Una correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad”. Sustentado para obtener el título de abogada. El objeto fue identificar la aplicación de sanciones en materia del consumidor y la adecuada aplicación de los principios de razonabilidad, proporcionalidad y predictibilidad. La conclusión de la investigación fue que no se están aplicando correctamente los principios administrativos y como consecuencia de ello las resoluciones recaen en nulidad y la revocalidad.

Peláez (2014) en su artículo de investigación titulada: “La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel”. Presentado en la revista IUS ET PRAXIS. Analizó la naturaleza del procedimiento de protección al consumidor seguido ante Indecopi, además de determinar los procedimientos administrativos especiales (sancionador o trilateral). Concluye en que el procedimiento de Indecopi contiene características de los procedimientos especiales del LPAG N°27444.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Bases teóricas de la responsabilidad civil

1) Definiciones de la responsabilidad civil

La responsabilidad civil como una obligación que recae sobre una persona que ocasiona un daño por la vulneración de una obligación jurídica. Tal como menciona el autor la responsabilidad civil significa restaurar el daño al estado anterior, esta acción es una obligación para el agente causante de daño (Rosende, 1979).

Por otro lado, Saavedra (2004) refiere que: “Es una obligación que se atribuye al sujeto que genero un daño. El agente del hecho dañoso queda obligado ante la víctima del daño, vale decir que a consecuencia del daño se genera una indemnización a favor del lesionado” (p. 34).

En esa misma directriz Orrego (2019) define a la responsabilidad civil como:

> Todo acto voluntario realizado con o sin intención de producir efectos jurídicos origina para su autor una responsabilidad, esto quiere decir que se le atribuye la reparación del daño que dicho acto género. Ya sea por incumplimiento de las obligaciones contraídas, ya sea por la ejecución de la obligación, omisión del deber o por el ejercicio de un derecho en la formación del consentimiento que dan origen a un daño. (p. 1).

Como menciona Orrego, la responsabilidad civil puede devenir del incumplimiento de un acuerdo o por ejecución de la obligación. En ambos escenarios, existe la necesidad de restaurar el daño a su estado anterior; para determinar la responsabilidad es necesario tener en cuenta los elementos del daño.

Asimismo, Corral (2004) define que:

> La responsabilidad civil tiene la necesidad efectiva o eventual, en la que una persona que debe hacerse cargo de las consecuencias de la acción que genera daño. Es efectiva, por ello ha surgido la afectación del hecho, y es eventual si el acto no se ha realizado aún, pero en caso de que se cause un daño se debe responsabilizar por el acto. (p. 2).

Efectivamente, el agente del hecho dañoso tiene que responsabilizarse de las consecuencias que generó dicho comportamiento, el negligente adquiere la obligación de indemnizar.

La responsabilidad civil es la imputación al sujeto quien ocasiona un perjuicio ya sea por no cumplir con un deber o una obligación. La responsabilidad civil es la determinación del daño, donde el autor del evento dañoso queda obligado ante la victima a fin de reponer al estado anterior al daño, mediante una indemnización. (Campos, 2013).

2) Teorías de la responsabilidad civil.

Aragón & Ruiz (2017) sustentan las siguientes teorías de la Responsabilidad Civil:

<u>Tesis de la Responsabilidad Civil Subjetiva</u>

Esta teoría se caracteriza porque nace del comportamiento del humano, vale decir que deviene de las acciones u omisiones que se realiza en nuestro actuar. En la responsabilidad civil subjetiva se requiere de la transgresión de una norma. Y ante tales actos generará la obligación de indemnizar el daño ocasionado. Ante ello, es indispensable determinar la culpabilidad del agente del daño para la atribución de la responsabilidad.

a) Culpa: La culpa tiene dos acepciones la subjetiva y objetiva. En la primera la conducta será resultado de la negligencia. Y en el otro caso, la cual será consecuencia de la infracción a la ley.

b) Dolo: Se entiende como el ánimo deliberado y la intención de causar daño.

c) Deber de cuidado: Es la obligación de hacer que todos tenemos de actuar con sumo cuidado, teniendo siempre las precauciones de no dañar a otro. Y de producirse un daño, nace la obligación de indemnizar.

Tesis de la Responsabilidad Objetiva

En esta teoría no se analizará el comportamiento empleado ni el nivel de culpa del agente daño, solo se analizará el resultado (daño). En este tipo de responsabilidad se requerirá el uso de aparatos industriales, tecnológicos o sustancias peligrosas, y cuya utilización generará un perjuicio. Aquí se necesitará el factor de riesgo para determinar la responsabilidad y por efecto el deber de indemnizar. Se deben reunir los siguientes elementos:

a) Utilización de objetos peligrosos.
b) La existencia del daño.
c) Vínculo entre el hecho y el daño.

3) Elementos de la responsabilidad civil

Esta institución jurídica de transcendente importancia; debe de contener los siguientes elementos.

a) La Antijuridicidad. - Es aquella manifestación de hecho o actitud que contraviene al ordenamiento jurídico, que afectan los principios y valores que han sido construidos o elaborados dentro del sistema jurídico. En conclusión, no existe responsabilidad civil cuando el daño causado se ha producido dentro de límites de una conducta lícita.

b) **Daño. -** Es la condición desfavorable para un sujeto de derecho que merece ser resarcida, siempre que se haya producido y afecte el patrimonio y que este regulada en el ordenamiento jurídico y se debe sancionar al agente del daño, es importante diferenciar el daño del evento que se genera.

Daño patrimonial: El daño patrimonial es cuando se causa una lesión sea de naturaleza económica o material, esta debe ser reparada. Este tipo de daño se clasifica de la siguiente manera:

● **Daño emergente. -** Es la pérdida de un patrimonio causada o sufrida por la inejecución de una obligación o por perjuicio de un acto que va en contra de la norma que puede causar daños a futuros, tengamos entendido que las consecuencias no van a hacer siempre inmediatas.

● **Lucro cesante. –** Es lo que se deja de percibir, a consecuencia del daño, en el lucro cesante hay algo que impide el enriquecimiento ilegitimo, tomaremos un ejemplo: un taxista recurre a una empresa para el mantenimiento de su vehículo, pero la empresa estropea el bien, dicha acción perjudica al taxista debido a que el auto es su herramienta de trabajo y el daño generado impida a que genere ganancias.

Daño extrapatrimonial: Es llamado como subjetivo o inmaterial, esto es el daño causado u ocasionado a la persona, se encuentra el daño moral y a la persona. Dentro del daño extrapatrimonial se desprenden los siguientes:

● **Daño moral. -** Es el daño que afecta los sentimientos de la víctima, que le puede causar un gran dolor, sufrimiento, ejemplo: la pérdida de un familiar.

● **Daño a la persona. –** Es el daño a la persona que lesiona su valor espiritual, psicológico e inmaterial, puede ser cuando afecte un daño económico patrimonial.

c) **Nexo causal -** Se llama la acción u omisión de quien lo ocasiona el daño y la propia lesión que exista una relación de causalidad. Se da en casos fortuito, salvo que uno de ellos pueda evitarlo. (Bolaños, 2004).

Causa adecuada: Se da cuando una conducta incrementa posibilidades de que ocurra un daño.

Causa directa: Aquellas condiciones necesarias de un resultado, se centra en determinar un caso en concreto las causas de las causas, por ello ahí es donde se juzga la causa inmediata.

d) **Factores de atribución. -** El factor de la atribución es el último elemento de la responsabilidad civil, esto es el resultado de la acción dañosa o la nueva obligación que se genera el deber es indemnizar.

4) Objetivo de la responsabilidad civil

El principal objetivo de la responsabilidad civil es procurar la reparación del daño, es decir restaurar a su estado anterior esto estará a cargo del responsable del hecho doloso o culposo. La responsabilidad posee un aspecto preventivo, ello induce a los ciudadanos a actuar de manera cautelosa a fin de evitar daños de responsabilidad. Los sistemas de la responsabilidad civil se basan en su forma de un daño causado, que se traduce como objetivo final se aplique una sanción adecuada.

5) Funciones de la responsabilidad civil

Cuando hablamos de funciones de responsabilidad civil, es la esencia del modelo que adopta cada ordenamiento jurídico, esto adopta un fin preventivo, toda norma aplicable debe estar orientada a dicho fin que sea resarcitorio o sancionador.

 Función demarcatoria: Es la función que permite las elaboraciones de reglas de conducta, esta función cumple con generar un deber general de

delimitar las conductas de los hombres con la finalidad que estos no causen daños u otros. Como hemos visto viene hacer un problema que existe en nuestra sociedad en limitar con la libertad de actuar y proteger los bienes e intereses.

 Función compensatoria: Es llamada como función resarcitoria; busca restituir los daños generados, ello comprende la reparación del daño. Esto se da como consecuencia a quien lo ha sufrido una lesión en los intereses que están en el sistema normativo, es decir sus intereses protegidos ha causado un daño, y como consecuencia genera una acción antijurídica. Esta función va a generar un adecuado resarcimiento en beneficio a la persona que se ha lesionado.

Su compensación es entendida como una suerte de seguro ante accidentes, esto actúa a favor de los perjudicados ante un evento dañoso, los que causan el daño aseguran los daños causados a terceros.

 Función distributiva: Cuando en la sociedad se toma una decisión, mediante la regla de la responsabilidad objetiva permite ciertas actividades licitas, pero estas pueden ser riesgosas y terminan evidenciando la existencia de culpa.

 Función preventiva: La función busca anticiparse ante un eventual daño, es decir debemos actuar con cautela a fin de evitar a futuros costos de accidentes y costos de indemnizaciones, ello contribuye a reducir el índice o tasas de accidente hasta un nivel óptimo.

 Función admonitoria: Se da en el caso de mala praxis profesional, o daños por calumnia y difamación.

 Función sancionatoria: No solo busca el resarcimiento o la reparación del daño, sino que se debe sancionar al autor por conductas que han sido ilícitas, esta función se ve el grado de intencionalidad del causante del daño, se basa a través de la conducta.

 Función punitiva: Es la función de poder castigar al culpable ante un evento dañoso que sea demasiado grave, es muy cercana al dolo como culpa

inexcusable, es decir se castiga las conductas desarrolladas a gran escala, que se desea que no se generen a futuro, no se busca lo monetario se prioriza el bienestar social.

En consecuencia, las funciones se disuaden mediante la aplicación de sanciones civiles, siempre y cuando la conducta dañosa ha quebrado un derecho.

6) Consecuencias de la responsabilidad civil

Se determina que el responsable deberá de responder y restituir el bien lesionado o dañado. En nuestro ordenamiento jurídico rigen dos principios que son importantes.

La responsabilidad patrimonial universal: Determina que todo el patrimonio del agente causante del daño queda a disposición del cumplimiento de la nueva obligación. Es decir, si la persona responsable del daño no tiene dinero para indemnizar este se verá obligado a pagar la indemnización ya sea con los bienes que conforme su patrimonio.

El principio de restitución integra: Se determina que el responsable civil debe dejar las cosas en estado de cómo se encontraba antes de cometer el daño, es decir este debe indemnizar. En la indemnización incluye los daños personales, patrimoniales, morales, emergente y lucro cesante.

7) Tipos de la responsabilidad civil

Responsabilidad contractual

La responsabilidad civil contractual se entiende como la vulneración de un contrato, se da por faltas o incumplimiento de obligaciones pactadas y firmadas en el contrato, generando la obligación de indemnizar. Debemos de tener en cuenta los elementos que producen responsabilidad civil contractual:

● Tiene que existir un contrato en la que se refleje la voluntad de ambos.
● Haber incumplido parcialmente y en su totalidad las cláusulas del contrato. Se puede excluir de la responsabilidad, siempre y cuando este demuestre que obró de buena fe.
● Que existe relación entre causa y efecto entre la acción y el resultado de dicha acción.

Como se demuestra la responsabilidad contractual: Solo tiene que demostrar la existencia del contrato y evidenciar el incumplimiento de la cláusula estipulada en dicho documento.

Responsabilidad extracontractual

Se produce cuando se actúa por acción u omisión y causa un daño a otro, cometiendo culpa o negligencia, pues este está obligado a reparar el daño.

8) El daño en la responsabilidad civil

El daño proviene de la palabra en latín "Damnum" esto significa causar perjuicio, dolor o molestia. En términos jurídicos el daño es el perjuicio que sufre un sujeto en su patrimonio, ya sea por culpa o dolo de una persona. Este es un elemento primordial al momento de determinar la responsabilidad civil de una persona, la sola identificación del daño supone el inicio de esta institución jurídica.

El daño no solo es la determinación conceptual, sino abarca las clasificaciones que se derivan según sea su naturaleza. Se clasifican de la siguiente manera:

Daño evento: Es el resultado del daño y el hecho generador de la responsabilidad. Se clasifica en:

• **Daño extrapatrimonial. -** Es el daño o la lesión a la integridad psicosomática que atenta a los derechos que están reconocidos en las normas jurídicas

constitucionales. Dentro de esta clasificación encontramos el daño moral y el daño a la persona.

- **Daño patrimonial. -** Es aquel que afecta directamente los bienes patrimoniales de una persona, es decir genera pérdidas económicas como en el tema de propiedades y otras prioridades.

- **Daño consecuencia. -** Se analiza los efectos económicos que son generados por el daño evento, pueden causar daños económicos. Dentro del daño consecuencia encontramos lo siguiente:

- **Daño emergente. -** Es la pérdida del patrimonio por la inejecución de una obligación o por perjuicio de un acto que va en contra de la norma ello puede generar daños a futuros, tengamos en cuenta que las consecuencias no van a hacer siempre inmediatas.

- **Lucro cesante. –** El daño ocasionado impide percibir lo que habitualmente se generaba de riqueza, tomaremos un ejemplo: un taxista que lleva su vehículo a un taller para su mantenimiento, pero resulta que entregan el vehículo con problemas técnicos provocados por el servicio del taller, este perjuicio genera que el taxista no pueda percibir ingresos.

9) La indemnización en la responsabilidad civil

La indemnización es el resarcimiento de un daño, la finalidad es compensar económicamente a una persona después haber sufrido la afectación. El derecho a la indemnización se da desde la iniciativa de un dictamen judicial, donde se ordena que se abone un determinado monto a una persona, institución o empresa, con el fin de reparar una situación que se ha sufrido.

Para que exista indemnización se deben cumplir con los siguientes requisitos:

- El incumplimiento de una obligación, que produce una relación causal directa entre el incumplimiento y la producción del daño.
- Que se genere el daño como consecuencia del incumplimiento.
- Afectación al patrimonio del agraviado.
- El deudor que actúe de mala fe está obligado a responder por los daños generados.

Este supuesto jurídico está destinado a resarcir el daño causado por una persona, en la que se debe determinar el valor de lo afectado, ello compensa los menoscabos generados por la afectación. Además, las exigencias de compensar y reparar las afectaciones patrimoniales son dirigidas a quien impulso la acción dañosa.

2.2.2. Bases teóricas del procedimiento administrativo sancionador

1) Definiciones del procedimiento administrativo sancionador

Para lograr una mayor noción sobre la naturaleza del procedimiento sancionador, debemos de definir al procedimiento administrativo.

En ese sentido, Tamayo (2009) nos dice que:

> El procedimiento administrativo es el conjunto de normas que están reguladas sistemáticamente que son cumplidas por los órganos institucionales que ejercen funciones administrativas, tiene como finalidad de preparar las emisiones de los actos que conceden directa e indirectamente los bienes comunes. Es decir, el procedimiento administrativo es regulador, sistematizador y ordenador dentro del estado de derecho. (p. 443).

El procedimiento administrativo es aquella base del que se desprende el procedimiento administrativo sancionador y otros que son catalogados como procedimientos especiales. El procedimiento sancionador tiene la finalidad de

otorgar garantías a los administrados mediante la potestad sancionadora que ejerce la entidad administrativa.

Según Alarcón (2010) define:

> El procedimiento administrativo sancionador es una garantía sustancial para el administrado que son acusados de haber cometido vulneraciones administrativas. Todos los procedimientos administrativos suponen son una garantía para el administrado en el transcurso del procedimiento y establecen las pautas que enmarcaran cada etapa. En el procedimiento administrativo sancionador deben garantizar los derechos administrativos fundamentales. (p. 541).

Efectivamente, en el procedimiento administrativo sancionador están establecidos los parámetros que se deben seguir para la fijación de las sanciones, en atención a la doble funcionalidad de esta institución jurídica; determinación de las circunstancias del inculpado y las garantías de defensa en la actividad sancionadora. Es preciso mencionar que ninguna sanción administrativa debe ser impuesta sin la previa tramitación del procedimiento legal, y de ser asignado una sanción de manera arbitraria incumpliendo la legalidad establecida, esto deviene en nulo de pleno derecho.

Por otro lado, Peláez (2014) dice que le procedimiento sancionador:

> Está orientado a determinar las reglas de conducta que vayan en contra de las normas del derecho administrativo, que están dentro de un Estado social y democrático, no siendo necesario que recurran por la vía judicial, siendo las manifestaciones que están dentro del ejercicio del Ius Puniendi del Estado. (p. 217).

El procedimiento sancionador está dirigido a sancionar el comportamiento antijuridico que comente el administrado infractor, todo ello se logra gracias a la facultad que delega el Estado a la entidad estatal**.**

2) Características del procedimiento administrativo sancionador.

Según Martin, las características del procedimiento administrativo sancionador son las siguientes:

Sujetos Intervinientes: Se caracteriza por la bilateralidad debido a que intervienen el proveedor quien es el denunciado por la infracción y por otro lado se encuentran las autoridades administrativas encargadas de poder resolver las denuncias. (Martin, 2014).

Relación procedimental: Es la relación sustancial entre la administración que ejerce la potestad sancionadora y el denunciado infractor; en el primer caso la instancia resolverá la denuncia mediante el análisis de los hechos, por otro lado, el proveedor ejerce sus derechos en amparo de su defensa. (Martin, 2014).

Inicio del Procedimiento: El inicio del procedimiento administrativo en todos los casos es de oficio, ya que se pone en conocimiento a la entidad reguladora sobre los hechos infractores; a raíz de ello se da inicio al PAS. (Martin, 2014).

Intervención estatal: Se caracteriza por ser fiscalizador y sancionador, la intervención estatal ejerce acciones punitivas mediante el análisis de los actos que se manifiesten en la denuncia, esto se da con el fin de resolver la presunción de infracción. (Martin, 2014).

Disponibilidad de derechos: En el procedimiento sancionador no existe disponibilidad de derechos, debido a que existe el interés público que media en la intervención de las autoridades administrativas dentro del procedimiento. (Martin, 2014).

3) Principios de la potestad sancionadora.

A continuación, se desarrollará los principios del procedimiento sancionador:

Principio de legalidad: El principio de legalidad es la garantía constitucional que pertenece a los derechos fundamentales de las personas, esto debe estar sometido a la voluntad de la ley, es decir se les atribuye facultades a las autoridades o a los órganos públicos que regulan sus actuaciones legales de una manera rígida. (Martin, 2014).

Principio del debido procedimiento: El principio del debido procedimiento faculta a la autoridad administrativa a desarrollar sus funciones de acuerdo con ley, el procedimiento administrativo está enmarcado por una serie de normas a fin de prevalecer las garantías del debido proceso. (Vergaray & Gómez, 2009).

Principio de razonabilidad: En este principio se verificará la veracidad de la infracción y una vez corroborado el hecho se determinará el grado de la responsabilidad y en función a ello se establecerá la interposición de la sanción. El resultado de la sanción será producto de un análisis lógico. (Martin, 2014).

Principio de tipicidad: El principio de tipicidad requiere de tres requisitos: i) la descripción de la conducta infractora debe encuadrar perfectamente en la normativa aplicable al hecho, a fin de la correcta interposición de la sanción; ii) exigencia de certeza suficiente en la descripción de las conductas sancionables; iii) la interdicción de la analogía y la interpretación extensiva en la aplicación de los supuestos descritos como ilícitos. (Martin, 2014).

Principio de irretroactividad: El principio de irretroactividad consagra la imposibilidad de imponer sanciones que no estuvieran tipificadas al momento de la comisión de infracción; por otra parte, prevé las posibilidades de aplicar normas sancionadoras, siempre y cuando sean favorables para el administrado,

mientras tanto no exista por parte de la entidad un pronunciamiento firme. (Pedreschi, 2003).

Principio de concurso de infracciones: El presente señala que cuando un administrado realice una conducta que puede calificarse como más de una infracción, y la misma sea susceptible de ser subsumida dentro de más de un tipo de infracción administrativa, la sanción a aplicar será la de mayor gravedad, sin perjuicio de los demás responsables que establecen las normas. (Pedreschi, 2003).

Principio de causalidad: El principio de causalidad es determinar el nexo causal entre la persona y el comportamiento infractor, tiene por finalidad establecer la sanción a quien vulnere el ordenamiento jurídico, ya sea de manera omisiva o activa. (Vergaray & Gomez, 2009).

Principio de presunción de licitud: El referido principio tiene como finalidad generar la carga de la prueba a favor del administrado, esto quiere decir que el administrado le corresponde demostrar los hechos mediante medios probatorios, esos aportes que serán determinantes para demostrar la culpa del administrado o eximirlo de culpa. (Pedreschi, 2003).

Principio de continuación de infracciones: Para establecer las imposiciones de las sanciones por infracciones en la que el administrado acceda de manera continua, requiere que haya pasado por lo general 30 días hábiles desde el día del mandato de la última sanción y que demuestre haber solicitado al administrado que muestre haber casado la vulneración del derecho dentro del plazo establecido por ley. (Martin, 2014).

Principio de ne bis in ídem: Es una garantía que está a favor del administrado dentro de lo material y proceso. La protección en el plano material se da por las imposibilidades de ser sancionados dos veces por el mismo hecho, mientras que la protección dentro del acto procesal supone que los administrados no pueden ser objetos de dos procesos distintos. (Morón, 2014).

Es decir que el referido principio constituye los límites para las acciones persecutorias y sancionadoras del Estado, de forma que este solo tiene una sola oportunidad para poder ejercer su Ius Pudendi.

4) Formas de inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Según Martin el procedimiento administrativo sancionador se inicia de las siguientes formas:

Propia iniciativa: Deriva del conocimiento directo o indirecto del comportamiento o actos que son susceptibles de infracciones por los órganos que tienen atribuidas a sus competencias la iniciativa de inspeccionar y fiscalizar. (Martin, 2014).

Orden superior: Es la orden emitida por el superior jerárquico que incita al órgano de menor jerarquía a iniciar con el procedimiento, a fin de establecer el grado de la infracción. (Martin, 2014).

Petición razonada: Dicha petición debe identificar a las personas que cometieron las infracciones administrativas. Esta propuesta es la iniciativa de un procedimiento y que está formulada ante cualquier órgano de la administración que no tiene competencia para iniciar el procedimiento y se debe tener en cuenta el conocimiento de las conductas que puedan ser susceptibles de infracción. (Martin, 2014).

Denuncia: Es un acto o una queja por cualquier persona a través del cumplimiento o no de una obligación legal. Esto se pone a conocimiento ante un órgano administrativo donde se debe especificar la existencia de un hecho que evidencie la infracción. (Martin, 2014).

5) Tipos de procedimiento administrativo sancionador ante Indecopi.

El procedimiento sancionador seguido en Indecopi se divide de la siguiente manera:

A. Procedimiento sumarísimo

Es un procedimiento express debido a que en la audiencia única se concentra dos actuaciones procedimentales: la audiencia de conciliación y actuación de pruebas. Una vez finalizada la audiencia única se procederá a emitir la resolución final que dará por concluido el procedimiento administrativo.

Asimismo, este procedimiento respecto a la cuantía no debe de superar las 3 UIT, es el máximo establecido por la norma. El órgano facultado para conocer esta controversia será el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor. Por otro lado, los temas que son competencia de este procedimiento son: i) Información solicitada por el consumidor denegada; ii) Métodos abusivos de cobranza; iii) Demora de entrega del bien; iv) Incumplimiento del acuerdo conciliatorio; v) Liquidación de costas y costos del procedimiento; vi) Incumplimiento del pago de la liquidación de costas y costos.

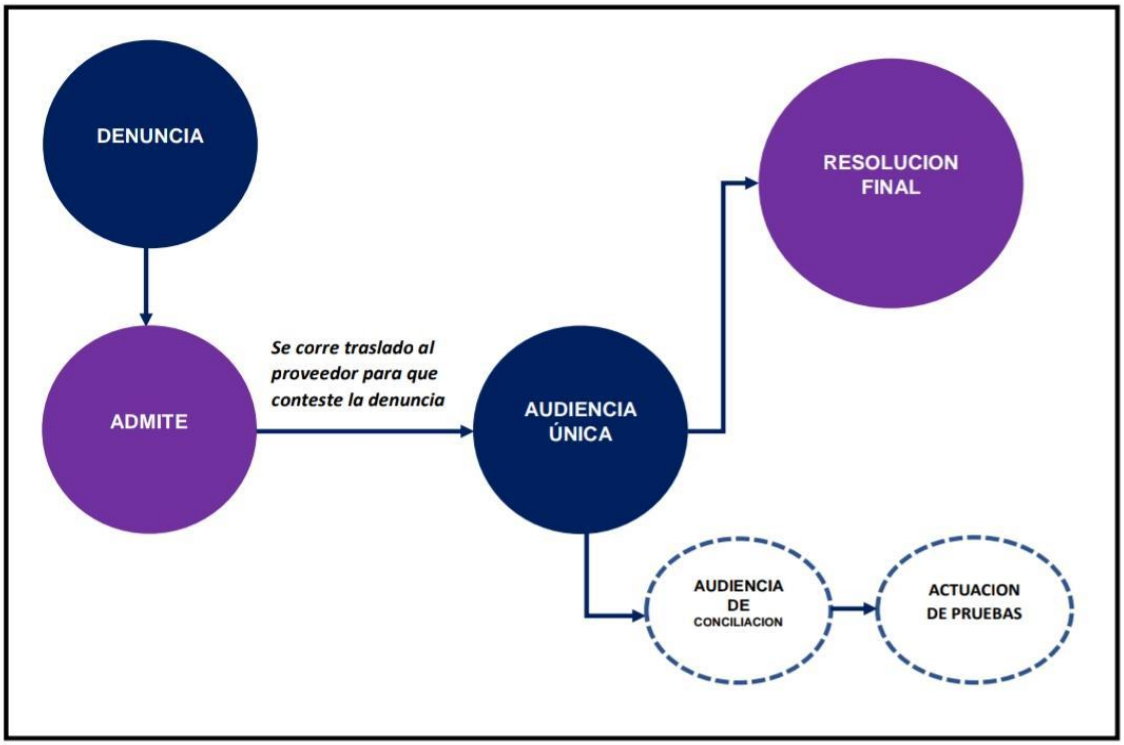

Figura 1. Procedimiento sumarísimo.

Tal como se ve en la figura, este procedimiento concentra actuaciones procedimentales en una sola etapa a fin de generar la celeridad para la solución

de controversias de índole comercial. Asimismo, la norma estable el límite de cuantía y los temas de contingencia que pueden ser conocidos por la Comisión de procedimientos sumarísimos.

B. <u>Procedimiento ordinario</u>.

Es un procedimiento en el cual no se concentran actuaciones procedimentales. Una vez admitida la denuncia se corre traslado al proveedor a fin de que presente sus descargos, y posterior a ello se programa una audiencia de conciliación, en la que de llegar a un acuerdo se concluiría el procedimiento, caso contrario se actuaran las pruebas ofrecidas por las partes, con la finalidad de determinar la culpa; este análisis será manifestado en la resolución final que dará por terminado el procedimiento.

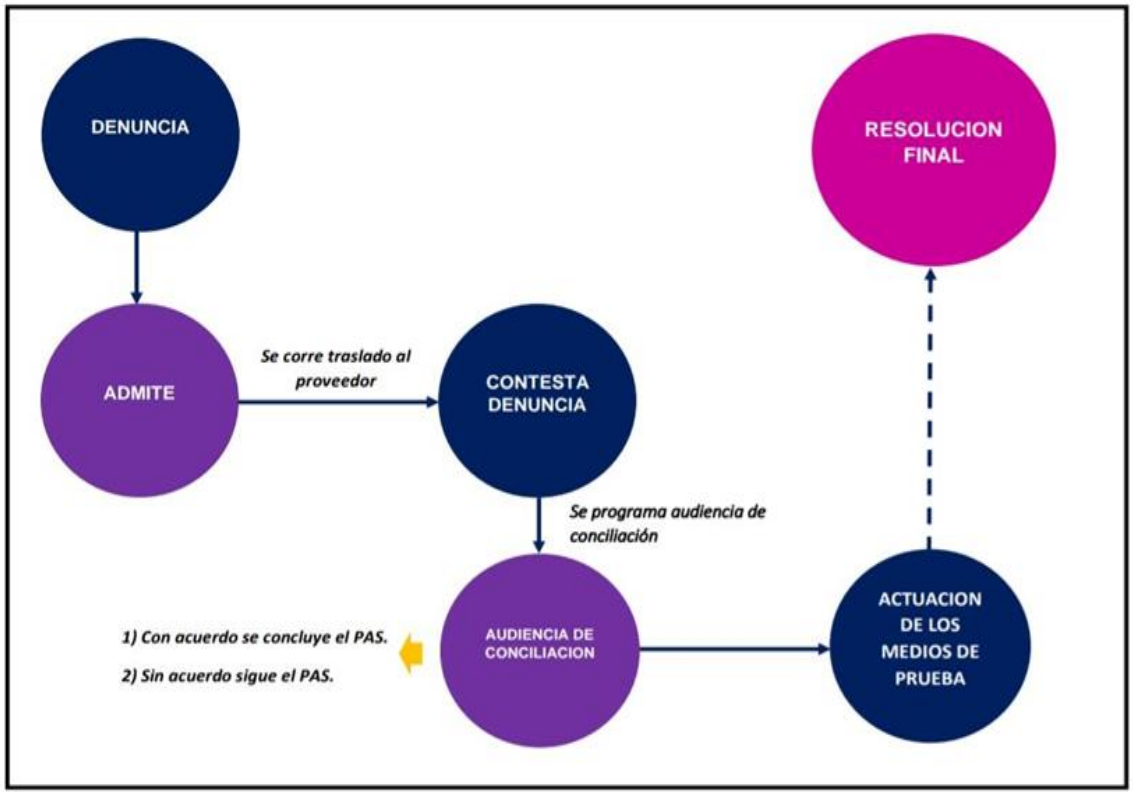

Figura 2. Procedimiento ordinario.

El procedimiento ordinario, establece que la cuantía que superare las 3 UIT será tramitada mediante esta vía, que será competencia del Comité de Protección al Consumidor, este órgano tendrá facultad sobre lo siguiente: productos peligrosos; actos de discriminación; servicios médicos difusos.

6) Fases del procedimiento administrativo sancionador

Las fases del procedimiento administrativo sancionador de Indecopi, se divide en:

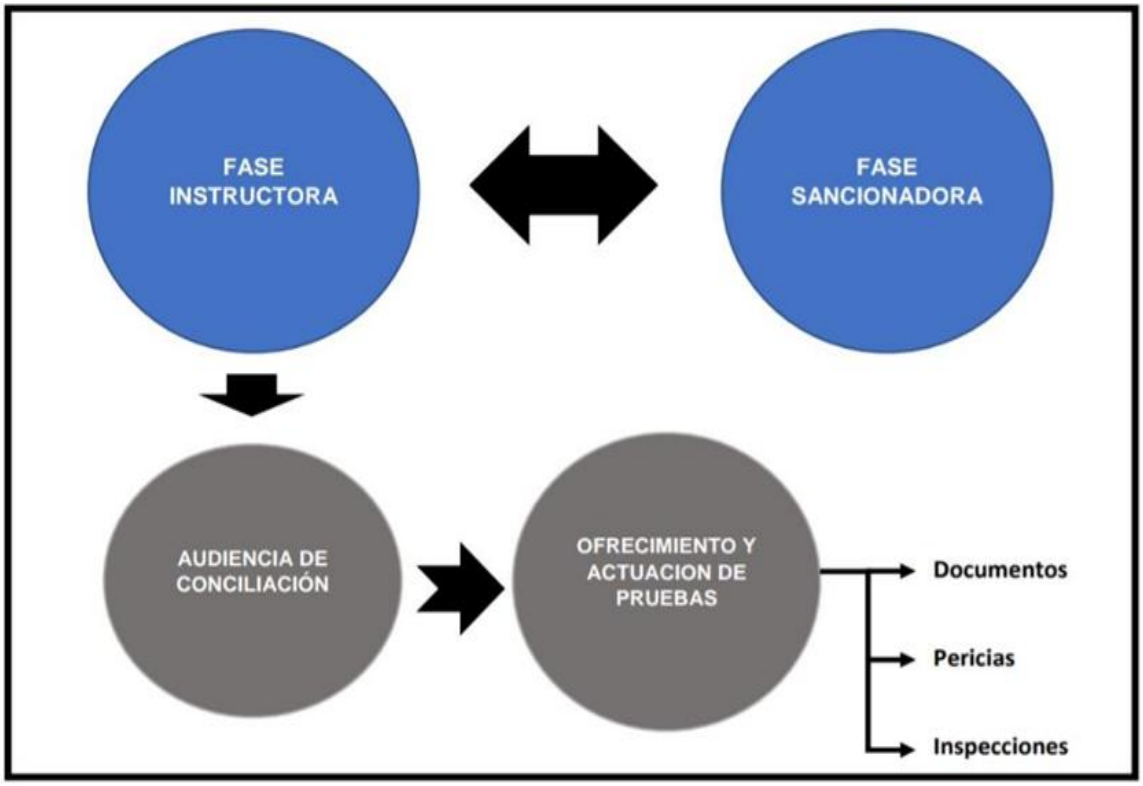

Figura 3. Fases del procedimiento administrativo sancionador.

El procedimiento administrativo sancionador de protección del consumidor se divide en dos fases. La primera es la fase instructora, está comprendida por dos subfases: i) primero se citará a las partes a una audiencia de conciliación a fin de que pueda llegar a un acuerdo; en el caso de no llegar al consenso se pasaría a la segunda subfase, ii) las partes quedan facultadas a ofrecer pruebas a fin de acreditar o desacreditar los hechos expuestos en la denuncia, y una vez realizada dicha acción se procederá a la actuación de los medios probatorios ofrecidos.

Culminada la primera fase, se llegará a la fase sancionadora, en esta fase se determina la infracción del proveedor infractor sobre la base de los argumentos fácticos y los medios de prueba actuados, para luego concluir con

una resolución que pone fin al procedimiento, esta contendrá la sanción a imponerse a fin de corregir la conducta antijuridica.

7) Definición de la sanción administrativa

"La sanción administrativa es restricción de derechos ordenado por un órgano administrativo, ello se deriva por una infracción al ordenamiento jurídico, y asimismo esta sanción es emanada de un procedimiento sancionador" (Bermudez, 1998, p. 326).

En esa misma línea de conceptualización García (2002) dice que: "La administración priva los derechos del administrado infractor a razón de una conducta antijurídica, y que dicha imposición se traduce a una multa o sanción de índole económico" (p. 1).

Por otro lado, Danós (2013) define que: "La sanción es una imposición por un acto grave que transgrede la norma administrativa, su objetivo es reprimir la conducta del infractor" (p. 542).

Asimismo, la sanción administrativa es una carga que se le asigna al administrado infractor por los actos ilegales, la naturaleza de la sanción de punitiva busca corregir la conducta ilegal. (Parada, 2008).

Entonces en atención a lo señalado por los autores citados anteriormente, podemos decir que la imposición de la sanción administrativa surte efectos en la conducta del administrado infractor, esos efectos se clasifican de la siguiente manera:

a. Efecto aflicto: La finalidad de la sanción es generar la aflicción del administrado infractor a través de una restricción de derechos o disminución de un bien.

b. Efecto represivo: Va dirigida por la responsabilidad objetiva del administrado causando una represión funcional.

c. Efecto coercitivo: La administración cuenta con la facultad de ejercer una función coercitiva para el cumplimiento del ordenamiento jurídico.

8) Tipos de sanciones administrativas

El resultado de un procedimiento administrativo sancionador culmina en la imposición de una sanción administrativa en el caso de que el denunciado sea declarado culpable de cometer una infracción, esta sanción se divide según su naturaleza:

a. **Sanciones pecuniarias:** Es una suma monetaria a razón de la vulneración de la conducta antijuridica del administrado infractor, y que ello tiene por objeto reparar el daño generado.

b. **Sanciones no pecuniarias:** No se rigen por una naturaleza dineraria, sino son mandatos que equiparan el incumplimiento de la norma, y cuya finalidad es dar cumplimento de la obligación omitida.

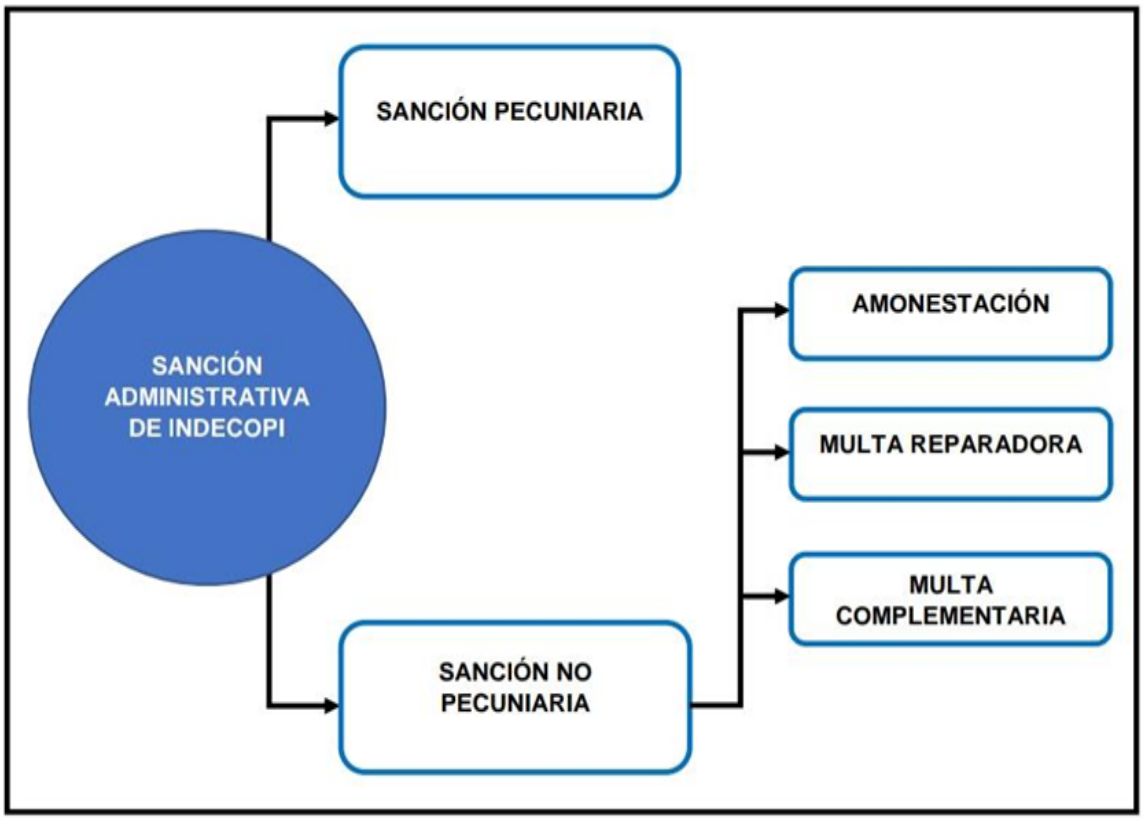

Figura 4. Sanciones administrativas de Indecopi.

Según se aprecia en la ilustración, Indecopi aplica dos tipos de sanciones que están dirigidas a amonestar la acción infractora del administrado, pero estos no tienen naturaleza indemnizatoria; quedando una insatisfacción de la tutela de los derechos del consumidor.

9) La multa correctiva reparadora y multa correctiva complementaria

A. <u>Multa correctiva reparadora</u>

En artículo 115° de la Ley N° 29571, señala detalladamente las multas correctivas reparadoras que impondrá Indecopi, que tiene con objetivo restaurar el daño.

- El proveedor tiene que componer el producto;
- En el caso de que la reparación del producto no sea factible el proveedor deberá cambiar el producto por uno de similares características;
- El proveedor deberá entregar un producto de las mismas características en los casos que menciona el código del consumidor; asimismo será necesario el interés del consumidor;
- El proveedor queda obligado a cumplir con la obligación emanada de la relación de consumo, en el caso de que no sea posible, esto se compensara de manera dineraria.;
- Dar cumplimiento de los deberes legales;
- Cumplir con pagar los gastos que realizo el consumidor para reparar el producto;
- Cuando se ha realizado pagos indebidos o excesivos se deberá dar el íntegro del dinero más los interese legales.
- Pago de gastos del consumidor.

B. <u>Multa correctiva complementaria</u>

En artículo 116° de la Ley N° 29571, señala detalladamente las multas correctivas reparadoras que impondrá Indecopi, que tiene con objetivo restaurar el daño.

- El proveedor debe dar la información solicitada por el consumidor que se relacione con el producto adquirido;
- Las cláusulas abusivas deben ser inexigibles;
- Se confiscará y destruirá lo que haya ocasionado daño;
- Cuando las contravenciones sean muy graves y reiterativas:
  - Se clausurará el local por un plazo de 6 meses;
  - La inhabilitación transitoria o definitiva;
- Realizar las rectificaciones por los medios idóneos;
- Medidas que puedan corregir el mal actuar del proveedor en un futuro.

2.2.3. Bases teóricas del derecho del consumidor

1) Definiciones del derecho del consumidor

El derecho del consumidor es una disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo. En ese contexto podemos decir que es aquella disciplina que crea derechos específicos dirigidos a defender y proteger directamente al consumidor. (Stiglitz, 2010).

Por otro lado, Broy (2009) conceptualiza el derecho del consumidor como:

> La rama del derecho económico definida de una manera objetiva, por ello se toma como base principal la relación jurídica de consumo, por otro lado, también es subjetiva porque se basa en el sujeto, quiere decir que el consumidor es propenso a ser vulnerado, es por ello que esta disciplina se toma de manera mixta, y se define al derecho del consumidor como un conjunto de normas y principios que protegen al consumidor en la relación jurídica de consumo. (p. 12).

Broy en su definición asocia el derecho al ámbito económico, debido estrecha vinculación de ambas especialidades. Como bien dijo el derecho del consumidor tiene como base indispensable a la actividad comercial entre el consumidor y el proveedor, ante esta relación comercial es necesario establecer

un conjunto de normas que delimite las actuaciones de ambos sujetos dentro de lo legal y justo.

2) Teorías del derecho del consumidor

A continuación, mencionaremos las teorías tradicionales del derecho del consumidor según Durand (2007):

Derecho del consumidor como Derecho Constitucional

La constitución peruana (1993) en su artículo 65 establece:

> El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular por la salud y seguridad de la población (p. 29).

En concordancia a la doctrina los derechos del consumidor tienen calidad de derechos constitucionales, no obstante, la legislación debe contar con medios eficaces para que los consumidores puedan hacer valer sus derechos.

Por otro lado, en nuestra constitución respecto al régimen económico menciona que la iniciativa es privada y libre y que esta se ejerce en una económica social de mercado. Dentro del contexto de libertad en mercado económico, surge la necesidad de proteger los derechos del consumidor, por ello toda norma debe ser interpretada a favor del consumidor.

Durand (2007) dice:

> La ley de protección al consumidor garantiza el conjunto de medidas legales que son adoptadas por el estado, tienen como finalidad defender la capacidad adquisitiva de la población, donde se protege la salud y seguridad física, frente a las ofertas y demandas de los

> determinados productos y servicios, por eso se garantiza las utilidad o capacidad de uso de los bienes que se adquieran o de los servicios que se contraten para satisfacer las necesidades. (p. 51).

El deber del Estado es brindar la suficiente seguridad jurídica a sus ciudadanos, sobre todo a quienes están en desventaja, tal como es el caso de la relación de consumo, es donde el consumidor es la parte más vulnerable ya que queda supeditado a las expectativas de la adquisición, y que ello no conlleve a una insatisfacción y por consecuencia pueda generar daños al consumidor. Por ello el Estado debe implementar políticas más eficaces en la defensa y protección en los derechos del consumidor.

Derecho del consumidor como derecho de la persona

El derecho del consumidor debe ser concebido como derecho subjetivo y personal, debido a que al ser vulnerado este se debe reparar por consecuencia de dicha acción; ello se asemeja a la transgresión de los derechos de la persona, debiendo tener la misma importancia que un derecho constitucional.

La protección de los derechos del consumidor se da porque muchas personas que realizan operaciones habituales de consumo no tienen conocimiento de los alcances de protección de sus derechos, y por consecuente quedan inhabilitados de ejercer sus derechos frente a los proveedores, no alcanzan una efectiva tutela de derechos.

Es por ello por lo que la participación del consumidor permite que se desarrolle activamente la actividad económica-comercial. Entonces desde esa perspectiva, el hombre como sujeto de necesidades y principal sujeto en la relación de consumo, tiene el derecho de exigir información adecuada, seguridad, trato justo, calidad y garantía, esas prerrogativas no deben ser vulneradas ni negadas en ningún sistema jurídico.

Derecho del consumidor como Derecho Multidisciplinario

El derecho del consumidor es multidisciplinario porque se apoya de otras ramas del derecho tales como el Derecho Civil, Derecho comercial, Derecho Procesal Civil, Derecho Administrativo, Derecho Tributario, todas estas especialidades del derecho intervienen con sus elementos y formas a la conformación del derecho de consumidor. Por otro lado, esta disciplina del derecho recurre a las ciencias no jurídicas tales como las ciencias económica, psicológica, sociología del consumo, marketing, y entre otros.

Derecho del consumidor como Intereses difusos

El derecho del consumidor tiene un conflicto respecto a su naturaleza pública o privada, ya que estos derechos del consumidor se originan en los derechos personales esto es que se relaciona específicamente con un individuo y que estos derechos surten efectos jurídicos tan al individuo de manera privada, o quizá sea el caso de una colectividad por lo que se volvería un derecho público. Pero esta rama del derecho se enfoca hacia una colectividad porque está destinada a brindar una protección integral al consumidor, ello conlleva a que los lineamientos sean de carácter público y regulados por el Estado.

3) Derechos del consumidor

En nuestro sistema jurídico se estableció los derechos del consumidor que están destinados a garantizar una protección efectiva, estos derechos están divididos en dos grandes grupos:

A. Derechos personales del consumidor

- **Derechos a la salud:** Este derecho está dirigido a proteger de manera efectiva sobre los productos que puedan generar peligro a la salud o seguridad física; esta información debe de concederse de manera oportuna.

- **Acceso a bienes y servicios esenciales:** La función de los derechos del consumidor es acceder a bienes que son vitales para una vida digna, debemos de tener en cuenta que los productos ofrecidos en su mayoría son básicos para la vida humana, y por ser de vital importancia estos deben ser idóneos que contengan las condiciones mínimas.

- **Derecho a la información:** Es importante contar con la información oportuna y necesaria para guiar al consumidor a tener una elección informada, a fin de conservar la salud y economía.

- **Derecho a elegir:** El consumidor tiene derecho a acceder a una variedad de bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades, este derecho cautela la libre elección del consumidor.

B. <u>Derechos patrimoniales del consumidor</u>.

- **Protección de su patrimonio:** Cuando nos referimos al patrimonio del consumidor no solo se ciñe al aspecto monetario o a la adquisición de bienes o servicios, sino que también engloba el aspecto de la valoración patrimonial de su persona.

- **A reclamar y ser escuchado:** Es aquel derecho que permite al consumidor accionar un reclamo o en su defecto ser escuchado ante la entidad competente, asimismo, el consumidor puede agruparse para poder exigir la tutela jurídica.

- **Derecho a la protección de intereses económicos:** Los intereses del consumidor son motivos de protección por la entidad administrativa. Respecto a la fijación de precios o tarifas y asimismo evitar el abuso en la relación de consumo.

- **Derecho a la reparación del daño:** Ante el reclamo justo del consumidor, corresponde una solución que supere la expectativa de la persona que sufrió una afectación causado por el daño que puede ser patrimonial o

extrapatrimonial, vale decir que esta indemnización se solicita en la vía judicial.

4) Principios de protección y defensa del consumidor

Principio soberanía del consumidor

La normativa que resguarda los derechos del consumidor impulsa a que el consumidor tome decisiones basada en información verídica y a su libre albedrio, la finalidad de las decisiones del consumidor es su aporte para mejorar el mercado económico.

Principio Pro-Consumidor

Con este principio se pretende proteger de manera integral al consumidor ante la duda de interpretación de la norma siempre debe favorecer al consumidor. Esto suele suceder en los contratos de adhesión que utilizan cláusulas generales, creando una incertidumbre en su aplicación por lo que pueden incurrir en abusos en agravio del consumidor; ante estos casos el Estado debe realizar una acción tuitiva a favor del consumidor.

Principio de Transparencia

Los proveedores quedan obligados a brindar información veraz sobre los productos o servicios que ofrecen. Las actuaciones de los sujetos que intervienen en la relación deben actuar con franqueza, seguridad y buena fe.

Principio de corrección de Asimetría

Con la normativa de protección al consumidor se pretende corregir las inicuas practicas ocasionadas por el desequilibrio que existe entre el proveedor y el consumidor o la asimetría informativa. La finalidad es equiparar la desventaja que tiene el consumidor ante el proveedor.

5) Definiciones de la relación de consumo.

Villegas (2017) define que: “La relación de consumo como aquel nexo en el que el usuario compra un producto o adquiere un servicio con un proveedor, a cambio de una suma dineraria” (p. 7).

Es decir, es aquel vínculo que se genera entre el consumidor y proveedor. El primero busca satisfacer una necesidad mediante la adquisición de un producto o servicio, en segundo lugar, está el proveedor quien es el que proporciona lo solicitado por el consumidor a cambio de una suma pecuniaria.

Por otro lado, Rinessi (2006) señala que: “La relación de consumo se debe proteger la salud, seguridad, intereses económicos, una información adecuada y veraz, a la libertad de elección, y ha condiciones de trato equilibrado y digno” (p. 10).

Es importante, que en la relación de consumo se garanticen todos los derechos en protección del consumidor a fin de evitar abuso de posición en la relación contractual.

6) Elementos de la relación de consumo

Para la formación de la relación de consumo se requiere de sujetos personales y objetos materiales, los que pasaremos a describir:

A. <u>Sujetos personales</u>

a. Consumidor

Para tener una propia definición respecto al consumidor debemos de citar a los siguientes autores:

Broy (2009) define al: “Consumidor como la persona con capacidades físicas o morales que adquieren, poseen o utilizan un bien o servicios emplazados en el seno del sistema económico” (p. 8).

Efectivamente, tal como refiere el autor el consumidor es una persona física que compra un determinado bien o servicio a fin de contribuir con el circulo económico.

Por otro lado, Cáliz (1995) dice que: “Todo consumidor es aquella persona que adquiere un bien y servicio para su satisfacción de su necesidad” (p. 3).

Evidentemente, el consumidor impulsa su decisión de adquirir un producto motivado por la satisfacción de una necesidad que es resulta ser necesaria para una vida decorosa.

Finalmente, el consumidor es aquel destinatario final del ciclo de producción, este término es utilizado en el ámbito económico. La persona individual o jurídica ubicada al agotarse el circuito económico y que, a través del consumo o del uso pone fin a la vida económica del bien o servicio. (Stiglitz, 2010).

Debemos tener presente que el consumidor es la parte vital del ciclo económico, debido a que la producción de productos está motivada a que este adquiera el bien a cambio de una retribución económica.

b. Proveedor

Broy (2009) dice que el proveedor es:

> Aquella persona natural o jurídica que realizan actividades de producciones, fabricaciones, distribuciones o comercializaciones de bienes o prestación de servicios a los consumidores, cobrando un precio por ello, por lo tanto, las obligaciones del proveedor es brindar

informaciones completas y exactas sobre los productos y servicios que presta, garantizando el suministro de éstos (p. 9)

** De manera auxiliar interviene el Estado en la relación de consumo, ya que este el deber de controlar, proveer y regular en beneficio de la sociedad.*

B. Objetos materiales:

a. Servicios.

Broy (2009) dice que: "El servicio es una de las actividades productivas remuneradas no tangibles e inmateriales que se ofrecen en el mercado, con el propósito de satisfacer las necesidades cuyos resultados pueden ser tangibles o intangibles" (p. 11).

b. Bienes.

Broy (2009) define al bien como: "Todo lo destinado a satisfacer la necesidad o el deseo humano y que se consume con su empleo o su uso, lo que pueden suceder de modos inmediatos o a lo largo de mucho tiempo" (p. 11).

2.2.4. Marco legal

<u>Constitución Política del Perú</u>

En el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado tiene la obligación de resguardar los derechos de los consumidores. Y para que esto sea efectivo el proveedor debe brindar toda la información de lo que se ofrece en el mercado económico. Se cautela la salud e integridad física de la ciudadanía.

En lo referido en el párrafo anterior respecto a la protección del consumidor se evidencia la desigualdad entre el proveedor y el consumidor. Ante esta situación el Estado tiene la obligación de proteger y defender el interés de los usuarios, mediante el ejercicio de su potestad sancionadora, la cual reprimirá los excesos que puedan surgir en la relación de consumo; este derecho resulta ser importante debido a que marca los parámetros en el mercado económico.

Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571)

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, podemos citar algunos artículos relacionados a la materia de investigación; nos enfocaremos en los capítulos que se refieren a la responsabilidad civil y sanciones.

Artículo 97°: Este artículo refiere que todo consumidor tiene el derecho a la reposición, reparación de un producto, y a la devolución de la contraprestación que son pagadas por la adquisición de un producto o servicio. Este artículo se aplicará en las siguientes situaciones:

a) Cuando las certificaciones de calidad no cumplen con las especificaciones correspondientes;
b) Cuando los productos no correspondan a las especificaciones, como los materiales, elementos, ingredientes que integren;
c) Cuando los productos, por sus fabricaciones, elaboraciones, calidades no sean aptos para sus usos al cual sea destinado.

El adquirir un servicio o producto tiene que ser de manera voluntaria, pues el consumidor queda sujeto a los términos y condiciones del bien adquirido sin perjuicio de la defensa de sus derechos conforme a la ley del consumidor. Se debe tomar en cuenta el valor del producto o servicio al momento de reclamar y solicitar un monto resarcitorio.

En ese orden de ideas, el artículo 100° del CPDC señala que, si el proveedor ocasiona perjuicios o daños al cliente, tendrá necesariamente que indemnizarlo en vía judicial.

En el citado artículo de la ley menciona que conforme a nuestro Código Civil se solicitará la indemnización por la vía judicial, siendo este un proceso aparte del procedimiento que sanciona la actitud infractora del proveedor interponiéndoles multas pecuniarias que cumplen el fin de corregir dichos comportamientos.

Además, debe quedar claro que el proveedor es el responsable directo de los daños y perjuicios que atenten contra la integridad física del consumidor o de los bienes que tienen defectos, según lo estipulado en el artículo 101 del código del consumidor.

El accionar negligente del proveedor genera la responsabilidad civil, a razón de que el producto o servicio brindado no ofrece la capacidad esperada ni la seguridad hacia las personas, y que ello cause un perjuicio a su integridad como persona.

En el Artículo 103° del CPDC menciona que la indemnización se entiende que son las consecuencias causadas por un accionar negligente o doloso y que ello conlleve a un perjuicio; dentro de ello se incluye el daño emergente, lucro cesante, daño a la persona y el daño moral.

En el mencionado artículo hace referencia a los elementos que componen el daño, esto son requisitos indispensables para determinar la magnitud del daño y en función a ello se debe de determinar un monto económico resarcitorio.

En el artículo 108° del CPDC refiere que: Se constituyen infracciones administrativas las conductas de los proveedores que transgreden los artículos del siguiente código, por ello implican violar los derechos del consumidor como incumplir las obligaciones importantes que estas leyes imponen al proveedor.

Por otro lado, en el artículo 110° del CPDC menciona que: Indecopi es la entidad que puede sancionar las infracciones administrativas a los que se refiere el artículo 108° estas multas pueden ascender hasta las (450) UIT, las cuales son de la siguiente manera: i) Las infracciones leves se multan hasta las (50) UIT; ii) Las infracciones graves se multan hasta las (150) UIT; iii) Las infracciones muy graves se multan hasta las (450) UIT (CPDC, 2010, art. 110).

En algunos casos como las micro empresas, las multas no pueden superar el monto del 10% de las ventas y ganancias que son recibidas o concebidas por el infractor, por ello todas las actividades económicas son correspondientes a los ejercicios inmediatos de los anteriores y al de las expediciones de la resoluciones de primera instancia, siempre y cuando se hayan acreditado dichos ingresos, ello siempre y cuando no se encuentren en situación de reincidencia o no verse sobre la salud, integridad del consumidor y la vida.

La sanción o multa administrativa son impuestas sin el perjuicio de las medidas correctivas que ordenen la entidad de Indecopi y de las responsabilidades civiles o penales que puedan corresponder.

Por otro lado, nuestro CPDC establece que el consumidor tiene derecho a recibir de los proveedores una buena información al momento de adquirir un servicio o producto, a fin de que puedan realizar una elección adecuada al momento de la adquisición, es por ello por lo que el CPDC está dirigido a la protección integral del consumidor contra los métodos comerciales que impliquen desinformaciones equivocadas y perjuicios.

Código Civil

Según el Art. 1314.- Inimputabilidad por diligencia ordinaria.

El presente artículo señala que la responsabilidad civil contractual se manifiesta a través de un contrato celebrado entre ambas partes, en el cual uno de los intervinientes produce un daño, y el interviniente al no cumplir con la prestación este deberá indemnizar (Juristas Editores, 2016).

Según el Art. 1321.- Indemnización por dolo; Culpa leve e inexcusable.

Están sujetos a indemnizar por daños y perjuicios quienes no ejecutan sus obligaciones y que su acción sea por dolo, culpa inexcusable o culpa leve. (Juristas Editores, 2016).

Dentro de nuestro sistema de responsabilidad civil, la primera regla para la configuración de esta nueva responsabilidad es que a consecuencia de la acción ya sea dolosa o culposa el resultado sea el daño, y que ese daño este sujeto a la esfera jurídica patrimonial o extrapatrimonial; una vez identificado ello se debe reparar e indemnizar.

Según el Art. 1322.- Indemnización por daño moral.

El daño moral en nuestro sistema de responsabilidad civil nace del incumplimiento de una obligación siendo este que genera una afectación a los intereses del reclamante ya sea a nivel patrimonial o extrapatrimonial. (Juristas Editores, 2016).

Según el Art. 1331.- Prueba de daños y perjuicios.

La actividad probatoria en los procesos de daños le corresponde al perjudicado demostrar con pruebas objetivas que se le ha ocasionado un perjuicio a su persona o patrimonio. (Juristas Editores, 2016).

Según el Art. 1332.- Valorización del Resarcimiento.

El resarcimiento del daño es la cuantificación económica del daño generado, este ejercicio será realizado obligatoriamente por un juez, este análisis tiene que ser razonable, justo y equitativo. (Juristas Editores, 2016).

<u>Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444.</u>

Artículo 219.- Procedimiento trilateral.

Es el procedimiento administrativo contencioso que tiene entre dos o más administrados ante la entidad de la administración.

La parte que inicia el procedimiento con la presentación de una reclamación será designada como “reclamante” y cualquiera de los emplazados será designado como “reclamado”.

Artículo 235.- Procedimiento sancionador.

Las entidades en los procedimientos sancionadores se basarán en las siguientes disposiciones:

1. El PAS se inicia siempre de oficio, por iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia;

2. Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación;

3. Tomada la decisión la autoridad formula las notificaciones de cargo al reclamado, deben contener datos personales a lo que se refiere el numeral 3 del presente artículo, donde se presenten sus descargos mediante escrito en el plazo que no puede ser inferior de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación;

4. Una vez vencido el plazo, así sea con o sin el descargo la autoridad administrativa instruirá el procedimiento, donde se realizará mediante oficio todas las actitudes o actuaciones necesarias para realizar los exámenes del

hecho, se recaban datos e informaciones que son relevantes para demostrar la existencia de la responsabilidad de la sanción;

5. Concluida la etapa anterior, la autoridad del procedimiento mediante la instrucción y recolección de pruebas, procederá a emitir pronunciamiento respecto al fondo de la investigacion, dentro del pronunciamiento se determinará la imposición de sanciones o eximir de toda culpa al reclamado;

La estructura del procedimiento diferencia dos órganos especializados uno es el de instrucción y el otro de resolución, esta última expedirá las resoluciones que deberán ser debidamente motivadas en caso se determine que la conducta del reclamado constituya una infracción;

6. Mediante la resolución final, se definirá la culpa del reclamado y se establecerá la sanción a aplicar o en su defecto de exculpar al reclamado se archivará el procedimiento, esta decisión será notificado a todos los interesados del procedimiento.

2.2.5. Jurisprudencia.

A fin de complementar todo el desarrollo doctrinario en las bases teóricas de la presente investigación, se consideró oportuno analizar el siguiente caso:

Caso (Resolución Final N° 0336-2016/PSO-Indecopi-LAL)

La señora Mariana Jugo Valdivia (Señora Jugo) presenta una denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección del Consumidor de la oficina regional de Indecopi de La Libertad contra la empresa Internacional de Transporte Turístico y Servicios S.R.L. (ITTSA), por la presunta infracción de los artículos 19° y 24.1° del Código de Protección del Consumidor.

Según los fundamentos de hecho expuesto por la denunciante, la señora Jugo contrata el servicio de la empresa ITTSA para realizar un viaje de Trujillo a Lima el día 10 de diciembre de 2015 a horas 8:45 p.m., en la página web de la

empresa indicaba que el tiempo de viaje tenía una duración de 10 horas, pero esto no fue cumplido por ITTSA provocando la pérdida del vuelo a la ciudad de Cusco. Además, por no cumplir con pronunciarse dentro del plazo de ley sobre el reclamo realizado por la denunciante.

En atención a los hechos señalados por la señora Jugo, solicita a la entidad que la empresa cumpla con los siguientes: i) devolver el dinero por el pasaje de Trujillo a Lima; ii) pagar la penalidad por la pérdida del vuelo por la suma de US$ 30.00 y iii) se ordene el pago de S/ 800.00 por concepto de indemnización y asuma las costas y costos del procedimiento.

Por otro lado, la empresa ITTSA en su escrito de descargos indica que es falso que le indicaran a la señora Jugo que la demora de la salida del bus haya sido por fallas técnicas del vehículo, ya que sería imposible que este hubiera seguido con su recorrido. Además, aseveran que el retraso de la llegada a Lima fue por motivos ajenos a la empresa, debido a que se estaba construyendo la autopista “EL SOL” y había un incremento de tráfico en la Panamericana Norte por fiestas de fin de año; indicaron que el tiempo exhibido en la página web es referencial.

El Órgano Resolutivo determino que la empresa ITTSA infringió el artículo 19° del Código de Protección al Consumidor, y ordeno como medida correctiva reparadora que en el plazo de 10 días hábiles cumpla con pagar la suma S/ 60.00 por concepto de devolución del costo total del pasaje TRUJILLO – LIMA.

Respecto a los puntos ii) y iii) de la solicitud de la señora Jugo la institución dijo que estos dos ítems deben ser solicitados ante el Poder Judicial conforme lo señala el artículo 100° del Código de Protección del Consumidor, desestimando lo requerido por la denunciante.

Comentario:

En el presente caso la Señora Jugo sufrió un evidente perjuicio debido a que perdió su vuelo a Cusco por causa del servicio deficiente que le brindo la

empresa de transportes ITTSA, tal como se determinó en el desarrollo del procedimiento sancionador la instancia sindico de haber incumplido el artículo 19° de CPC.

Pero, este órgano se limitó a pronunciarse respecto a la solicitud del pago de penalidad por la pérdida del vuelo y el pago de S/ 800.00 por concepto de indemnización por el perjuicio generado, indicando que esto le correspondía solicitar ante el Poder Judicial en amparo del artículo 100° del CPC.

Sin embargo, debemos de señalar que se evidencia la configuración de todos los elementos de la responsabilidad civil, ya que el pago de la penalidad correspondería al daño patrimonial debido a que es una disminución en su patrimonio personal, el nexo causal se demuestra porque el servicio deficiente origino la pérdida del vuelo, y el elemento antijuricidad se evidencia por la infracción al artículo 19° del CPC.

Es necesario, establecer en este tipo de procedimientos un sistema indemnizatorio en sede administrativa, a fin de cautelar integralmente los derechos del consumidor, y no exponiéndolo a un proceso judicial extenso y exhaustivo; el hecho de no pronunciarse sobre los gastos generados por la infracción no se cumple a cabalidad con el principio de asimetría de la información.

2.3. Marco conceptual.

Para el presente trabajo de investigación hemos creído conveniente señalar los siguientes conceptos, a fin de que se pueda desarrollar adecuadamente nuestra investigación:

- **Proveedor:** Es aquella persona que provee un bien o servicio, y recibe un monto dinerario por lo ofrecido.
- **Consumidor:** Persona que a cambio de un monto dinerario compra un bien o servicio, es el principal personaje del derecho del consumidor.

- **Responsabilidad Civil:** La reparación civil es el desplazamiento del costo de un daño de un sujeto que lo sufre, es allí cuando nace la obligación de reparar el daño.
- **Procedimiento administrativo:** Conjunto de normas que regula el desempeño de la administración estatal, y que contiene procedimientos especiales.
- **Procedimiento sancionador:** Es un procedimiento especial, cuyo objetivo es sancionar a quienes infringen la legalidad.
- **Producto:** Es un bien que es materia de intercambio entre el proveedor y el consumidor.
- **Servicio:** Satisface la necesidad del consumidor, referido a los servicios de agua, luz, telefonía, etc.
- **Relación de consumo:** Es un vínculo jurídico. Esto quiere decir que crea derechos y obligaciones para las partes entre el proveedor y el consumidor, a razón de la adquisición de un producto o servicio.
- **Daño:** Perjuicio causado a una persona o cosa como consecuencia de un evento determinado.
- **Indemnización:** La indemnización es una compensación de índole económica que recibe una persona, institución o empresa como resultado de haber recibido algún daño o perjuicio. Este concepto también suele hacer referencia al monto que se utiliza en el acto de indemnizar**.**
- **Sanción:** La sanción pecuniaria o no pecuniaria que busca corregir una conducta antijuridica.
- **Multa correctiva:** Son aquellas medidas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior.
- **Indecopi:** Es aquella entidad del estado que tiene facultades para la protección de los derechos del consumidor y propiedad intelectual.
- **Potestad sancionadora:** Facultad que ostentan las entidades del estado para poder imponer sanciones a los administrados que infrinjan la ley.
- **Procedimiento Sumarísimo:** Es uno de los subtipos del procedimiento administrativo sancionador, en el que se obvia la audiencia de conciliación y se procede con el habitual procedimiento.

- **Procedimiento Ordinario:** Es aquel procedimiento que compre una etapa de conciliación, posterior a ello se procede con el desarrollo normal del procedimiento administrativo sancionador.
- **Infracción:** Es aquella conducta dolosa o culposa que va contra lo establecido por la ley.
- **Defectuosidad:** Referido a un defecto que se pueda presentar en un producto o servicio.
- **Idoneidad:** Es una cualidad de aplicación optima.
- **Derechos del consumidor:** Son un conjunto de derechos que protegen al consumidor.
- **Lucro cesante:** Es lo que se deja de percibir a razón del daño causado.
- **Daño emergente:** Es aquel gasto económico generado por el daño.
- **Daño moral:** Es aquel daño que se causa al bienestar emocional y psicológico de la persona.
- **Daño personal:** Es aquel daño que se causa a la integridad física de la persona.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

La presente investigación es de tipo cuantitativa porque se analizó las variables responsabilidad civil y procedimiento administrativo sancionador. Asimismo, el nivel de la presente investigación es correlacional porque se medirá el nivel y fuerza de la relación de las variables.

Según la intervención del investigador, el presente estudio es observacional porque no se manipuló las variables de la investigación.

Según la planificación de la toma de datos, el presente estudio es prospectivo debido a que las variables materia de estudio han sido medidas.

Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio, es de corte transversal porque se aplicó una sola vez el instrumento de medición.

Según el número de variables de interés, es analítico porque se estudió las variables materia de estudio.

3.1.2. Diseño

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, ya que es un estudio en donde no se manipulará deliberadamente las variables solamente se observará los fenómenos en su ambiente natural. (Hernández, 2014)

3.2. Población y muestra de la investigación

3.2.1. Población

En el presente trabajo, la población de estudio está constituida por los clientes de la Corporación Protemax, la misma que está conformada por 100 personas. Se eligió este lugar a fin de delimitar la investigación, ya que se encuentra ubicado en el distrito de Villa El Salvador.

3.2.2. Muestra

Al ser una población pequeña no ha sido necesario sacar muestra de la población; se trabajó con la totalidad de la población.

3.3. Hipótesis de la investigación

3.3.1. Hipótesis general

- Existe una relación directa y significativa entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa El Salvador, 2019.

3.3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación directa y significativa entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa El Salvador, 2019.

- Existe una relación directa y significativa entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa El Salvador, 2019.

3.4. Operacionalización de las variables

Variable responsabilidad civil

Taboada (2018) señala que: “la responsabilidad civil es una disciplina, rama y una institución del derecho civil, que está dirigida a indemnizar los daños ocasionados en relación con los particulares” (p. 33).

Dimensiones de la variable responsabilidad civil:

Dimensión 1.1: Daño
Dimensión 1.2: Indemnización

Variable procedimiento administrativo sancionador

Alarcón (2010) define el procedimiento administrativo sancionador como:

> Una garantía esencial para los administrados que sean acusados de haber cometido una infracción administrativa. Como todos los procedimientos administrativos, supone una garantía de acierto para la administración en su decisión y es el cauce normal para que el administrado ejercite sus derechos ante ella. Pero, en el procedimiento sancionador, aún hay más, puesto que en el deben hacerse valer verdaderos derechos fundamentales del inculpado. (p. 541).

Dimensiones de la variable procedimiento administrativo sancionador

Dimensión 2.1: Derechos del consumidor.
Dimensión 2.2: Sanción Administrativa.

Tabla 1

Operacionalización de la variable responsabilidad civil (V1).

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	VALOR FINAL	TIPO DE VARIABLE	ÍTEMS	ESCALA DEL INSTRUMENTO
Responsabilidad civil	**Daño**	Afectación económica	No (0); Si (1)	Categórica Nominal	1 a 5	Dicotómica SI NO
		Ingresos frustrados	No (0); Si (1)	Categórica Nominal		
		Disminución de Utilidad	No (0); Si (1)	Categórica Nominal		
		Afectación sentimental	No (0); Si (1)	Categórica Nominal		
		Reducción de nivel de satisfacción personal	No (0); Si (1)	Categórica Nominal		
	Indemnización	Sanción al causante del daño	No (0); Si (1)	Categórica Nominal	6 a 10	Dicotómica SI NO
		Restituir la afectación a su estado anterior	No (0); Si (1)	Categórica Nominal		
		Compensar a la victima	No (0); Si (1)	Categórica Nominal		
		Reparar la afectación del daño a la persona	No (0); Si (1)	Categórica Nominal		

Tabla 2

Operacionalización de la variable PAS (V2).

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	VALOR FINAL	TIPO DE VARIABLE	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Procedimiento administrativo sancionador	**Derechos del consumidor**	Producto defectuoso	No (0); Si (1)	Categórica Nominal Dicotómica	11 a 16	Dicotómica SI NO
		Reclamo al proveedor	No (0); Si (1)	Categórica Nominal Dicotómica		
		Servicio deficiente	No (0); Si (1)	Categórica Nominal Dicotómica		
		Solución y desempeño de Indecopi	No (0); Si (1)	Categórica Nominal Dicotómica		
	Sanción administrativa	Inicio de trámite del Procedimiento Administrativo Sancionador	No (0); Si (1)	Categórica Nominal Dicotómica	17 a 21	Dicotómica SI NO
		Gastos administrativos	No (0); Si (1)	Categórica Nominal Dicotómica		
		Imposición de sanción	No (0); Si (1)	Categórica Nominal Dicotómica		
		Inicio del proceso por vía judicial	No (0); Si (1)	Categórica Nominal Dicotómica		

3.5. Técnicas e instrumentos de la investigación

3.5.1. Técnicas

En el presente trabajo de investigación para obtener la recolección de datos se utilizó la técnica de encuestas, una vez recabados los datos se graficó y analizó.

3.5.2. Instrumentos

El cuestionario es el instrumento idóneo de la encuesta para la investigación porque con ello se podrá concretar la posibilidad de recabar y recoger información complementaria a nuestra investigación.

Para la aplicación de la técnica antes mencionada, se utilizó como instrumento el cuestionario; a fin de recoger los datos para su posterior análisis.

3.6. Plan de análisis estadístico de la investigación

Una vez recolectada la información se procedió con la tabulación a la tabla Excel, posterior a esto, se pasó la base de datos a SPSS versión 0.25; la cual nos permitió conocer el comportamiento de las variables.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables

Variable responsabilidad civil

Para aplicar el instrumento que va a medir la variable responsabilidad civil, primero se realiza la validación de contenido y luego la validación de confiabilidad. La validación se hace aplicando el estadístico KR-20, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%; habiéndose procesado 100 puntos que se expresan en la Tabla 3.

Tabla 3

Datos de la variable responsabilidad civil

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	100	100,0

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

Al aplicar el KR-20 se obtuvo el siguiente resultado que se lee en la Tabla 3.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de la variable responsabilidad civil.

KR-20	N de elementos
0,628	10

Interpretación: Al obtenerse el valor de KR-20 igual a 0,628 se obtiene una confiabilidad aceptable y se puede aplicar el instrumento correspondiente.

Variable procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor

Para aplicar el instrumento que va a medir la variable procedimiento administrativo sancionador, primero se realiza la validación de contenido y luego la validación de confiabilidad. La validación se hace aplicando el estadístico KR-20, con

un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%; habiéndose procesado 100 puntos que se expresan en la Tabla 5.

Tabla 5

Datos de la variable procedimiento administrativo sancionador

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	100	100,0

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

Al aplicar el KR-20 se obtuvo el siguiente resultado que se lee en la Tabla 6

Tabla 6 *Estadística de fiabilidad de la variable PAS*

KR-20	N de elementos
0,682	11

Interpretación: Al obtenerse el valor de KR-20 igual a 0,682 se obtiene una confiabilidad aceptable y se puede aplicar el instrumento correspondiente.

4.2. Análisis de datos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios a 100 clientes de la Corporación Protemax.

El presente análisis de datos concernientes a la investigación se ha utilizado el conteo y categorización de los datos, posterior a ello se procedió a transferir los datos de manera ordenada al programa SPSS. Con ello se logró cuadros estadísticos para su interpretación.

Ello consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación.

El instrumento que ha sido utilizado para la recopilación de datos es un cuestionario diseñado con el apoyo del asesor metodológico y temático sujeta a mejoras.

Por su parte, se debe enfatizar que por la naturaleza del presente trabajo de investigación los resultados obtenidos forman parte de nuestra discusión, conclusiones y resultados por cuanto es de tipo no experimental. En tal sentido, dicha información es solo referencial o complementaría.

Son un total de 21 tablas, 21 gráficos y la descripción que registra informaciones muy importantes que aporta para la obtención de nuestras conclusiones.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones de las variables

Estadística descriptiva de la variable responsabilidad civil

Tabla 7

Afectación económica por producto y/o servicio defectuoso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	15	15,0	15,0	15,0
SI	85	85,0	85,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

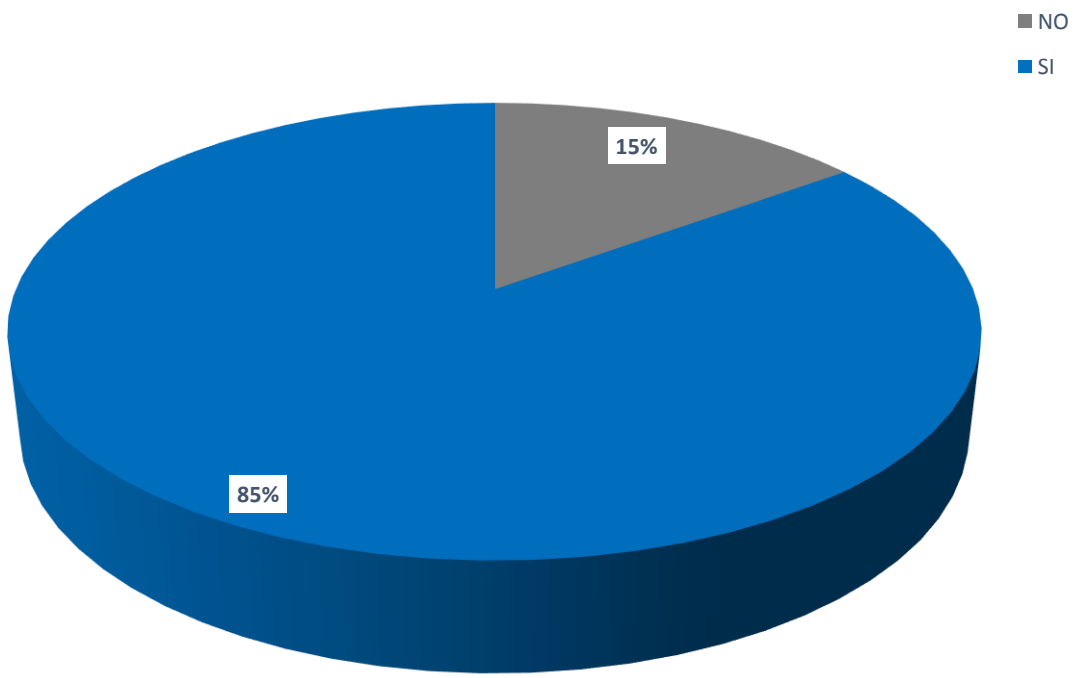

Figura 5. Afectación económica por producto y/o servicio defectuoso.

Interpretación: En la tabla N° 07, se observa que del total de encuestados un 85% ha sido afectado económicamente por un producto defectuoso o un servicio deficiente, el otro 15% no ha sido afectado.

Tabla 8

Perjuicio en la obtención de ganancias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	27	27,0	27,0	27,0
SI	73	73,0	73,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

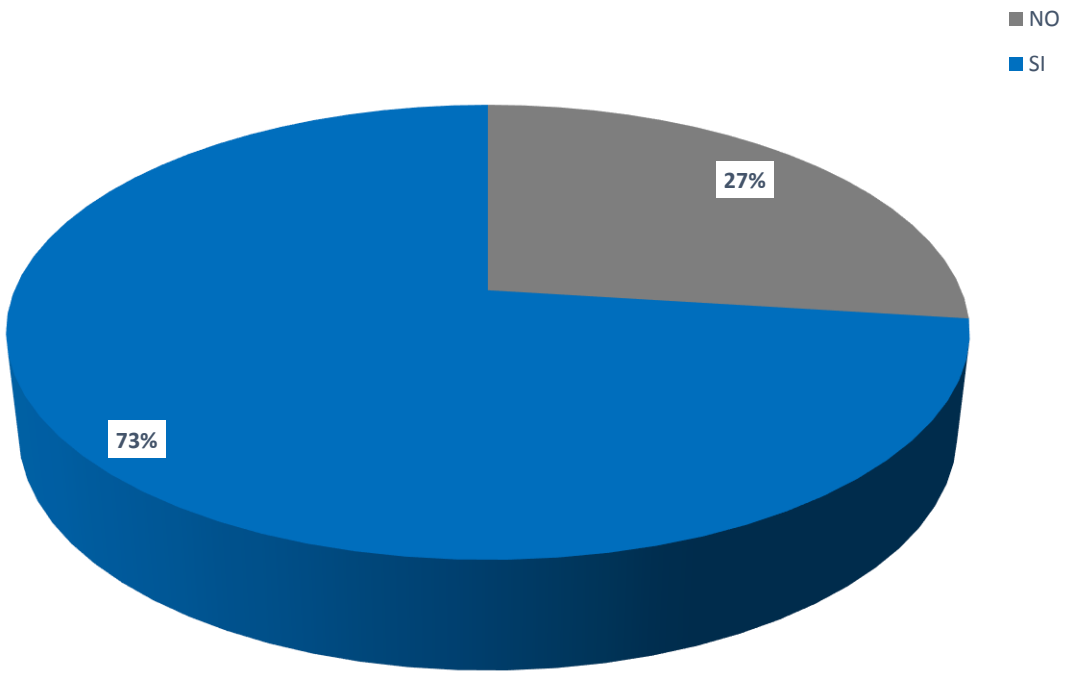

Figura 6. Perjuicio en la obtención de ganancias.

Interpretación: En la tabla N° 08, se observa que del total de encuestados un 73% se ha visto en la obtención de ganancias, por adquirir un producto o servicio defectuoso, el otro 27% dijo que no.

Tabla 9

Disminución de utilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	23	23,0	23,0	23,0
SI	77	77,0	77,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

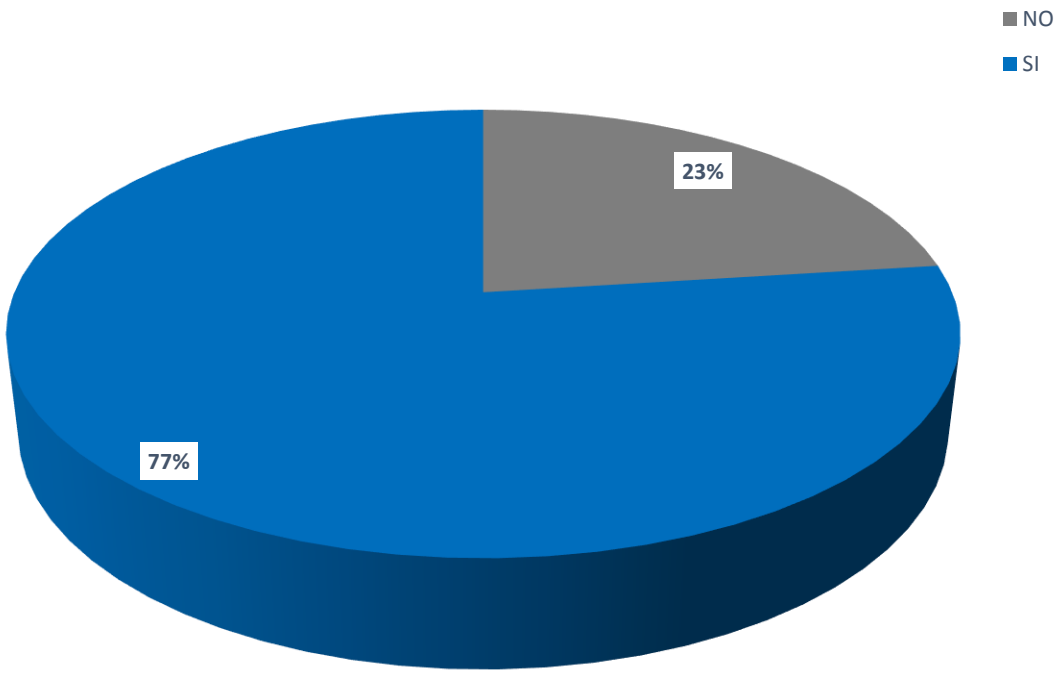

Figura 7. Disminución de utilidad.

Interpretación: En la tabla N° 09, se observa que del total de encuestados un 77% se ha sufrido una disminución sus ingresos a causa del daño ocasionado por el proveedor debido a la adquisición de un producto o servicio defectuoso, el otro 23% dijo que no.

Tabla 10

Afectación emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	49	49,0	49,0	49,0
SI	51	51,0	51,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

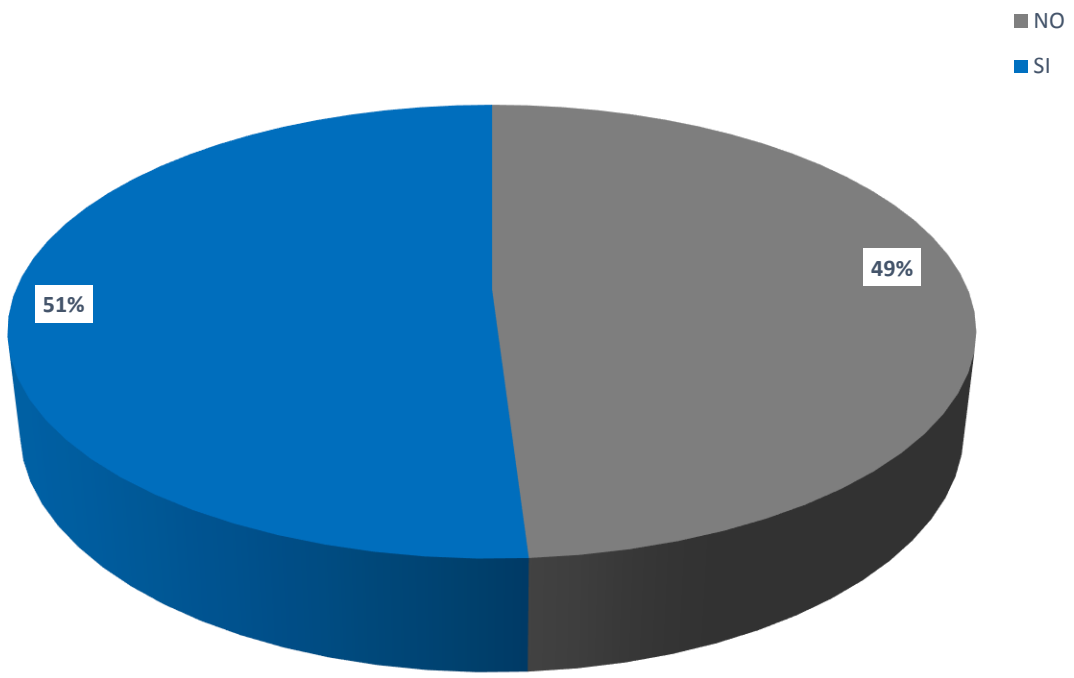

Figura 8. Afectación emocional.

Interpretación: En la tabla N° 10, se observa que del total de encuestados un 51% se ha sido afectado emocionalmente por la adquisición de un servicio o producto defectuoso, el otro 49% dijo que no.

Tabla 11

Disminución de la satisfacción personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	45	45,0	45,0	45,0
SI	55	55,0	55,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

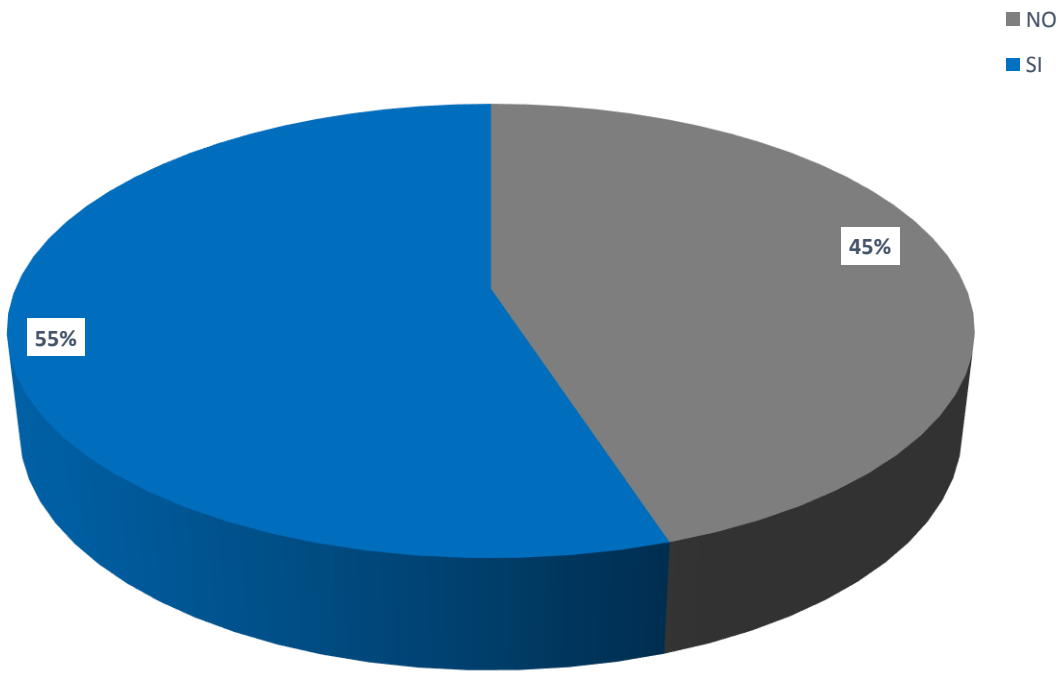

Figura 9. Disminución de la satisfacción personal.

Interpretación: En la tabla N°11, se observa que del total de encuestados un 55% al adquirir un producto defectuoso o servicio deficiente los consumidores han sentido una disminución en su satisfacción personal, el otro 45% dijo que no.

Tabla 12

Sanción por producto y/o servicio defectuoso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	24	24,0	24,0	24,0
SI	76	76,0	76,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

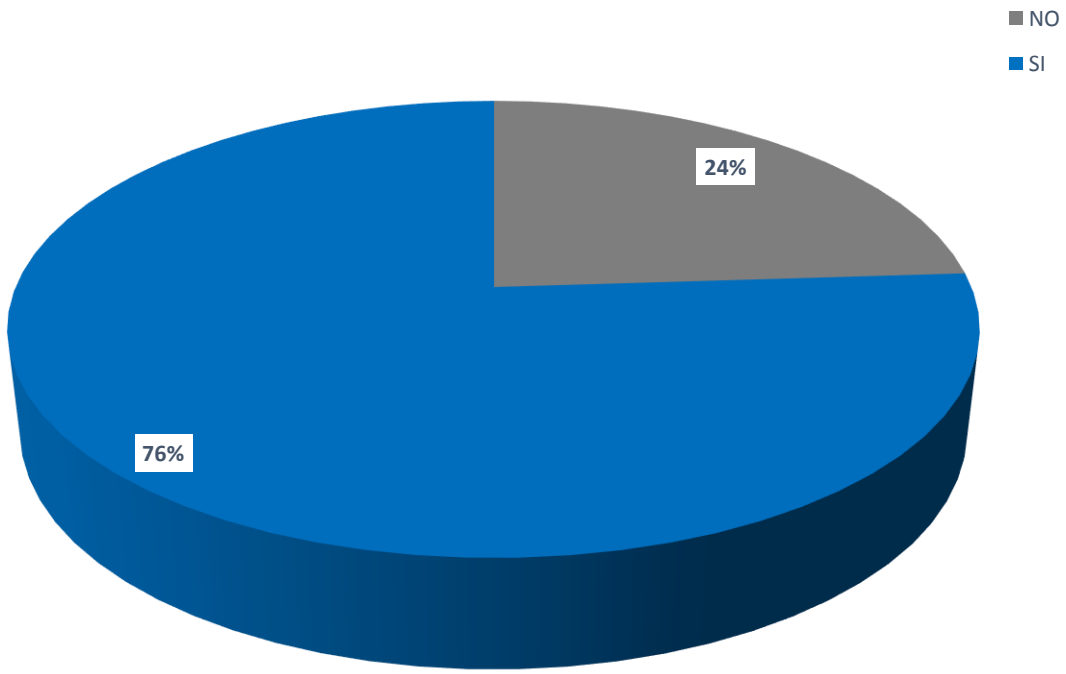

Figura 10. Sanción por producto y/o servicio defectuoso.

Interpretación: En la tabla N°12, se observa que del total de encuestados un 76% considera que el proveedor solo debe ser sancionado de acuerdo con la norma establecida, el otro 24% señala que el proveedor no solo debe ser sancionado de acuerdo con la norma, considera que se le debe imponer otra sanción.

Tabla 13

Potestad de ordenar indemnización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	8	8,0	8,0	8,0
SI	92	92,0	92,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

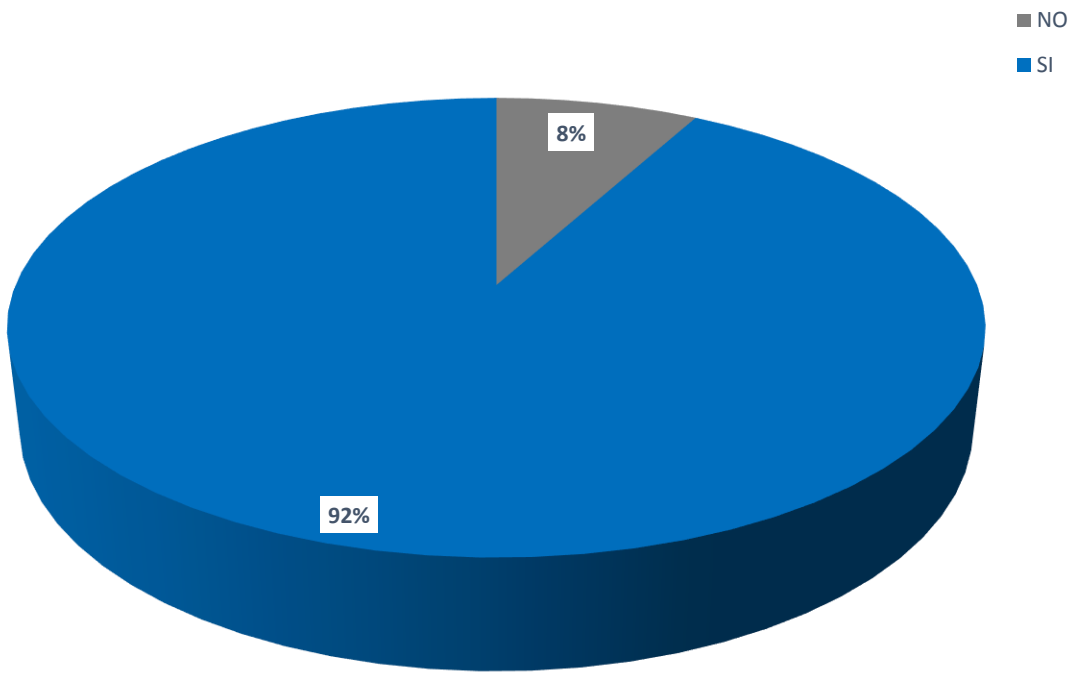

Figura 11. Potestad de ordenar indemnización.

Interpretación: En la tabla N°13, se observa que del total de encuestados un 92% considera que Indecopi debería tener la potestad de establecer un monto resarcitorio a favor del consumidor. Por otro lado, un 8% considera que no debería tener esa facultad.

Tabla 14

Compensación económica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	13	13,0	13,0	13,0
SI	87	87,0	87,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

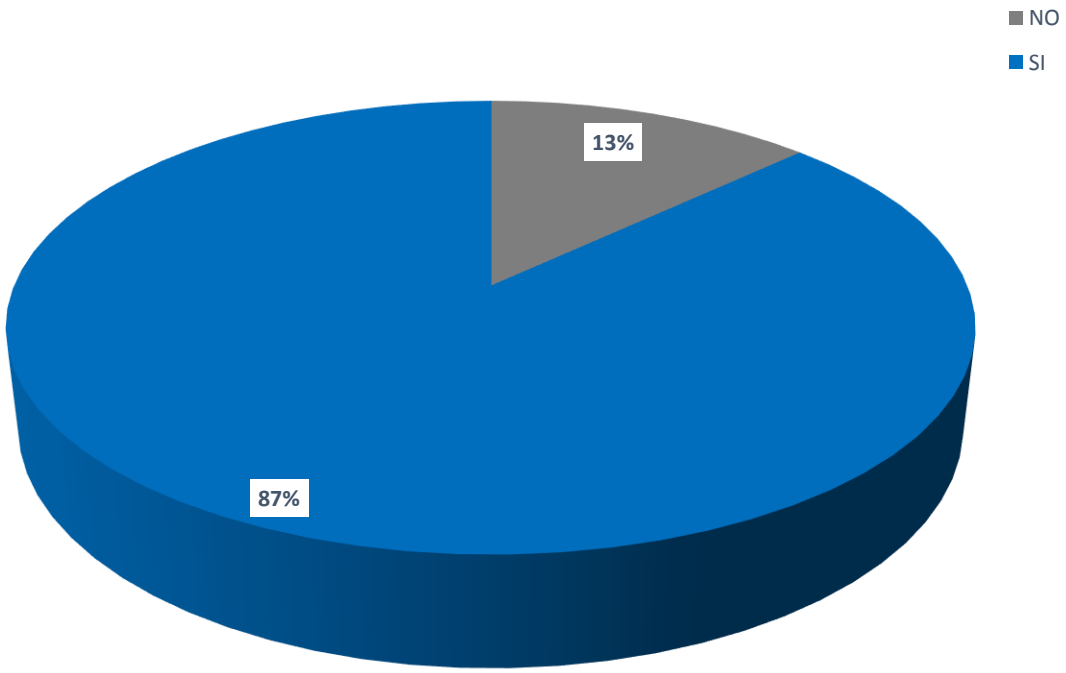

Figura 12. Compensación económica.

Interpretación: En la tabla N°14, se observa que del total de encuestados un 87% considera que el proveedor que le ocasione un daño al consumidor le debería compensar económicamente, el otro 13% opina que no.

Tabla 15

Prevención de daños

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	70	70,0	70,0	70,0
SI	30	30,0	30,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

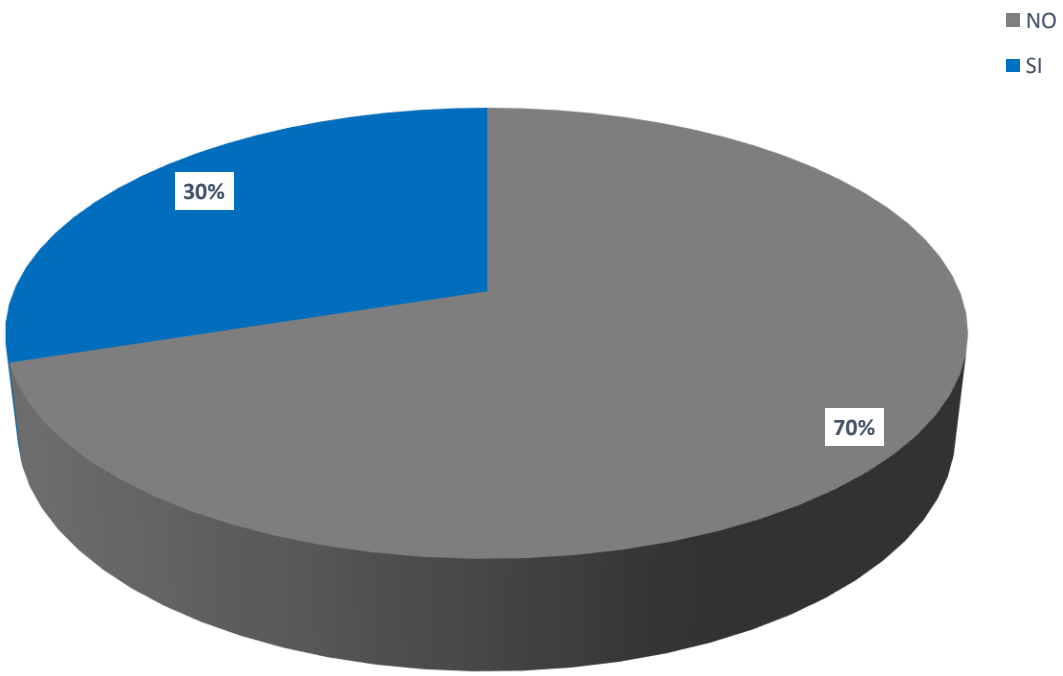

Figura 13. Prevención de daños.

Interpretación: En la tabla N°15, se observa que del total de encuestados un 70% considera que los programas, publicidades y las políticas de Indecopi no cumplen con su rol de prevención de posibles infracciones a los derechos del consumidor. Por otro lado, el 30% considera que los antes referidos cumplen con prevenir.

Tabla 16

Desempeño de Indecopi

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	64	64,0	64,0	64,0
SI	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

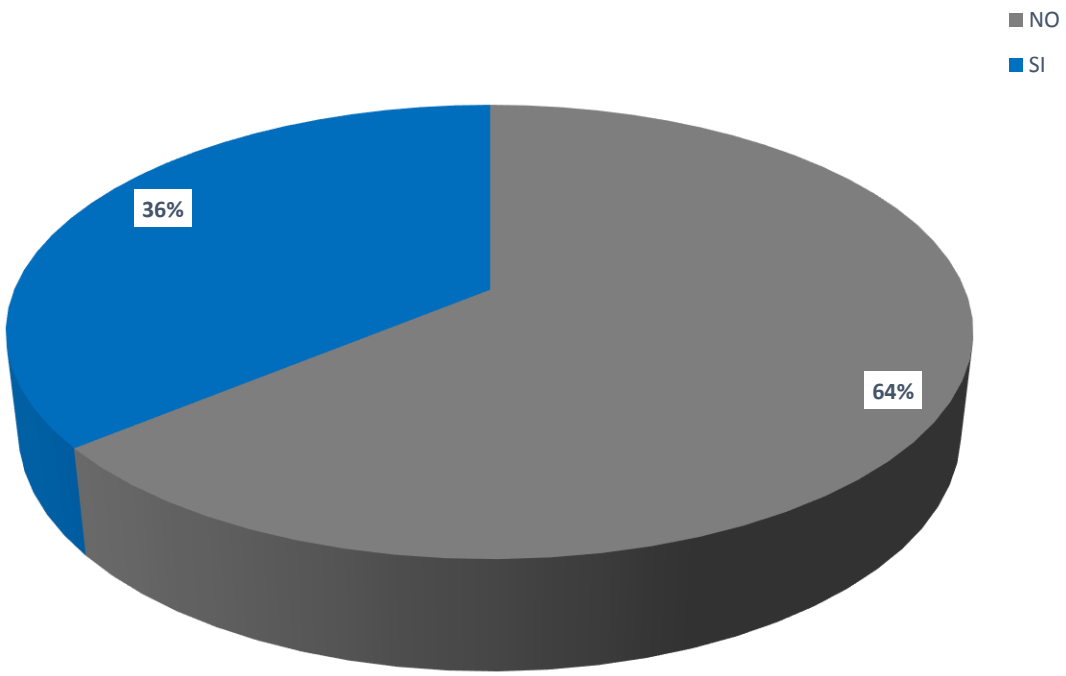

Figura 14 Desempeño de Indecopi.

Interpretación: En la tabla N°16, se observa que del total de encuestados un 64% considera que Indecopi no cumple con un rol satisfactorio en defensa de los derechos del consumidor, el otro 36% califica que esta entidad cumple con su labor.

Estadística descriptiva de la variable procedimiento administrativo sancionador.

Tabla 17

Problemas por productos y/o servicio defectuoso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	15	15,0	15,0	15,0
SI	85	85,0	85,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

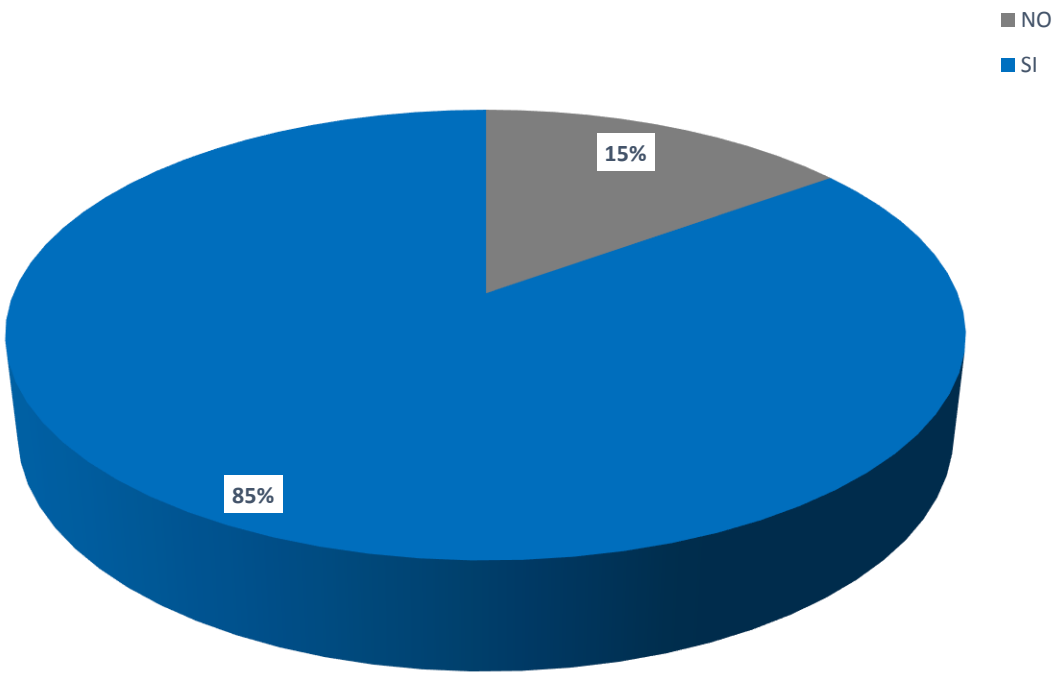

Figura 15. Problemas por productos y/o servicio defectuoso.

Interpretación: En la tabla N°17, se observa que del total de encuestados un 85% no ha sufrido problemas con la adquisición de un servicio o producto defectuoso, el otro 15% reporta que ese producto o servicio defectuoso le ocasiono problemas.

Tabla 18

Reclamo al proveedor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	36	36,0	36,0	36,0
SI	64	64,0	64,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

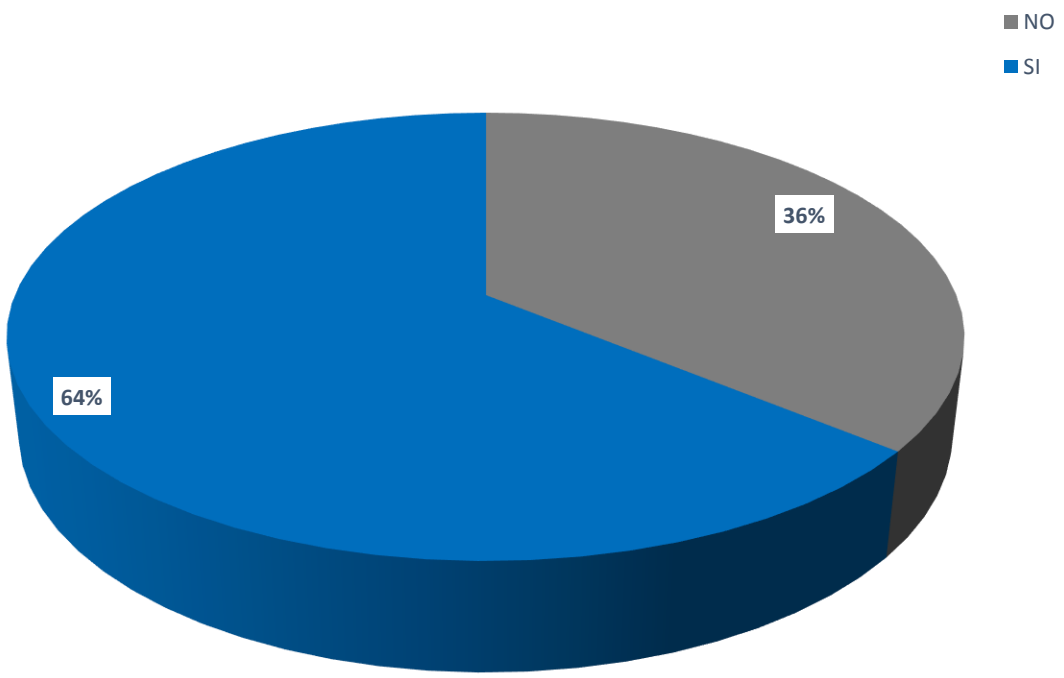

Figura 16. Reclamo al proveedor.

Interpretación: En la tabla N°18, se observa que, del total de encuestados, un 64% recurrió a su proveedor a reclamar por el producto defectuoso o servicio deficiente, el otro 36% no acudió a reclamar.

Tabla 19

Acudió a Indecopi por la adquisición de producto defectuoso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	79	79,0	79,0	79,0
SI	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

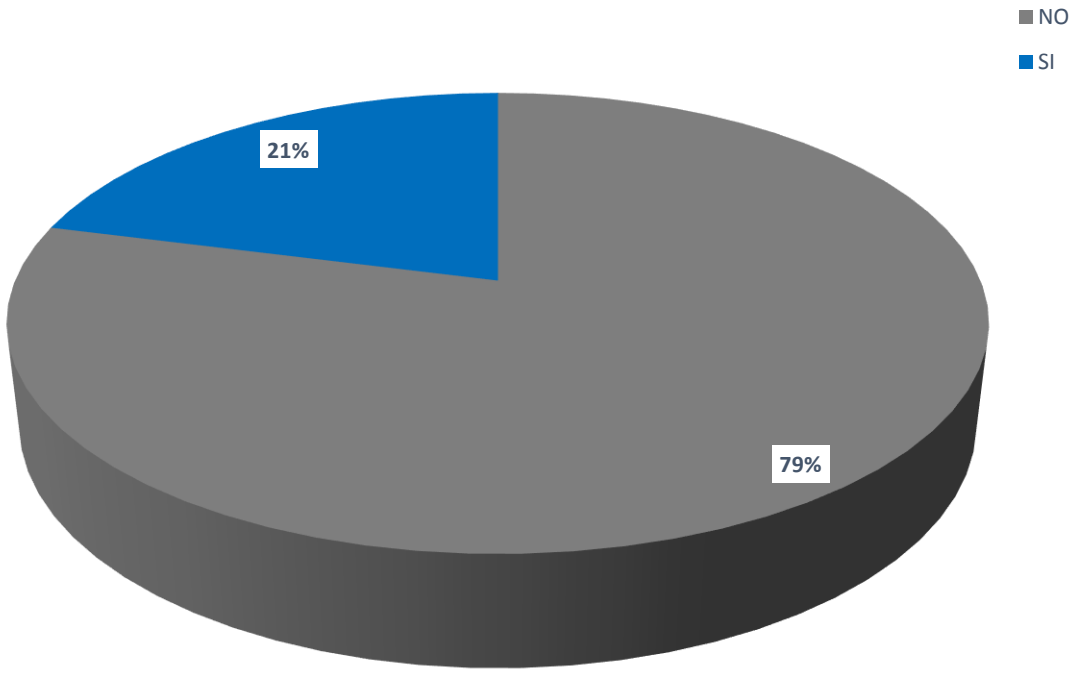

Figura 17. Acudió a Indecopi por la adquisición de producto defectuoso.

Interpretación: En la tabla N°19, se observa que del total de encuestados un 79% no recurrió ante Indecopi al adquirir un producto defectuoso, el otro 21% recurrió ante la instancia administrativa.

Tabla 20

Solución de Indecopi

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	87	87,0	87,0	87,0
SI	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

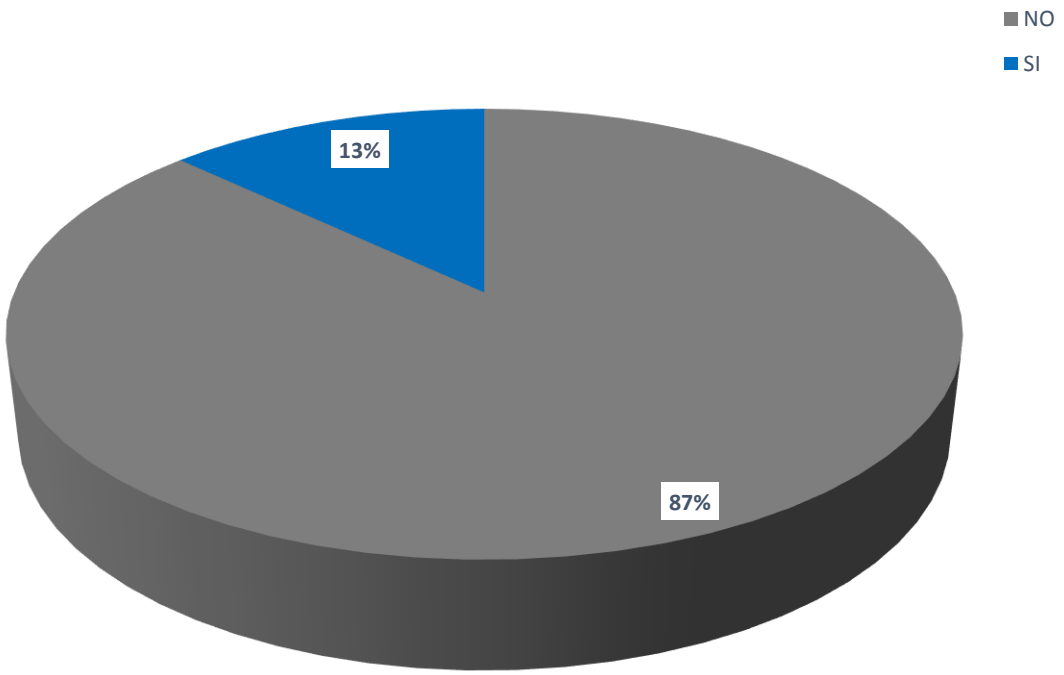

Figura 18. Solución de Indecopi.

Interpretación: En la tabla N° 20, se observa que del total de encuestados un 87% no obtuvo una solución a su problema, el otro 13% obtuvo solución a su problema.

Tabla 21

Tiempo de respuesta de Indecopi

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	32	32,0	32,0	32,0
SI	68	68,0	68,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

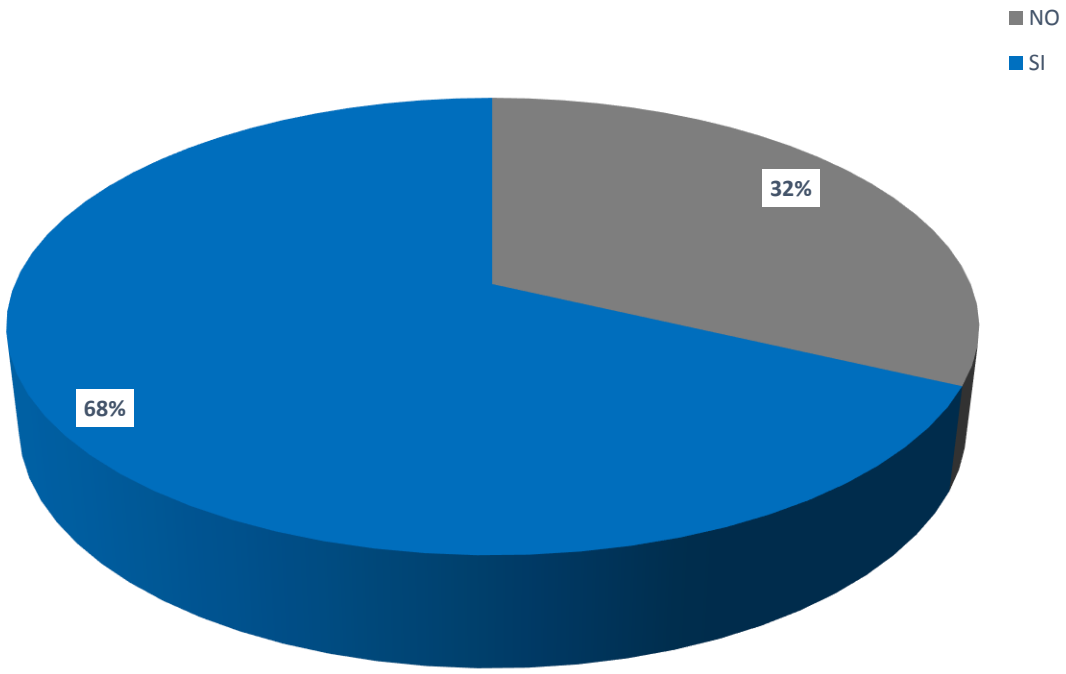

Figura 19. Tiempo de respuesta de Indecopi.

Interpretación: En la tabla N°21, se observa que del total de encuestados un 68% considera que Indecopi responde tardíamente a las quejas de los consumidores, el otro 32% opina que si responde oportunamente.

Tabla 22

Expectativa de la solución de Indecopi

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	75	75,0	75,0	75,0
SI	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

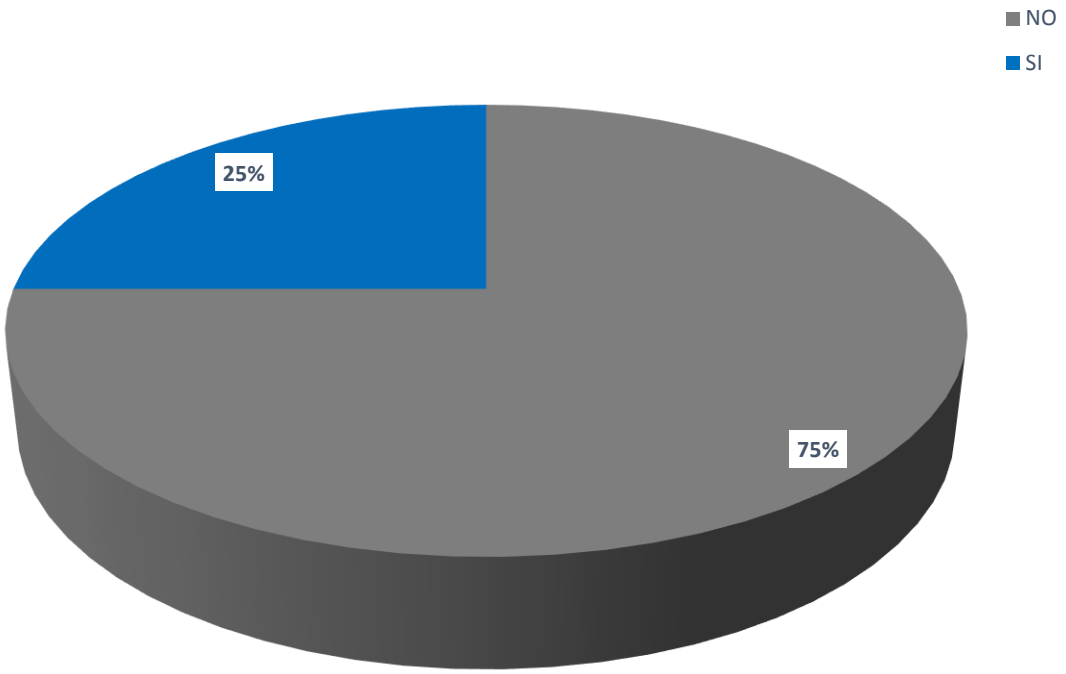

Figura 20. Expectativa de la solución de Indecopi.

Interpretación: En la tabla N° 22, se observa que del total de encuestados un 75% no obtuvo la solución que espera obtener, el otro 25% obtuvo una solución oportuna a su problema.

Tabla 23

Multas de Indecopi

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	14	14,0	14,0	14,0
SI	86	86,0	86,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

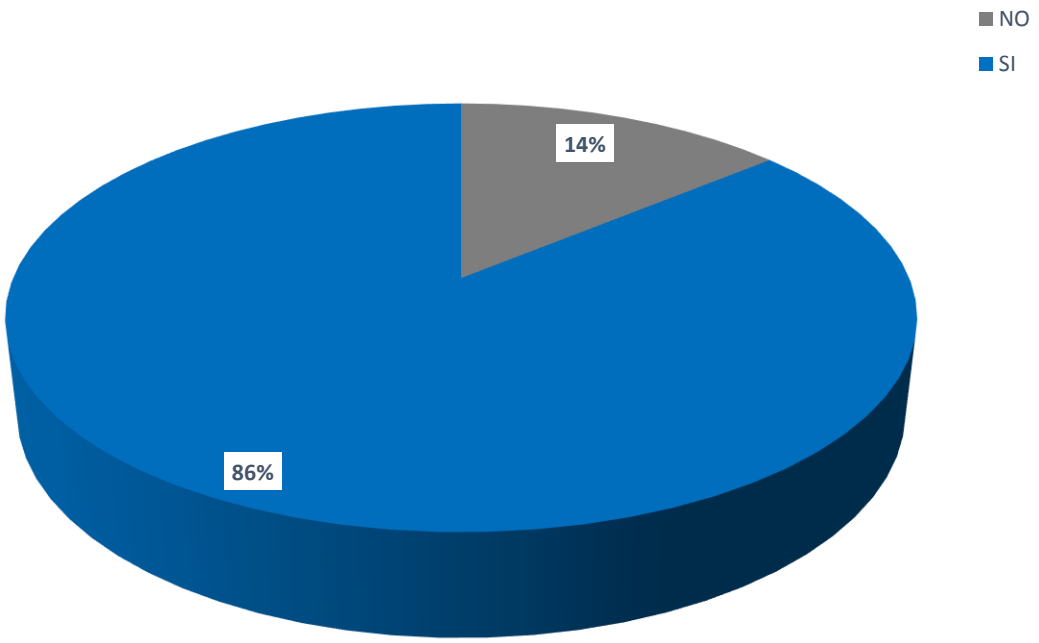

Figura 21. Multas de Indecopi.

Interpretación: En la tabla N°23, se observa que del total de encuestados un 86% considera que las multas interpuestas a los proveedores infractores deberían ser absorbidas a favor del consumidor, el otro 14% dijo que no.

Tabla 24

Gastos de inicio de procedimiento sancionador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	43	43,0	43,0	43,0
SI	57	57,0	57,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

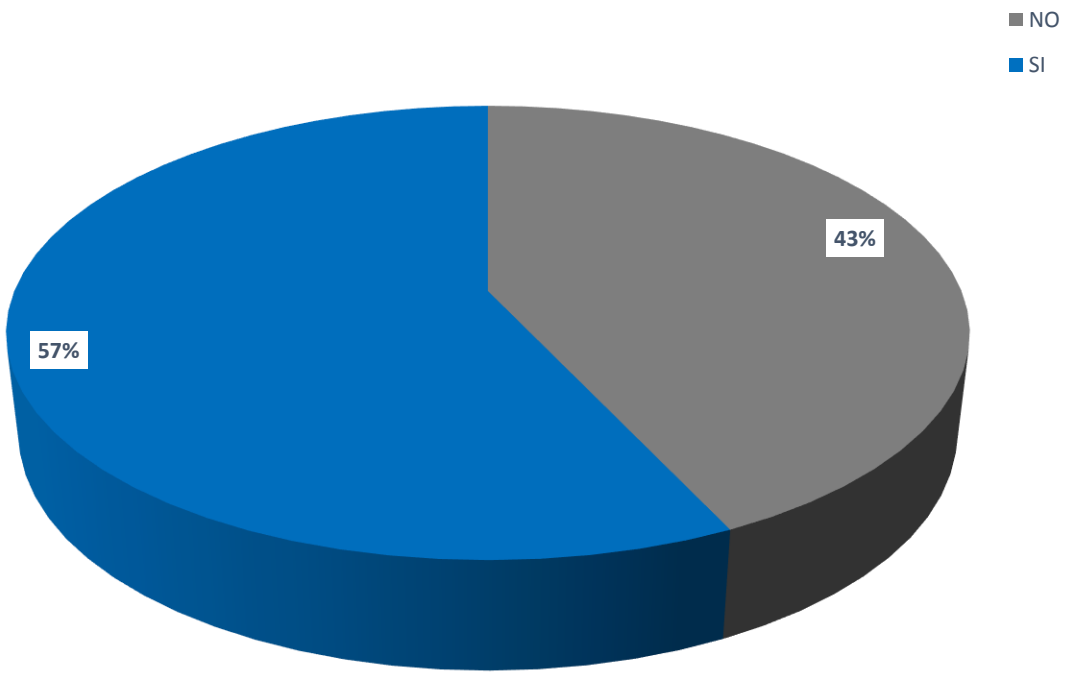

Figura 22. Gasto de inicio de procedimiento sancionador.

Interpretación: En la tabla N° 24, se observa que del total de encuestados un 57% afirma que los gastos que se realiza para el inicio del procedimiento administrativo sancionador son costos altos, el otro 43% dijo que no son costos altos.

Tabla 25

Accionar judicialmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	32	32,0	32,0	32,0
SI	68	68,0	68,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

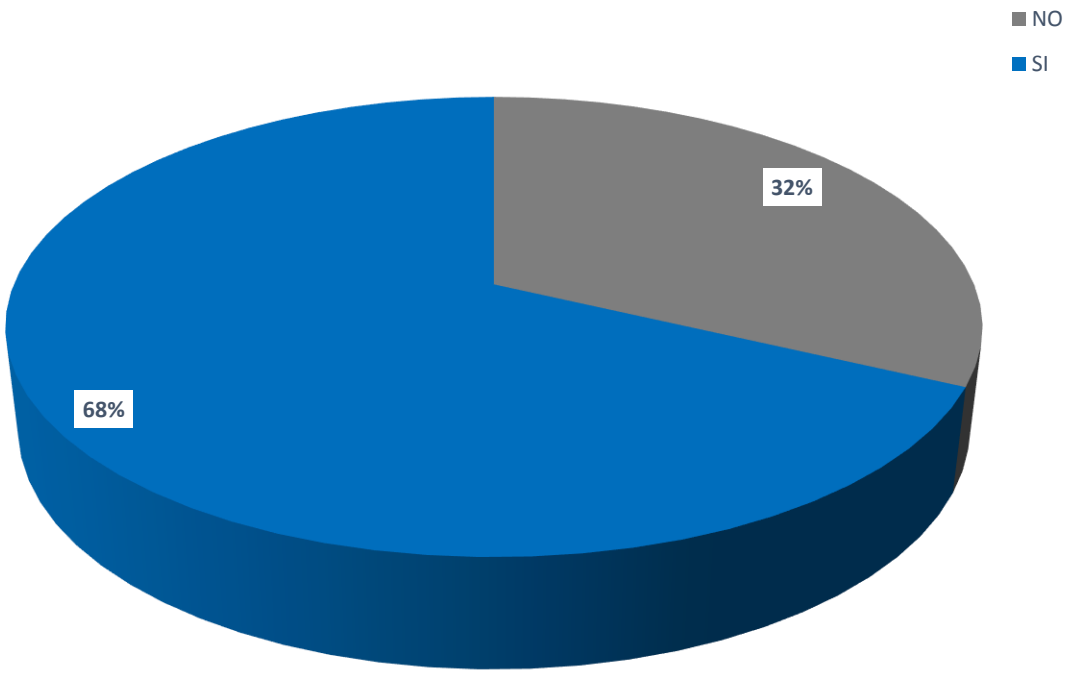

Figura 23. Accionar judicialmente.

Interpretación: En la tabla N° 25, se observa que del total de encuestados un 68 % considera que recibir un producto defectuoso lo faculta para accionar en la vía judicial, el otro 32% dijo que no.

Tabla 26

Acudir a la vía judicial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	32	32,0	32,0	32,0
SI	68	68,0	68,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

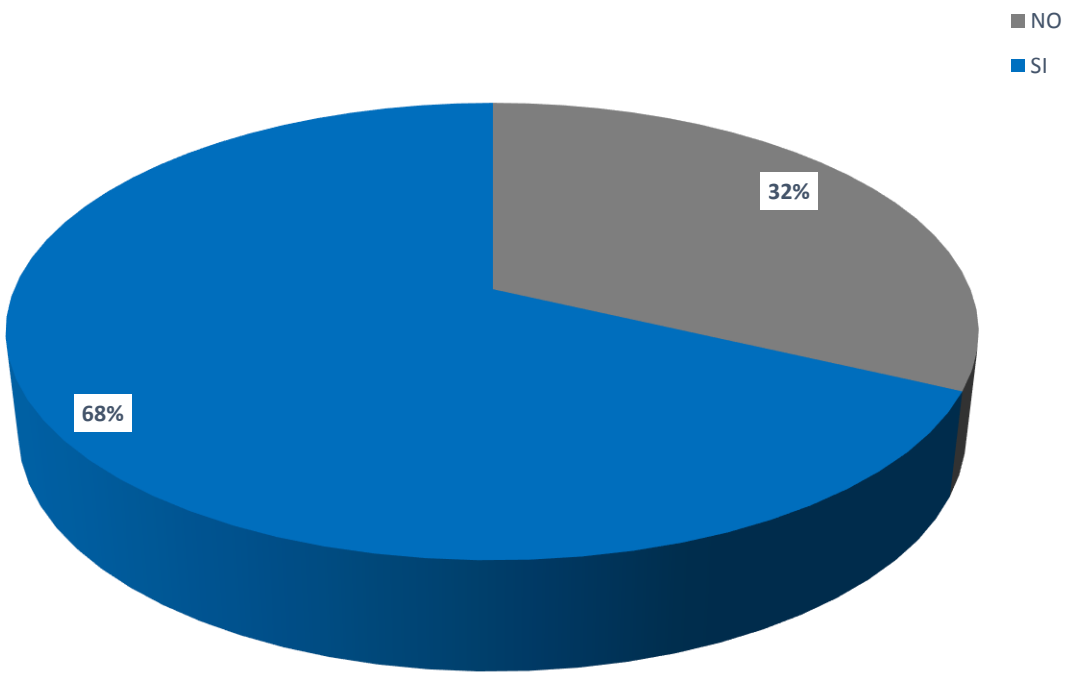

Figura 24. Acudir a la vía judicial.

Interpretación: En la tabla N° 26, se observa que del total de encuestados un 32% no acudirá a la vía judicial a reclamar la reparación del daño causado al consumidor, el otro 68% acudiría a la vía judicial.

Tabla 27

Proceso judicial por daños y perjuicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO	12	12,0	12,0	12,0
SI	88	88,0	88,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

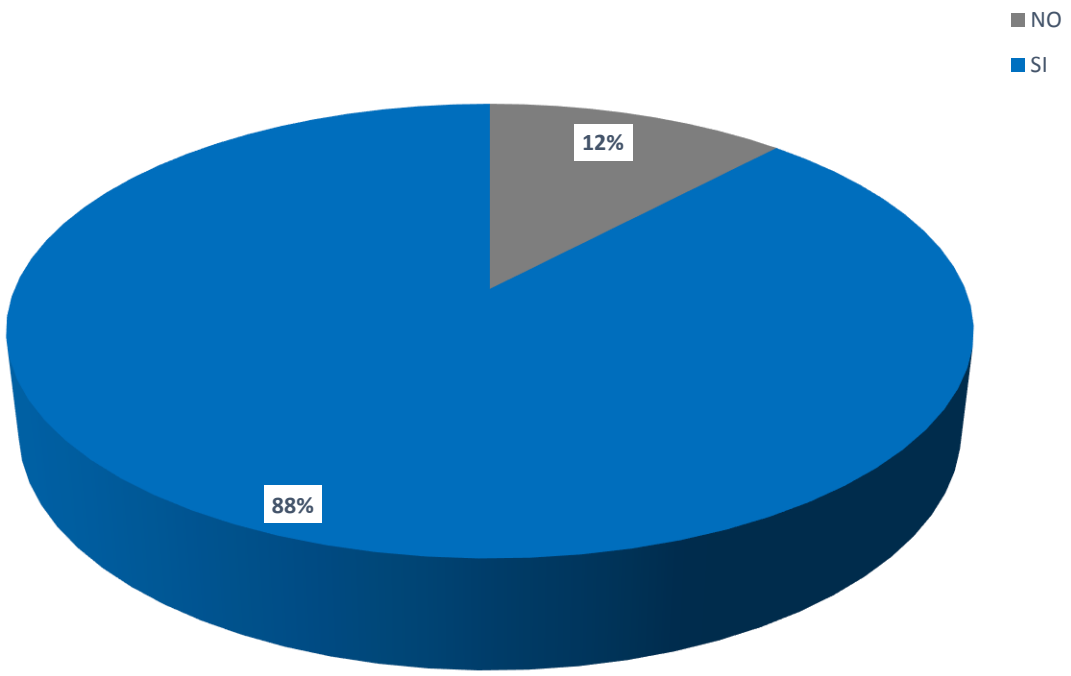

Figura 25. Proceso judicial por daños y perjuicios.

Interpretación: En la tabla N° 27, se observa que del total de encuestados un 88% afirma que los procesos de daños y perjuicios en la vía judicial son prolongados en el tiempo, el otro 12% considera que no.

4.4. Contrastación de las hipótesis.

Con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5% se va a determinar si existe correlación entre las variables de estudio. En ese orden de ideas, se realiza el cálculo correspondiente utilizando la Rho de Spearman, tal como se lee en la Tabla 28.

4.4.1. Prueba de hipótesis general

H_0: No existe una relación directa y significativa entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.

Con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5% (0,05) y aplicando el estadístico Rho de Spearman, se determina la correlación entre la variable responsabilidad civil y procedimiento administrativo sancionador, que se lee en la Tabla 28.

Tabla 28

Rho de Spearman de la hipótesis general

			Responsabilidad civil	Procedimiento administrativo sancionador
Rho de Spearman	Responsabilidad Civil	Coeficiente de correlación	1,000	0,375**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	Procedimiento administrativo sancionador	Coeficiente de correlación	0,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que el p-valor es de 0,000 menor al nivel de significancia que es de 0,05; en ese sentido se puede afirmar que existe una correlación directa entre las dos variables. Además, la fuerza de correlación es de 37,5%, vale decir moderada.

Con los resultados obtenidos en la presente investigación se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

H_1: Existe una relación directa y significativa entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.

4.4.2. Prueba de hipótesis especifica 1.

H_0: No existe una relación directa y significativa entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.

Con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5% (0,05) y aplicando el estadístico Rho de Spearman, se determina la correlación entre las dimensiones daño y derechos del consumidor, que se lee en la Tabla 29.

Tabla 29

Contrastación de la hipótesis especifica 1

			Daños	Derechos del consumidor
Rho de Spearman	Daños	Coeficiente de correlación	1,000	0,366**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	100	100
	Derechos del consumidor	Coeficiente de correlación	0,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que el p-valor es de 0,000 menor al nivel de significancia que es de 0,05; en ese sentido se puede afirmar que existe una correlación directa entre las dos variables. Además, la fuerza de correlación es de 36,6%, vale decir moderada.

Con los resultados obtenidos en la presente investigación se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.

4.4.3. Prueba de hipótesis especifica 2

H_0: No existe una relación directa y significativa entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.

Con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5% (0,05) y aplicando el estadístico rho de Spearman, se determina la correlación entre las dimensiones indemnización y sanción administrativa, que se lee en la Tabla 30.

Tabla 30

Contrastación de la hipótesis especifica 2

			Indemnización	Sanción administrativa
Rho de Spearman	Indemnización	Coeficiente de correlación	1,000	0,146
		Sig. (bilateral)	.	0,146
		N	100	100
	Sanción administrativa	Coeficiente de correlación	0,146	1,000
		Sig. (bilateral)	0,146	.
		N	100	100

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que la correlación entre las dos variables es de 14,6%, por lo que se puede afirmar que la correlación es débil.

Con los resultados obtenidos en la presente investigación se rechaza la hipótesis del investigador y se acepta la hipótesis nula.

H_0: No existe una relación directa y significativa entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La responsabilidad civil del proveedor que ofrece un producto defectuoso o servicio deficiente, y que ello genere un daño al consumidor solo se puede resarcir a través de la vía judicial, siendo este proceso judicial altamente oneroso y lento. El 92% de los encuestados considera que Indecopi debe tener la facultad de ordenar un monto indemnizatorio a favor del consumidor. Además, debemos de tener en cuenta que el procedimiento administrativo sancionador no contempla un sistema indemnizatorio que repare el daño causado al consumidor, tal con se desprende de los resultados de la investigacion un 88% de los encuestados indica que obtener un fallo en la vía judicial demora excesivamente.

La falta de facultades de establecer un monto resarcitorio a favor del consumidor limita a Indecopi a lograr una justicia justa, lo que conlleva que su accionar en materia de protección al consumidor sea ineficiente. En la tesis de Villegas (2017) cuyos resultados fueron que se debía establecer un sistema de indemnización dentro del procedimiento administrativo sancionador, lo que este antecedente guarda relación con el presente trabajo de investigacion. Asimismo, este sistema indemnizatorio a favor del consumidor en la vía administrativa cumpliría con la teoría de la responsabilidad civil, que tiene por objeto compensar el daño y restaurarlo a su estado anterior.

Por otro lado, todo lo antes mencionado se relaciona con el presente trabajo, ya que la hipótesis general reside en que: Existe una relación directa y significativa entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019, y habiendo obtenido un p-valor igual a (0,000) que es menor al α (0,05) se confirma que existe relación entre la Responsabilidad Civil y el Procedimiento Administrativo Sancionador en materia del consumidor.

El daño generado por la conducta negligente o dolosa del proveedor transgrede los derechos del consumidor por lo que en muchas ocasiones este conflicto de derecho queda desprotegido debido a que no existe una correcta

protección al consumidor. El 85% de los encuestados en alguna oportunidad se ha visto afectado económicamente por la adquisición de un producto defectuoso o servicio deficiente. Además, debemos de considerar que ante la vulneración del derecho del consumidor por objeto material adquirido los usuarios tienen la facultad de recurrir ante Indecopi a fin de poner en conocimiento la afectación, como se puede verificar en los resultados del trabajo un 87% de los encuestados indico que no obtuvo ninguna solución por parte de Indecopi, debido que esta entidad carece de la facultad de establecer una compensación a favor del consumidor.

La finalidad del derecho del consumidor es la protección integral del protagonista del mercado comercial ya que esto es un derecho reconocido en la Carta Magna de la nación en su artículo 65° de la norma antes mencionada. En la tesis de Calfulipi & Orellana (2014) cuyos resultados fueron que los derechos del consumidor de los ciudadanos chilenos no están debidamente protegidos ya que la entidad que vela por la protección de los derechos del consumidor no cuenta con las facultades de indemnizar. Es así como la teoría de que los derechos del consumidor son de orden constitucional no se está cumpliendo a cabalidad, ya que se está exponiendo al consumidor a seguir un proceso judicial tedioso y costoso.

Lo antes mencionado respecto a la hipótesis especifica 1 se relaciona con el presente trabajo, ya que la hipótesis especifica 1 reside en que: Existe una relación directa y significativa entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019, y habiendo obtenido un p-valor igual a (0,000) que es menor al α (0,05) se confirma que existe relación entre la el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor.

En la actualidad la indemnización no forma parte del procedimiento administrativo sancionador ya que dentro de la normativa que rige este procedimiento especial de protección al consumidor no contempla la indemnización ya que su única finalidad es sancionar la conducta negligente del

proveedor infractor. El 87% de los encuestados señala que el proveedor está en la obligación de compensarlo económicamente por el daño ocasionado.

También, es preciso mencionar que la sanción administrativa no suple la necesidad de indemnización del daño a favor del consumidor, ya que esta amonestación pecuniaria es absorbida por la entidad de Indecopi. En ese sentido según los resultados un 86% de los encuestados opina que las multas cobradas por Indecopi deben ser absorbidas a favor del consumidor.

Las multas correctivas que imponen Indecopi buscan corregir la conducta negligente y dolosa del proveedor infractor, mas no tienen naturaleza reparadora del daño causado. En la tesis de Boulangger (2015) cuyos resultados fueron que las multas de Indecopi no tienen naturaleza indemnizatoria ya la función de la multa administrativa es la potestad sancionadora del estado que corrige el mal actuar del proveedor. Asimismo, la naturaleza del procedimiento sancionador se está desnaturalizando debido a que en este procedimiento es importante la intervención del consumidor ya que este es el afectado por la infracción del Código. Debiendo tener un análisis de la naturaleza de este procedimiento administrativo especial.

Respecto a la hipótesis especifica 2 que reside si: Existe una relación directa y significativa entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019, y que no habiendo obtenido un p-valor igual a (0,000) se acepta la hipótesis nula debido a que se niega la hipótesis de las investigadoras respecto a que existe relación entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor. Este resultado guarda relación con la investigacion realizada, debido a que en el procedimiento administrativo sancionador no se estable una indemnización a favor de consumidor afectado.

5.2. Conclusiones

Primera: Se ha evidenciado que existe una relación directa y significativa entre la responsabilidad civil y el proceso administrativo sancionador en materia del consumidor, ya que el valor de probabilidad (p-valor) obtenido es igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia (α = 0,05). Además, podemos decir que la fuerza de correlación de las variables es de 37.5 %.

Segunda: Se concluye que existe una relación directa y significativa entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor, ya que el valor de probabilidad (p-valor) obtenido es igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia (α = 0,05). Además, podemos decir que la fuerza de correlación es de 36.6 % una fuerza moderada.

Tercera: Por último, se concluye que no existe una relación directa entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor, ya que la fuerza de relación entre las variables es de 14.6% siendo una relación débil, este resultado evidencia que dentro del procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor no se establece una indemnización a favor del consumidor afectado.

5.3. Recomendaciones

a. Que, habiéndose comprobado la relación entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor. Se sugiere seguir con los niveles de investigacion a fin de llegar al nivel aplicativo en el cual se puede proponer una solución a la realidad que se suscita en la presente investigacion. Dicha solución tendría fundamentos objetivos, que se desprenderán del desarrollo de los niveles de investigacion, debido a que cada nivel permitirá reforzar los conocimientos para la propuesta de modificación.

b. Que, si bien se logró demostrar la relación que existe entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor, cuya fuerza de relación es de 36.6%. Se recomienda mejorar el instrumento de

recolección de datos a fin de obtener un mejor resultado respecto a la fuerza de relación, ya que es evidente que la transgresión a los derechos del consumidor en muchos de los casos termina generando un daño al consumidor. Asimismo, es preciso mencionar que sobre la base del daño causado se impone una sanción administrativa al proveedor.

c. Ante el resultado obtenido respecto al vínculo entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor, en el extremo de que se rechazó la hipótesis de las investigadoras. Esto refleja la realidad que se vive en el procedimiento administrativo, debido a que la naturaleza de este procedimiento es sancionar la conducta antijuridica del proveedor infractor, dejando en la total desprotección al consumidor. Ante esta situación es necesario introducir un sistema indemnizatorio en vía administrativa, en el cual Indecopi tenga la facultad de establecer un monto resarcitorio a favor del consumidor.

REFERENCIAS

Alarcón, L. (2010). *El procedimiento administrativo sancionador.* Valladolid, España: Lex nova.

Aragón, T.; Ruiz, E. (2017). *Legal today*. Recuperado http://www.legaltoday.com

Bermúdez, J. (1998). Elementos para definir las sanciones administrativas. *Revista chilena de derecho*, *1*, 323 - 334.

Besomi, M. (2014). *Indemnizacion a consumidores por ilícitos anticompetitivos: Un análisis desde la perspectiva de la responsabilidad civil* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.

Bolaños, M. Á. (2004). *Análisis descriptivo-propositivo sobre la viabilidad de la inserción de daños punitivos en el Código Civil de 1984* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

Boulangger, L. (2015). *La naturaleza no indemnizatoria de las medidas correctivas y su regimen juridico en el derecho administrativo peruano. Especial referencia al Código de Protección y Defensa del Consumidor* (Tesis de pregrado). Universidad de Piura, Piura, Perú.

Broy, C. (2009). *Análisis jurídico del derecho de protección al consumidor en Guatemala y la función de la dirección de atención y asistencia al consumidor en su aplicación* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, Guatemala.

Calfulipi, A., & Orellana, E. (2014). *Cuantificación del daño en materia de derecho del consumidor* (Tesis de pregrado). Universidad de Fihis Terrae, Santiago, Chile.

Caliz, I. (1995). Derechos y obligaciones de consumidores, usuarios y proveedores. *Momento Asies*, *10*(10), 1-15.

Campos, F. (2013). *Lecciones de responsabilidad civil.* Pamplona, España: Editorial Arazandi.

Corral, H. (2004). *Lecciones de responsabilidad civil extracontractual.* Santiago, Chile: Jurídica de Chile.

Cusirramos, F. (2018). *Incorporación de los daños punitivos para defensa del consumidor en la Ley 29571 - Arequipa 2016 - 2017* (Tesis de maestria). Universidad Catolica Santa Maria, Arequipa, Perú.

Danos, J. (2013). *La prescripción de las infracciones, de la ejecución de las sanciones y la caducidad (perención) del procedimiento administrativo sancionador. Congreso Internacional de Derecho Administrativo. Derecho administrativo en el siglo XXI.* Lima, Perú: Adrus editores.

Durand, J. (2007). *Tratado de derecho del consumidor en el Perú.* Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad San Martin de Porres.

García, F. (2002). *Sanciones administrativas, garantias, derechos y recursos del presunto responsable.* Granada, España: Comares.

Guevara, J. (2015). La responsabilidad civil objetiva en la protección del derecho del consumidor: ¿Es una cuestión de Estado?. *Revista Vis Iuris*, *2*(4), 97 - 120.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F., México: Mc Graw-Hill.

Indecopi (2010). *Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima, Perú: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

Isler, E. (2019). Acerca de la responsabilidad civil postcontractual en el derecho del consumidor chileno. *Ius et Praxis*, *25*(1), 335 - 382.

Juristas Editores (2016). *Código Civil*. Lima, Perú: Editorial Juristas Editores.

Liza, G. (2018). *El procedimiento de proteccion al consumidor que se sigue ante el Indecopi por denuncia debe ser trilateral y no sancionador* (Tesis de maestria). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima, Perú: Presidencia del Consejo de Ministros.

Martin, R. (2014). El rol del denunciante en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores. *Praecertum Indecopi*, *1*(1),45 - 82.

Martin, R. (2014). Nuevos rumbos del procedimiento administrativo sancionador: la reforma del procedimiento sancionador del OEFA a la luz de la Ley N° 30011. *Circulo de Derecho Administrativo*, *1*(14),499 - 543.

Mormontoy, C. (2017). *Aplicación de la sanción pecunaria del Indecopi a los infractores del Código de Protección y Defensa del Consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de Indecopi - Cusco, 2014 - 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.

Morón, J. C. (2014). *Procedimiento administrativo sancionador.* Lima, Perú: Gaceta Jurídica.

Muñoz, C. (2018). *Análisis jurídico de la jurisprudencia de la sala primera en materia de responsabilidad objetiva frente al consumidor: Alcances, limites y fundamentación* (Tesis de pregrado). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

Muñoz, F. (2015). *La responsabilidad del proveedor en la directiva 85/374/CCE, de 25 de julio de 1985 y el real decreto legislativo 1/2007* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

Normas Jurídicas. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima, Perú: Normas Jurídicas.

Orrego, J. A. (18 de mayo de 2019). *Responsabilidad extracontractual.* Recuperado de http://www.juanandresorrego.cl/apuntes/responsabilidad-civil/

Parada, R. (2008). *Conceptos y fuentes del derecho administrativo.* Barcelona, España: Pons.

Pedreschi, W. (2003). *Analisis sobre la potestad sancionadora de la administracion publica y el procedimiento administrativo sancionador.* Lima, Perú: Ara editores.

Peláez, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desestimiento en aquel. *Ius et praxis*, (45), 217 - 225.

Renessi, A. (2006). *Relación de consumo y derechos del consumidor.* Buenos Aires, Argentina: Astrea.

Reyes, C. (2006). *Responsabilidad por productos defectuosos: Una alternativa en defensa del derecho de consumo* (Tesis de pregrado). Universidad Industrial de Santander, Santander, Colombia.

Rivera, M. (2018). *La protección de los derechos del consumidor o usuario, en el ordenamiento jurídico de la República Dominicana, a partir de la Ley N° 358 - 05* (Tesis doctoral). Universidad del Pais Vasco, Santo Domingo, Republica Dominicana.

Rosende, H. (1979). *Algunas consideraciones sobre la responsabilidad precontractual.* Valparaiso, Chile: Universitaria.

Saavedra, F. (2004). La responsabilidad durante los tratos negociales previos. *Lex et veritas*. *2*, 91-99.

Sheoihort, S. (2016). *Una vision trialista de la responsabilidad por riesgos de desarrollo en el derecho de consumo (Tesis de maestria).* Universidad Nacional de Nordeste, Rosario, Argentina.

Silva, V. (2017). *Los criterios objetivos de aplicación de sanciones en materia de protección al consumidor: Una correcta aplicación de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictivilidad* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo, Perú.

Soles, D. (2017). *Fundamentos para regular un mecanismo de reparacion de daños en sede administrativa* (Titulo de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Sotomarino, S. (2006). *La responsabilidad civil por el defecto de los productos en la ley de protección al consumidor* (Tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Stiglitz, G. (2010). *Defensa de los consumidores de productos y servicios.* Buenos Aires, Argentina: La Roca.

Taboada, L. (2018). *Elementos de la responsabilidad civil: comentarios a las normas dedicadas por el Código Civil a la responsabilidad civil contractual y extracontractual.* Lima, Perú: Griley.

Tamayo, L. (2009). *El procedimiento administrativo sancionador.* Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Vergaray, V., & Gómez, H. (2009). La potestad sancionadora y los principios del procedimiento sancionador. En J. Belaunde, *Sobre la ley del procedimiento administrativo general.* Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Villegas, B. (2017). *Afectación a los derechos del consumidor y su resarcimiento económico en el procedimiento administrativo sancionador seguido ante Indecopi* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.

ANEXOS

Tabla 31

Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa El Salvador, 2019? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS:** ¿Qué relación existe entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019? ¿Qué relación existe entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019?	**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación que existe entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Determinar la relación que existe entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019. Determinar la relación existe entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.	**HIPÓTESIS GENERAL:** Existe una relación directa y significativa entre la responsabilidad civil y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019. **HIPÓTESIS ESPECIFICAS:** Existe una relación directa y significativa entre el daño y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019. Existe una relación directa y significativa entre la indemnización y el procedimiento administrativo sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador, 2019.	**VARIABLE 1:** Responsabilidad Civil **DIMENSIONES:** 1.1. Daño 1.2. Indemnización. **VARIABLE 2:** Procedimiento Administrativo Sancionador **DIMENSIONES:** 2.1. Derechos del consumidor 2.2. Sanción administrativa	**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Cuantitativa - básico **NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** Relacional **DISEÑO DE INVESTIGACION:** No experimental **POBLACIÓN:** En el presente trabajo, la población de estudio está constituida por los clientes de la Corporación Protemax, la misma que está conformada por 100 personas. **MUESTRA:** Se trabajo con la totalidad de la población. **TECNICA:** Encuestas. **INSTRUMENTO:** Cuestionario.

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

CUESTIONARIO

"La Responsabilidad Civil y su relación con el Procedimiento Administrativo Sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador".

DATOS GENERALES : EDAD: ( ) SEXO: (F) (M) GRADO DE INSTRUCCIÓN: ( )

INDICACIONES : Marcar con una (X) lo respuesta que considere.

RESPONSABILIDAD CIVIL

	SI	NO
1. ¿Usted ha sido en alguna oportunidad afectado económicamente por un servicio deficiente y/o producto defectuoso?		
2. ¿Usted debido al servicio deficiente o producto defectuoso adquirido, se ha visto perjudicado en la obtención de sus ganancias?		
3. ¿Usted ha sufrido alguna vez una disminución de su utilidad por adquisición de un producto defectuoso y/o servicio deficiente?		
4. ¿Usted ha sido afectado emocionalmente al adquirir un producto defectuoso y/o servicio deficiente?		
5. ¿Usted posteriormente, al adquirir un producto defectuoso y/o servicio deficiente ha sentido una disminución de satisfacción en el aspecto personal?		
6. ¿Usted considera que el proveedor únicamente debe ser sancionado de acuerdo con la norma por no brindar un servicio y/o producto idóneo?		
7. ¿Usted considera que Indecopi como institución de defensa del consumidor debería tener la potestad de establecer un monto resarcitorio a favor del consumidor?		
8. ¿Usted considera que directamente el proveedor, como responsable del daño ocasionado al consumidor debería compensarlo económicamente?		
9. ¿Usted considera que los programas, publicidades y/o políticas de Indecopi, son suficientes para la prevención de daños generados por el proveedor?		
10. ¿Usted considera que Indecopi cumple un rol satisfactorio en defensa del consumidor?		

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

	SI	NO
11. ¿Usted ha tenido problemas con algún servicio y/o servicio defectuoso adquirido?		
12. ¿Usted acudió a su proveedor a reclamarle?		
13. ¿Usted ha recurrido a Indecopi al adquirir algún producto defectuoso?		
14. ¿Usted obtuvo una solución de Indecopi?		
15. ¿Usted considera que Indecopi responde tardíamente a las quejas de los consumidores?		
16. ¿La solución de Indecopi era lo que esperaba obtener?		
17. ¿Las multas cobradas por Indecopi deberían ser absorbidas a favor del consumidor?		
18. ¿Los gastos que usted realiza cuando inicia un procedimiento administrativo sancionador ante Indecopi son altas?		
19. ¿El recibir un producto defectuoso o servicio deficiente le permite reclamar judicialmente?		
20. ¿Usted acudiría a la vía judicial para reclamar la reparación del daño causado por el proveedor?		
21. ¿Los procesos de daños y perjuicios demoran mucho en la vía judicial?		

Autónoma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Dr. Wilfredo Gordillo Briceño.

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Presente. -

Es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros más cordiales saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, en nuestra calidad de alumnas del 11° ciclo de la Carrera de Derecho de la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma del Perú, presentamos nuestra tesis titulada: ***"La Responsabilidad Civil y su relación con el Procedimiento Administrativo Sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador"*** cuyo desarrollo nos permitirá a las tesistas optar el Título de Abogadas.

En tal sentido, es imprescindible validar los instrumentos con los cuales se recogerán los datos pertinentes, para lo cual es necesario contar con la aprobación de especialistas y llevar a cabo la aplicación de los instrumentos en mención. Conocedor de su connotada experiencia en temas de investigación jurídica, se ha considerado recurrir a su persona.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Karen Alexandra Agreda De La Cruz.
D.N.I.: 71037800

Jennifer Milagritos Peralta Garcia.
D.N.I.: 74176187

Autónoma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD CIVIL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Suficiencia[4]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Daño	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted ha sido en alguna oportunidad afectado económicamente por un servicio y/o producto defectuoso?	X		X		X		X		
2	¿Usted debido al servicio o producto defectuoso adquirido, se ha visto perjudicado en la obtención de sus ganancias?	X		X		X		X		
3	¿Usted ha sufrido alguna vez una disminución de su utilidad por algún producto y/o servicio defectuoso?	X		X		X		X		
4	¿Usted ha sido afectado emocionalmente al adquirir un servicio y/o producto defectuoso?	X		X		X		X		
5	¿Usted posteriormente, al adquirir un servicio y/o producto defectuoso ha sentido una disminución de satisfacción en el aspecto personal?	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Indemnización	Si	No	Si	No	Si	No			
1	¿Usted considera que el proveedor únicamente debe ser sancionado de acuerdo con la norma por no brindar un servicio y/o producto idóneo?	X		X		X		X		
2	¿Usted considera que Indecopi como institución de defensa del consumidor debería tener la potestad de establecer un monto resarcitorio a favor del consumidor?	X		X		X		X		
3	¿Usted considera que directamente el proveedor, como responsable del daño ocasionado al consumidor deberia compensarlo económicamente?	X		X		X		X		
4	¿Usted considera que los programas, publicidades y/o políticas de Indecopi, son suficientes para la prevención de daños generados por el proveedor?	X		X		X		X		

Autónoma

5	¿Usted considera que Indecopi cumple un rol satisfactorio en defensa del consumidor?	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia[4]):_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Abog: WILFREDO GORDILLO BRICEÑO **DNI:** 08337343

Especialidad del validador: DERECHO PROCESAL

Villa el Salvador, 22 **de** NOVIEMBRE **del 2019.**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico Formulado

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[4]**Suficiencia:** Los items planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

REG. C.A.L.N N° 254

Autónoma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Suficiencia[4]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Derechos del consumidor	Si	No	Si	No	Si	No	Sí	No	
1	¿Usted ha tenido problemas con algún servicio y/o servicio defectuoso adquirido?	X		X		X		X		
2	¿Usted acudió a su proveedor a reclamarle?	X		X		X		X		
3	¿Usted ha recurrido a Indecopi al adquirir algún producto defectuoso?	X		X		X		X		
4	¿Usted obtuvo una solución de Indecopi?	X		X		X		X		
5	¿Usted considera que Indecopi responde tardiamente a las quejas de los consumidores?	X		X		X		X		
6	¿La solución de Indecopi era lo que esperaba obtener?	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Sanción administrativa	Si	No	Si	No	Si	No			
1	¿Las multas cobradas por Indecopi deberían ser absorbidas a favor del consumidor?	X		X		X		X		
2	¿Los gastos que usted realiza cuando inicia un procedimiento administrativo sancionador ante Indecopi son altas?	X		X		X		X		
3	¿El recibir un producto defectuoso o servicio deficiente le permite reclamar judicialmente?	X		X		X		X		
4	¿Usted acudiría a la vía judicial para reclamar la reparación del daño causado por el proveedor?	X		X		X		X		
5	¿Los procesos de daños y perjuicios demoran mucho en la vía judicial?	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia[4]):_____

Autónoma

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Abog: WILFREDO GORDILLO BRICEÑO **DNI:** 08337343

Especialidad del validador: DERECHO PROCESAL

Villa el Salvador, 22 **de** NOVIEMBRE **del 2019.**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico Formulado

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[4]**Suficiencia:** Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

REG. C.A.L.N N: 254

Autónoma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Dr. Luis Ángel Espinoza Pajuelo.

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Presente. -

Es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros más cordiales saludos y asi mismo, hacer de su conocimiento que, en nuestra calidad de alumnas del 11° ciclo de la Carrera de Derecho de la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma del Perú, presentamos nuestra tesis titulada: ***"La Responsabilidad Civil y su relación con el Procedimiento Administrativo Sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador"*** cuyo desarrollo nos permitirá a las tesistas optar el Título de Abogadas.

En tal sentido, es imprescindible validar los instrumentos con los cuales se recogerán los datos pertinentes, para lo cual es necesario contar con la aprobación de especialistas y llevar a cabo la aplicación de los instrumentos en mención. Conocedor de su connotada experiencia en temas de investigación jurídica, se ha considerado recurrir a su persona.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Karen Alexandra Agrêda De La Cruz.
D.N.I.: 71037800

Jennifer Milagritos Peralta García.
D.N.I.: 74176187

Autónoma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD CIVIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Suficiencia[4]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Daño	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted ha sido en alguna oportunidad afectado económicamente por un servicio y/o producto defectuoso?	X		X		X		X		
2	¿Usted debido al servicio o producto defectuoso adquirido, se ha visto perjudicado en la obtención de sus ganancias?	X		X		X		X		
3	¿Usted ha sufrido alguna vez una disminución de su utilidad por algún producto y/o servicio defectuoso?	X		X		X		X		
4	¿Usted ha sido afectado emocionalmente al adquirir un servicio y/o producto defectuoso?	X		X		X		X		
5	¿Usted posteriormente, al adquirir un servicio y/o producto defectuoso ha sentido una disminución de satisfacción en el aspecto personal?	X		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Indemnización	Si	No	Si	No	Si	No			
1	¿Usted considera que el proveedor únicamente debe ser sancionado de acuerdo con la norma por no brindar un servicio y/o producto idóneo?	X		X		X		X		
2	¿Usted considera que Indecopi como institución de defensa del consumidor debería tener la potestad de establecer un monto resarcitorio a favor del consumidor?	X		X		X		X		
3	¿Usted considera que directamente el proveedor, como responsable del daño ocasionado al consumidor debería compensarlo económicamente?	X		X		X		X		
4	¿Usted considera que los programas, publicidades y/o políticas de Indecopi, son suficientes para la prevención de daños generados por el proveedor?	X		X		X		X		

Autónoma

Autónoma

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Abog: Espinoza Peruda, Luis Angel **DNI:** 10594062

Especialidad del validador: Gestión Pública

Villa el Salvador, 22 **de** Noviembre **del 2019.**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico Formulado

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[4]**Suficiencia:** Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Autónoma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Dr. Cesar David Inocente Ramírez.

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Presente. -

Es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros más cordiales saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, en nuestra calidad de alumnas del 11° ciclo de la Carrera de Derecho de la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma del Perú, presentamos nuestra tesis titulada: ***"La Responsabilidad Civil y su relación con el Procedimiento Administrativo Sancionador en materia del consumidor en el distrito de Villa el Salvador"*** cuyo desarrollo nos permitirá a las tesistas optar el Título de Abogadas.

En tal sentido, es imprescindible validar los instrumentos con los cuales se recogerán los datos pertinentes, para lo cual es necesario contar con la aprobación de especialistas y llevar a cabo la aplicación de los instrumentos en mención. Conocedor de su connotada experiencia en temas de investigación jurídica, se ha considerado recurrir a su persona.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Karen Alexandra Agreda De La Cruz.
D.N.I.: 71037800

Jennifer Milagritos Peralta García.
D.N.I.: 74176187

Autónoma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD CIVIL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Suficiencia[4]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Daño	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	¿Usted ha sido en alguna oportunidad afectado económicamente por un servicio y/o producto defectuoso?	✓		✓		✓		✓		
2	¿Usted debido al servicio o producto defectuoso adquirido, se ha visto perjudicado en la obtención de sus ganancias?	✓		✓		✓		✓		
3	¿Usted ha sufrido alguna vez una disminución de su utilidad por algún producto y/o servicio defectuoso?	✓		✓		✓		✓		
4	¿Usted ha sido afectado emocionalmente al adquirir un servicio y/o producto defectuoso?	✓		✓		✓		✓		
5	¿Usted posteriormente, al adquirir un servicio y/o producto defectuoso ha sentido una disminución de satisfacción en el aspecto personal?	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Indemnización	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**			
1	¿Usted considera que el proveedor únicamente debe ser sancionado de acuerdo con la norma por no brindar un servicio y/o producto idóneo?	✓		✓		✓		✓		
2	¿Usted considera que Indecopi como institución de defensa del consumidor debería tener la potestad de establecer un monto resarcitorio a favor del consumidor?	✓		✓		✓		✓		
3	¿Usted considera que directamente el proveedor, como responsable del daño ocasionado al consumidor debería compensarlo económicamente?	✓		✓		✓		✓		
4	¿Usted considera que los programas, publicidades y/o políticas de Indecopi, son suficientes para la prevención de daños generados por el proveedor?	✓		✓		✓		✓		

Autónoma

5	¿Usted considera que Indecopi cumple un rol satisfactorio en defensa del consumidor?	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia[4]):_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Abog: ..... **DNI:** 10495720

Especialidad del validador:.....

Villa el Salvador, 29 **de** Noviembre **del 2019.**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico Formulado

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[4]**Suficiencia:** Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Autónoma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Suficiencia[4]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Derechos del consumidor	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	¿Usted ha tenido problemas con algún servicio y/o servicio defectuoso adquirido?	✓		✓		✓		✓		
2	¿Usted acudió a su proveedor a reclamarle?	✓		✓		✓		✓		
3	¿Usted ha recurrido a Indecopi al adquirir algún producto defectuoso?	✓		✓		✓		✓		
4	¿Usted obtuvo una solución de Indecopi?	✓		✓		✓		✓		
5	¿Usted considera que Indecopi responde tardiamente a las quejas de los consumidores?	✓		✓		✓		✓		
6	¿La solución de Indecopi era lo que esperaba obtener?	✓		✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Sanción administrativa	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**			
1	¿Las multas cobradas por Indecopi deberían ser absorbidas a favor del consumidor?	✓		✓		✓		✓		
2	¿Los gastos que usted realiza cuando inicia un procedimiento administrativo sancionador ante Indecopi son altas?	✓		✓		✓		✓		
3	¿El recibir un producto defectuoso o servicio deficiente le permite reclamar judicialmente?	✓		✓		✓		✓		
4	¿Usted acudiría a la vía judicial para reclamar la reparación del daño causado por el proveedor?	✓		✓		✓		✓		
5	¿Los procesos de daños y perjuicios demoran mucho en la vía judicial?	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia[4]):_____

Autónoma

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Abog: César Lorente Ramírez **DNI:** 10475[illegible]

Especialidad del validador: Maestro en Derecho Civil y Procesal DD 49

Villa el Salvador, 29 **de** Noviembre **del 2019.**

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico Formulado

[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

[4]**Suficiencia**: Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CÉSAR DAVID LORENTE RAMÍREZ
ABOGADO
REG. [illegible]

Firma del Experto Informante