



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0)

Esta licencia permite que otros distribuyan, mezclen, adapten y construyan sobre su trabajo, incluso comercialmente, siempre que le reconozcan la creación original. Esta es la licencia más complaciente que se ofrece. Recomendado para la máxima difusión y uso de materiales con licencia.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y
DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la TESIS, cuyo título es:

LIBRO DE RECLAMACIONES FRENTE A LA SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONSUMIDOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE ICA, AÑO 2022

Presentado por:

KIARA NICOL OYANGUREN CUYA

Que, conforme al informe automatizado de originalidad emitido por el Operador del Programa Informático Evaluador de Originalidad de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la UNICA, se concluye que;

El resultado obtenido es de 4% por el cual se le otorga el calificativo APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de Ithenticate.

Ica, 10 de Diciembre del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN




Dra. ROSALVA TRILLA SAN MOREYRA
DIRECTORA

**UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



TESIS

**“LIBRO DE RECLAMACIONES FRENTE A LA SEGURIDAD JURÍDICA
DEL CONSUMIDOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE
ICA, AÑO 2022”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLÍTICAS PÚBLICAS
Y AMBIENTALES**

Para optar por el Título Profesional de Abogado

BACHILLER OYANGUREN CUYA KIARA NICOL

ICA- PERÚ

2024

DEDICATORIA:

Dedico esta tesis a mi madre, por estar junto a mí en cada paso, sé que guiarme y ayudarme a convertirme en la persona que soy ahora fue un arduo trabajo, pero hoy puedes apreciar los frutos. Espero de ahora en adelante poder retribuir no solo tu amor si no todo lo que has dado por mí, ser un respaldo para ti y hacerte sentir orgullosa a cada paso que dé. Sin ti, nada de esto sería posible.

A mi esposo por apoyarme e impulsarme en mi vuelo, sin dejarme caer y sin cortarme las alas.

Gracias a mis hijos por ser mi mayor inspiración, mi motor y motivo desde que llegaron a mi vida.

Este logro, y los que faltan, son por y para ustedes. Mi familia.

AGRADECIMIENTO:

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi alma mater la Universidad San Luis Gonzaga, por haberme abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos, experiencia y sabiduría que han sido una fuente constante de inspiración y motivación en mi camino académico.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
CUERPO DEL INFORME FINAL	
I. Introducción	9
II. Estrategia metodológica	25
III. Resultados	31
IV. Discusión	57
V. Conclusiones	61
VI. Recomendaciones	63
VII. Referencias bibliográficas	65
VIII. Anexos	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia de la pregunta 1	32
Tabla 2. Frecuencia de la pregunta 2	33
Tabla 3. Frecuencia de la pregunta 3	34
Tabla 4. Frecuencia de la pregunta 4	35
Tabla 5. Frecuencia de la pregunta 5	36
Tabla 6. Frecuencia de la pregunta 6	37
Tabla 7. Frecuencia de la pregunta 7	38
Tabla 8. Frecuencia de la pregunta 8	39
Tabla 9. Frecuencia de la pregunta 9	40
Tabla 10. Frecuencia de la pregunta 10	41
Tabla 11. Frecuencia de la pregunta 11	42
Tabla 12. Frecuencia de la pregunta 12	43
Tabla 13. Frecuencia de la pregunta 13	44
Tabla 14. Frecuencia de la pregunta 14	45
Tabla 15. Frecuencia de la pregunta 15	46
Tabla 16. Frecuencia de la pregunta 16	47
Tabla 17. Frecuencia de la pregunta 17	48
Tabla 18. Frecuencia de la pregunta 18	49
Tabla 19. Frecuencia de la pregunta 19	50
Tabla 20. Frecuencia de la pregunta 20	51
Tabla 21. Frecuencia de la pregunta 21	52
Tabla 22. Frecuencia de la pregunta 22	53
Tabla 23. Frecuencia de la pregunta 23	54
Tabla 24. Frecuencia de la pregunta 24	55
Tabla 25. Contraste de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados porcentuales, pregunta 1	32
Figura 2. Resultados porcentuales, pregunta 2	33
Figura 3. Resultados porcentuales, pregunta 3	34
Figura 4. Resultados porcentuales, pregunta 4	35
Figura 5. Resultados porcentuales, pregunta 5	36
Figura 6. Resultados porcentuales, pregunta 6	37
Figura 7. Resultados porcentuales, pregunta 7	38
Figura 8. Resultados porcentuales, pregunta 8	39
Figura 9. Resultados porcentuales, pregunta 9	40
Figura 10. Resultados porcentuales, pregunta 10	41
Figura 11. Resultados porcentuales, pregunta 11	42
Figura 12. Resultados porcentuales, pregunta 12	43
Figura 13. Resultados porcentuales, pregunta 13	44
Figura 14. Resultados porcentuales, pregunta 14	45
Figura 15. Resultados porcentuales, pregunta 15	46
Figura 16. Resultados porcentuales, pregunta 16	47
Figura 17. Resultados porcentuales, pregunta 17	48
Figura 18. Resultados porcentuales, pregunta 18	49
Figura 19. Resultados porcentuales, pregunta 19	50
Figura 20. Resultados porcentuales, pregunta 20	51
Figura 21. Resultados porcentuales, pregunta 21	52
Figura 22. Resultados porcentuales, pregunta 22	53
Figura 23. Resultados porcentuales, pregunta 23	54
Figura 24. Resultados porcentuales, pregunta 24	55

RESÚMEN

La presente tesis titulada “Libro de reclamaciones frente a la seguridad jurídica del consumidor del distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022”, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor del distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con alcance explicativo y diseño no experimental, ya que no manipuló las variables. Se empleó un método inductivo que parte de premisas particulares para llegar a conclusiones generales. Se aplicó un estudio correlacional que analizó una población conformada por un grupo de 170 personas que viven en Ica y que han tenido o podrían tener la intención de comprar un producto o servicio, es un conjunto de datos que representa a la población de Ica para este estudio, aplicando la encuesta a una muestra aleatoria, para Otzen y Manterola (2017) estas muestras estuvieron conformadas por la elección específica de una parte de la población, la cual obedece a características especiales, siendo así la muestra se seleccionó de manera progresiva, a partir de una encuesta inicial realizada a un grupo de consumidores específicos; quedando el total de consumidores que componen la muestra de 118. La metodología implicó revisión documental sin intervenir las variables, con el fin de explicar la relación entre los fenómenos estudiados. El enfoque cuantitativo nos permitió el análisis estadístico de los datos recabados; lográndose establecer conclusiones y recomendaciones aplicables a la población objeto de estudio.

Los resultados del estudio indicaron que el conocimiento sobre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022, encontró que existe una relación entre estas dos variables. Siendo así, que esta conclusión se basó en el resultado del análisis de chi-cuadrado, que fue de 113,473, con un nivel de significancia bidireccional de 0,000.

Palabras claves: Consumidores, información, libro de reclamaciones, productos, seguridad jurídica, servicios.

ABSTRACT

The present thesis entitled "Book of complaints regarding the legal security of the consumer of the judicial district of the province of Ica, year 2022", had the objective of determining the level of relationship between the book of complaints and the legal security of the consumer of the judicial district. of the province of Ica, year 2022.

The study had a quantitative approach with explanatory scope and non-experimental design, since it did not manipulate the variables. An inductive method was used that starts from particular premises to reach general conclusions. A correlational study was applied that analyzed a population made up of a group of 170 people who live in Ica and who have had or could have the intention of purchasing a product or service. It is a set of data that represents the population of Ica for this purpose. study, applying the survey to a random sample, for Otzen and Manterola (2017) these samples were made up of the specific choice of a part of the population, which is due to special characteristics, thus the sample was selected progressively, to from an initial survey carried out with a group of specific consumers; leaving the total number of consumers that make up the sample at 118. The methodology involved a documentary review without intervening in the variables, in order to explain the relationship between the phenomena studied. The quantitative approach allowed us the statistical analysis of the data collected; managing to establish conclusions and recommendations applicable to the population under study.

The results of the study indicated that knowledge about the complaints book and the legal security of the consumer in the judicial district of the province of Ica, year 2022, found that there is a relationship between these two variables. Thus, this conclusion was based on the result of the chi-square analysis, which was 113.473, with a bidirectional significance level of 0.000.

Keywords: Consumers, information, complaints book, products, legal certainty, services.

I. INTRODUCCIÓN

En algún momento de nuestra vida, hemos experimentado aquella incomodidad por no estar conforme como consumidores que somos, al querer adquirir un producto o servicio; es por ello que contamos en la actualidad con diversos mecanismos a fin de presentar nuestros reclamos o quejas. Hoy ya contamos con el libro de reclamaciones, no obstante, es necesario conocerlo, saber como funciona, de tal forma que nos quejemos y presentemos nuestros reclamos de manera inmediata.

Es necesario alzar nuestra voz, a fin de acabar con las injusticias de algunos establecimientos o incluso del propio personal; vivimos en un libre mercado, por lo consiguiente las empresas tienen que competir tanto en calidad como servicio. Empero, hasta la fecha aún existen muchas organizaciones que se resistan a exhibir el Libro de Reclamaciones o en otro caso facilitar el libro es electrónico. Todavía existe el pensamiento que el libro de reclamaciones es irrelevante e innecesario, sobre ello podemos decir que de ninguna forma pierde el consumidor, todo lo contrario, y en el caso que no sea atendido el comerciante puede ser sancionado por el Indecopi.

Es el caso de lo advertido en la tesis de Reategui (2018), que tuvo como resultados, que solo el 18 % de los usuarios han presentados sus quejas o reclamos a través del Libro de Reclamos, mientras el resto casi nunca han presentado, los motivos por los cuales no han presentado su queja o reclamo por razones, la empresa se ha negado entregarles el Libro de Reclamaciones y por falta de orientación de las entidades financieras.

En la investigación de Velásquez (2009), tuvo como resultados, que el Libro de Quejas es deficiente debido a que algunos establecimientos comerciales no tienen en lugares visibles o bien no cuenta con el mismo como lo establece la ley, también, a la falta de cultura del usuario para que se informe los derechos que tiene como consumidor.

Siendo así, al margen del mandato legal, el Libro de reclamaciones debe ser visto como una magnífica oportunidad de mejora de la calidad del servicio o los productos y sobre todo la satisfacción de los clientes.

1.1 Realidad Problemática.

El Libro de Reclamaciones, que se introdujo hace varios años en el Perú, sigue generando una percepción equivocada entre los proveedores sobre su verdadera función, lo que provoca que en muchos casos se resistan a facilitarlo a los consumidores y que oculten el cartel que informa al público de la existencia de dicho registro.

Siendo así, hoy en día, existe un vacío de información sobre la aplicación y el uso del Libro de Reclamaciones, que no obstante ser un mecanismo conocido universalmente, este no está surtiendo los efectos deseados, siendo el caso que observamos que los casos de quejas van cada vez en aumento.

Un instrumento que busca defender y fortalecer a los consumidores es el libro de reclamaciones, que representa un progreso significativo en esta materia; no obstante, hasta el momento no se ha logrado el objetivo para el que fue diseñado, debido a la escasa difusión y formación a los proveedores del mercado, quienes lo perciben como un riesgo o equivalente a una sanción, en vez de apreciarlo como una herramienta para un perfeccionamiento constante de sus productos y servicios, que les reportaría numerosas ventajas a corto, medio y largo plazo.

Es preciso entender mejor la función del Libro de Reclamaciones, si su uso es el apropiado para resolver conflictos entre consumidores y proveedores, consiguiendo así un equilibrio teórico que contribuya a una mejor comprensión de los mecanismos que emplea el Estado para proteger a sus ciudadanos ante cualquier inconveniente surgido de una contratación o solicitud de un servicio, para ello centramos el estudio en la relación del libro de reclamaciones con la seguridad jurídica que se le brinda al consumidor.

Por lo descrito el problema general:

¿Cuál es el nivel de relación entre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022?

Y los específicos:

PE₁ ¿Cuál es el nivel de relación entre la implementación del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022?

PE₂ ¿Cuál es el nivel de relación entre los mecanismos de protección del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022?

PE₃ ¿Cuál es el nivel de relación entre el conocimiento sobre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022?

1.2 Antecedentes.

A nivel internacional se encontró que:

➤ Vela (2019), concluye que:

La protección efectiva de los derechos de los consumidores en Ecuador es un asunto relevante que el personal administrativo y judicial intenta otorgarle el lugar y la relevancia necesaria para asegurar que no se vulneren los derechos que se les reconocen a los consumidores. El ordenamiento jurídico ecuatoriano en materia de consumo es insuficiente, ya que han transcurrido 19 años desde su expedición en la que no ha habido una actualización ni una adaptación en los últimos 8 años para las exigencias que los consumidores tienen actualmente. (p. 79)

➤ Martínez y Espinosa (2019), concluye que:

La informática ha experimentado y sigue experimentando un ritmo acelerado de innovación desde que surgió en el siglo pasado. Su influencia en todos los campos de las actividades humanas es indiscutible, pues ha propiciado numerosos progresos y transformaciones radicales en el modo de vida de toda la humanidad. Incluso, en los lugares más remotos de la civilización humana la tecnología tiene un papel relevante. No obstante, esto conlleva una serie de retos y nuevos paradigmas vinculados a todas estas actividades. Entre ellos, destaca el marco legal como principio articulador de las sociedades. (p. 56)

➤ Nelson (2017), establece que:

El consumidor tiene el derecho de desistimiento, que es un derecho especial y poco común, que surgió en los años 60, en Inglaterra (según se explicó en la sección histórica), para protegerlo de las técnicas de ventas abusivas y a veces engañosas del vendedor. Al principio, muchas de esas ventas se realizaban en el domicilio del consumidor, quien se veía sometido a la presión del vendedor (que incluso entraba a su casa con falsos pretextos, como se mostró), y acababa adquiriendo un producto o servicio que no quería. (p. 128)

➤ Castrillón y Restrepo (2017), lograron concluir que:

En los capítulos previos se ha analizado la insuficiencia de la legislación colombiana sobre comercio electrónico, pese a que Colombia fue uno de los primeros países de América Latina en avanzar en la normativa de este ámbito. El ritmo acelerado de la innovación tecnológica exige a cada sistema jurídico establecer un marco normativo que facilite y regule el uso de estos medios digitales por parte de los consumidores y los proveedores de bienes y servicios. (p. 101)

A nivel nacional:

➤ **Morales (2021)** concluye que:

El reglamento del libro de reclamaciones no es eficaz para garantizar los derechos de los consumidores, lo que implica una falta de seguridad jurídica para ellos, pues la norma no los protege adecuadamente. (p. 42)

➤ **Zeballos (2018)**, logra concluir que:

Según los resultados de la encuesta, solo el 48% de los participantes conoce las normas que protegen el derecho de los consumidores. Esto implica que la mayoría de la población no está informada de estos derechos y, por tanto, no puede ejercerlos adecuadamente. Esta situación es perjudicial para el bienestar social. (p. 84)

➤ **Guevara y Huaccha (2022)** concluyen que:

Un 26% de la población considera que el proveedor no tiene la responsabilidad de atender el reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones en primera instancia, coincidiendo con el mismo porcentaje que opina que debe existir otra entidad independiente que garantice una protección jurídica efectiva de los derechos de los consumidores frente a los proveedores. (p. 163)

➤ **Zumaeta (2018)** concluye que:

El Reglamento del Libro de Reclamaciones ha sufrido varios cambios que han generado cuestionamientos sobre su utilidad; no obstante, estas medidas buscan potenciar este recurso de resolución de conflictos, garantizando una mayor efectividad y rapidez para el arreglo directo de problemas en la relación de consumo. El Libro de Reclamaciones favorece tanto a consumidores como proveedores, ya que facilita un pacto consensuado entre ambas

partes. Además, la información registrada en el Libro de Reclamaciones es de gran valor para los proveedores, ya que les permite mejorar los productos o servicios que prestan u ofrecen. (p. 64)

➤ Castillo y Taboada (2017) concluye que:

Los contratos de consumo en el sector telecomunicaciones presentan deficiencias en la calidad del servicio, lo que se evidencia en las elevadas cifras de reclamos ante OSIPTEL. Esta situación se agrava por la falta de cumplimiento y de criterios técnicos de los funcionarios de OSIPTEL y los abogados especializados en Derecho del consumidor. (p. 142)

1.3 Justificación e Importancia

Justificación:

Proporcionar la mayor cantidad de datos sobre el comportamiento de los agentes del mercado, tanto proveedores como consumidores, así como los índices de los bienes y servicios que se comercializan.

De esta forma se disminuiría la brecha entre las entidades públicas y los ciudadanos, lo que facilitaría una mejor colaboración y compromiso mutuo para reforzar la seguridad jurídica del consumidor.

Importancia:

Es de gran relevancia abordar este problema que planteamos, el estudio tiene relevancia e interés, ya que puede aportar datos y orientaciones para futuras investigaciones sobre la misma temática, y así evaluar si se cumple o no con los derechos de los consumidores o contravenidos, y si tan sólo existe un mecanismo que no ayuda o protege al consumidor.

1.4 Soluciones

Proporcionar la mayor cantidad de datos sobre el comportamiento de los agentes del mercado, tanto proveedores como consumidores, así como los índices de los bienes y servicios que se comercializan.

De esta forma se disminuiría la brecha entre las entidades públicas y los ciudadanos, lo que facilitaría una mejor colaboración y compromiso mutuo para reforzar la seguridad jurídica del consumidor.

1.5 Limitaciones de la investigación:

Tiempo para dedicar a una investigación más profunda y sobre todo de un tema actual, de gran relevancia jurídica.

La falta de disponibilidad y cooperación de parte de los consumidores.

1.6 De los objetivos del estudio.

Objetivo general:

Determinar el nivel de relación entre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor del distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

Siendo el caso que dentro de los objetivos específicos:

OE₁ Determinar el nivel de relación entre la implementación del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

OE₂ Determinar el nivel de relación entre los mecanismos de protección del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

OE₃ Determinar el nivel de relación entre el conocimiento sobre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

1.7 De las hipótesis del estudio:

Hipótesis Principal o General

El libro de reclamaciones se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor del distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

Hipótesis Específicas

H₁ La implementación del libro de reclamaciones se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

H₂ Los mecanismos de protección del libro de reclamaciones se relacionan con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022

H₃ El conocimiento sobre el libro de reclamaciones se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

Siendo las Variables de la Investigación

Variable Independiente (Vx):

Libro de Reclamaciones.

De acuerdo con el Reglamento, se entiende que el Libro de Reclamaciones es un documento de naturaleza tangible o digital, en el cual todo consumidor puede escribir sus reclamos o quejas sobre bienes o servicios de las empresas que les brindan atención. (Decreto Supremo N° 011, 2011, pág. 3)

Variable Dependiente (Vy):

Seguridad jurídica del consumidor.

De Piña (2018) en base a su experiencia en la doctrina mexicana, define a la seguridad jurídica como “un valor directamente anexo a los estados de derecho el cual se concreta por medio de exigencias objetivas tales como corrección estructural y corrección funcional”.

1.8 Bases teóricas:

Considerando como bases teóricas:

1.8.1 El consumidor. -

La Constitución Política del Perú establece como fin supremo de la sociedad y del Estado, la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad (artículo 1).

Es por ello que en el artículo 2 enumera un listado taxativo de derechos fundamentales. Sin embargo, también establece en el artículo 3 que dicho listado no excluye a todos los demás derechos reconocidos en el texto constitucional, “ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno”.

Según Indecopi se considera consumidor a las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios materiales o inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

No se considera consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.8.2 Protección a los consumidores y usuarios de parte del Estado. -

En ese sentido, este interés del Estado de proteger a los consumidores y usuarios es considerado por un sector de la doctrina nacional como un principio constitucional y como tal debe inspirar a las autoridades en el desempeño de sus funciones, siendo asimismo el punto de partida y justificación para el legislador al momento de emitir las normas especiales sobre esta materia, toda vez que de este modo se garantiza que ante la duda en la interpretación de una de estas normas deberá

prevalecer este principio constitucional de protección a los consumidores (Kresalja & Ochoa, 2012, p. 79).

Son las autoridades públicas las llamadas a garantizar diferentes instancias de acceso a la justicia para los consumidores, bajo la inspiración de los principios del Derecho del Consumidor.

Son los procedimientos para la prevención y resolución de conflictos los que deben estar conforme mandan las Directrices de Naciones Unidas de Protección al Consumidor, rápidos, justos, transparentes, poco costosos, accesibles, imparciales, exentos de formalidades y efectivos, sin cargas ni costos innecesarios.

1.8.3 Estudio del consumidor según INDECOPI. -

Según Indecopi se considera consumidor a las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios materiales o inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

No se considera consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. Los microempresarios son considerados consumidores, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor cuando evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.8.4 Mecanismos de Protección al Consumidor. -

Finalmente, resulta necesario señalar que la protección del consumidor no se centra tan solo en la norma constitucional ni en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, sino que además contiene normas complementarias como la Ley N° 29694 que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o

adquisición de textos escolares; el Decreto Legislativo N° 1033 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones, entre otras.

1.8.5 Del Libro de Reclamaciones. -

El Libro de Reclamaciones es una herramienta útil para la protección de los derechos de los consumidores que debe estar disponible en todos los establecimientos comerciales o plataformas de ventas por internet que cuenten con una sucursal en el país. Permite presentar las quejas o reclamos por inconvenientes que surjan frente a la compra de un producto o contratación de un servicio; generando la obligación del proveedor de ponerlo a disposición de los consumidores cuando lo soliciten.

El Libro de Reclamaciones puede encontrarse en formato físico o virtual; en este último caso, cuando el libro es de naturaleza virtual debe estar alojado en la página principal o de inicio del portal web.

En este instrumento, como se ha mencionado, el consumidor puede registrar cualquier reclamo o queja que tenga sobre los productos y/o servicios que ha adquirido o pretende adquirir, por lo que los proveedores deben contar con un aviso en el que indiquen que cuenta con el mismo, precisando además la naturaleza del mismo (físico o virtual).

El Libro de Reclamaciones se constituye en un mecanismo de solución de conflictos autocompositivo porque promueve la mediación entre el consumidor y el proveedor, ya que cuando el consumidor llena una hoja de reclamación, el proveedor tiene la obligación de brindar una respuesta a ese reclamo.

En esa respuesta, el proveedor tiene la posibilidad de ofrecer una solución al consumidor, la cual se puede consignar en el mismo acto en que es llenado el libro de reclamaciones, o posteriormente. En ese caso, únicamente será necesario que el consumidor, si está de acuerdo con la solución propuesta, indique “acuerdo aceptado

para solucionar el reclamo” u otra fase similar para entender que se ha resuelto la controversia. Los acuerdos a los que pueden llegar el consumidor y el proveedor para dar solución al conflicto, a través de dicha herramienta, son considerados como acuerdos conciliatorios.

1.8.6 Implementación del Libro de Reclamaciones. -

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

Cabe considerar, por otra parte, a las pequeñas empresas como bodegas, galerías, entre otros establecimientos, dado que Indecopi siempre entra a tallar a las empresas más conocidas, donde deja de lado a las pequeñas empresas que a pesar de brindar atención al público desconocen que deben tener contar con un libro de reclamaciones y eso se debe por desconocimiento de la normativa que regula el libro de reclamaciones. El libro de reclamaciones debe ser considerado por los agentes del mercado como un instrumento que contribuye el buen funcionamiento del mercado, por lo tanto, es un instrumento que no debe estar ausente en el mercado, dado que facilita el control de los reclamos y brinda una respuesta rápida, además si le dan un uso correcto y eficaz puede prevenir y a la vez dar una respuesta satisfactoria a los conflictos procedentes de la relación de consumo.

1.8.7 Resoluciones más relevantes emitidas por la Sala de Protección del Consumidor sobre el Libro de Reclamaciones. -

- 2820- 2015/SC2

- 3085- 2014/SC2

- 2434- 2014/SC2

- 2256- 2014/SC2

- 1671- 2014/SC2

- 1013- 2014/SC2

- 42- 2013/SC2

- 2589- 2012/SC2

- 1663- 2012/SC

El presente estudio comprendió una estructura definida en VII Capítulos:

El capítulo I, comprendió la introducción, en donde se redacta los aspectos generales y específicos del tema en estudio, comprendiendo los aspectos científicos vinculados a la investigación, la realidad problemática, citando y comentando las investigaciones recientemente realizadas y justificando la necesidad de realizar el estudio; así mismo abarcó la justificación, es decir la necesidad de la investigación y por último señalamos los objetivos de la investigación y la fundamentación de las hipótesis.

El capítulo II, referente al estudio de las estrategias metodológicas; se presenta en forma estructurada el diseño metodológico, tipo de investigación variables analizadas, población, muestra y procedimientos de análisis de la investigación.

El capítulo III recogió los resultados, la fundamentación teórica que respalda las dos variables de esta investigación; incluye las tablas y gráficos, los modelos estadísticos y programas que se utilizaron para su estudio.

El capítulo IV, la discusión donde se analizan, compara e interpretan los resultados, en relación con las bases teóricas.

El capítulo V, las conclusiones que comprendió los resultados concretos que se obtuvieron en el desarrollo de la investigación.

El capítulo VI, las recomendaciones referidas a las sugerencias acerca de las posibilidades de aplicación práctica de los resultados.

El capítulo VII, en la cual se agrupó las fuentes consultadas en el estudio.

Capítulo VIII, los anexos que complementaron el cuerpo de la investigación, en este caso: La operacionalización de variables, la encuesta, la matriz de consistencia, y el proceso estadístico SPSS.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1 Tipo de investigación.

Estilo de investigación Básico, centrado en aprender cosas nuevas sin un objetivo práctico claro e inmediato.

Para organizar una teoría científica, busque principios y leyes científicas. También se conoce como investigación científica fundamental. (Sánchez et al., 2018, p. 79)

2.2 Nivel de investigación.

Por los objetivos propuestos, el nivel de la investigación fue de nivel correlacional, ya que según Hernández (2018) tiene como finalidad conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en una muestra o contexto específico.

El objetivo del estudio fue analizar la conexión entre el instrumento de defensa del consumidor que es el libro de reclamaciones y el principio de seguridad jurídica que lo ampara.

2.3 Diseño de investigación.

El diseño no experimental fue el que se utilizó en la investigación.

Estos diseños consisten en observar los fenómenos tal como ocurren, sin intervenir en las variables, y luego analizarlos. (Arispe, 2020, p. 69)

2.4 Población.

Un grupo de 170 personas que viven en Ica y que han tenido o podrían tener la intención de comprar un producto o servicio, es un conjunto de datos que representa a la población de Ica para este estudio.

2.5 Muestra.

La muestra se seleccionó de manera progresiva, a partir de una encuesta inicial realizada a un grupo de consumidores específico.

$$n = \frac{(170)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(170 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 118$$

El total de consumidores que componen la muestra es de 118.

2.6 Técnica de recolección de datos.

Los investigadores cuentan con herramientas y métodos cuantitativos de investigación, que les facilitan la obtención de datos y orientan el proceso de recopilación de los mismos.

Técnica de la observación: Documenta de forma rigurosa, válida y fiable los comportamientos y situaciones que se pueden observar. Le permite al observador conocer qué se está haciendo, quién lo hace, cómo se está haciendo y el motivo. (Arispe, 2020, p. 83)

Técnica de la encuesta: Es una herramienta para obtener información, que puede incluir preguntas de opción múltiple o de respuesta libre; las preguntas deben ser coherentes, exactas, entendibles, concisas, con un lenguaje sencillo y directo. (Arispe, 2020, p.83)

2.7 Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: El objetivo de este método fue obtener datos de todas las personas relacionadas con el asunto que se estudia.

Escala de opinión: Se trata de un dispositivo que permite cuantificar mediante un conjunto de signos o cifras que se asignan según una norma a las personas (o a sus comportamientos) que son objeto de la escala ordinal, basándose en la presencia en la persona de algún rasgo que evalúe la escala.

2.8 Técnicas de procesamiento de datos.

El análisis de los datos se desarrolló con el software SPSS 26 (Siglas en inglés de Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), que es una herramienta adecuada para este tipo de estudios “es uno de los programas de mayor uso en los Estados Unidos de Norteamérica, así como en América Latina.

Los procedimientos estadísticos que incluye son de mucha utilidad para aquellas organizaciones que necesiten desarrollar y subsecuentemente analizar bases de datos para aplicaciones prácticas o para diversas necesidades de investigación”. (Castañeda, 2010, p. 30).

2.9 Análisis de datos

La presente investigación se basa en la formulación y comprobación de conclusiones, que se derivan de las respuestas de las encuestas y su análisis posterior; este método de análisis es el más adecuado y viable para una investigación cuantitativa, según lo indica Domínguez (2007), quien afirma que el análisis de datos consiste en examinar determinados datos específicos con el propósito de obtener conclusiones.

2.10 Validez y confiabilidad

- Validez

El estudio posee validez al presentar datos veraces y citar apropiadamente, aunque la validez no garantiza total veracidad según expertos. (Hernández et al., 2018)

La validez de contenido es un procedimiento que ayudará verificar la coherencia de los ítems en relación a los indicadores. En el marco de la investigación, se desarrollará en base a la participación de expertos con registro en CONCYTEC y su código ORCID; que conozcan el tema materia de investigación.

- Confiabilidad

El presente trabajo tiene un nivel alto de confiabilidad, ya que la información es totalmente congruente y verdadera; con respecto a esto Martínez (2006), señala que la confiabilidad es aquel trabajo que tiene datos certeros y congruentes para un tiempo determinado y en un futuro previsible.

Se desarrolló utilizando la prueba de Alfa de Cronbach para determinar si el instrumento es o no aplicable, para lo cual se procederá a una prueba piloto de aplicación del instrumento, con lo cual se generen los datos para el procesamiento del alfa de cronbach.

Si los valores superan el 0,5 del valor alfa de cronbach, se considerará confiable el instrumento.

2.11 Análisis de resultados

Tiene como propósito examinar ciertos datos específicos para obtener conclusiones.

Depuración de los datos obtenidos en las encuestas y documentos. -

Los resultados de las encuestas fueron trasladados a cuadros y gráficos, así como interpretados y analizados.

Interpretación de la información. -

Los datos de distintas fuentes fueron analizados para determinar conclusiones que fundamenten la hipótesis y el marco teórico.

Tabulación de la información. -

Los cuadros buscan comprensión del tema y los gráficos mostrar las tendencias en las opiniones sobre la propuesta.

Arribo de las conclusiones. -

Luego de leer, analizar y comprender la información recabada, se realizaron las conclusiones de la investigación.

2.12 Aspectos éticos

En los aspectos éticos del presente estudio, los resultados estuvieron dirigidos a contribuir en mejoras a la comunidad en general y no solo la jurídica, respondiendo a una problemática actual, siendo otro aspecto a considerar la elección del instrumento, dando cumplimiento con el Reglamento de la Oficina de Grados y Títulos y el principio de honestidad; siendo los datos el reflejo de los resultados que se obtenga del instrumento aplicado.

III. RESULTADOS

Documento que avalúa la condición del instrumento

<i>Medidas de la precisión y consistencia del instrumento.</i>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	Aproximación
<i>0,898</i>	24

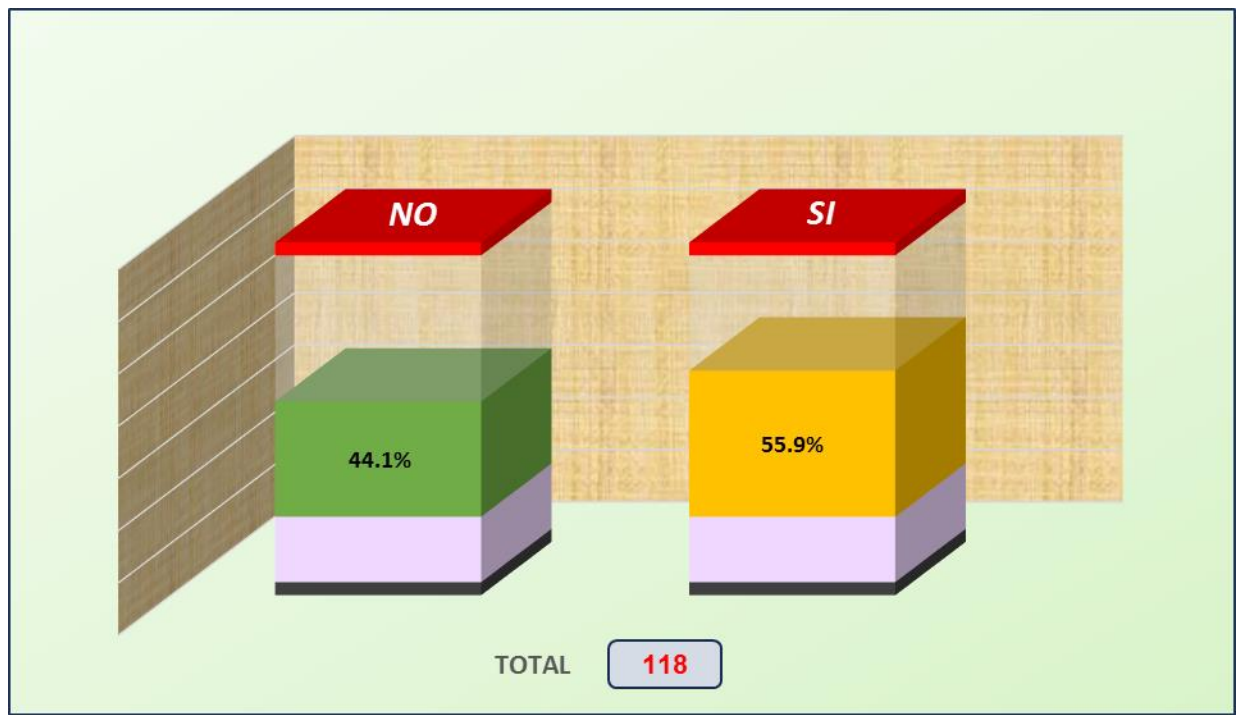
De acuerdo con los datos proporcionados en este cuadro, se puede concluir que el conjunto total de 24 preguntas tiene una confiabilidad del 89,8%.

Esta alta confiabilidad es un factor positivo para el inicio del análisis estadístico.

¿Considera que con la implementación del libro de reclamaciones se promueve una solución inmediata a los reclamos o quejas de los consumidores?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	66	55.9
<i>NO</i>	52	44.1
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 1



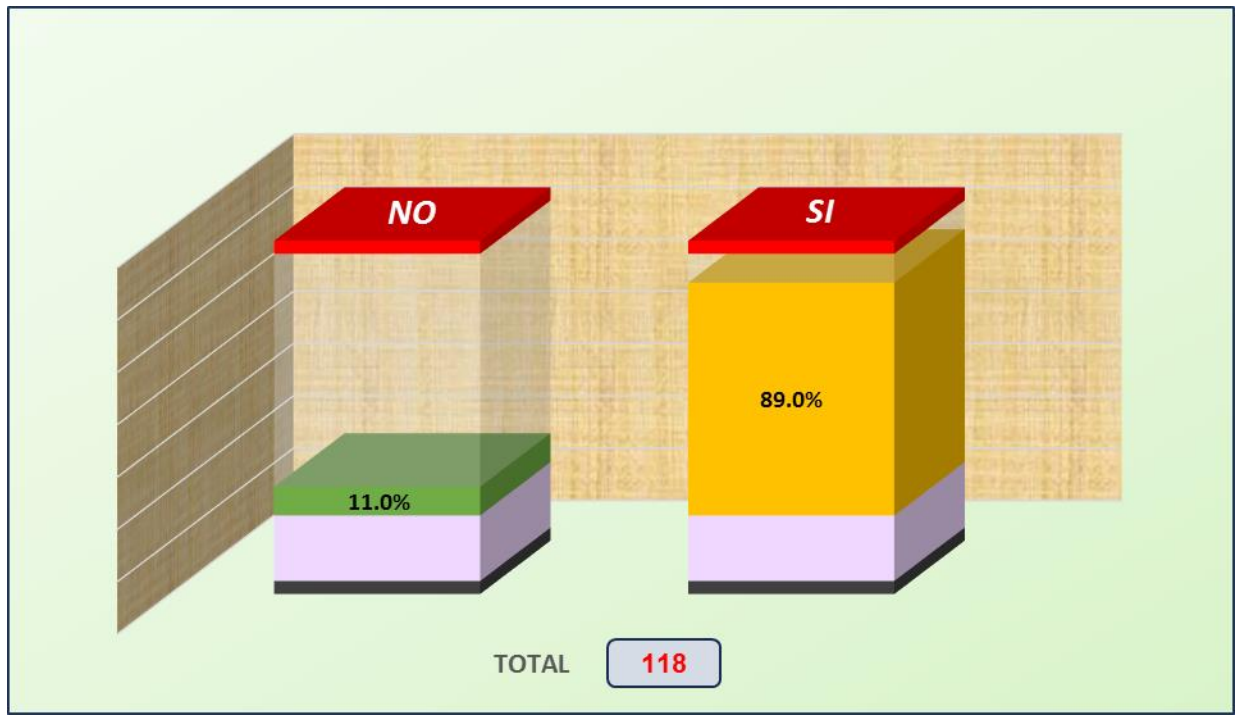
Los datos de la gráfica indican que el 55.9% (66 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 44.1% (52 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 2

¿Considera que con la implementación del libro de reclamaciones, los consumidores se sienten más seguros?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	105	89.0
<i>NO</i>	13	11.0
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 2



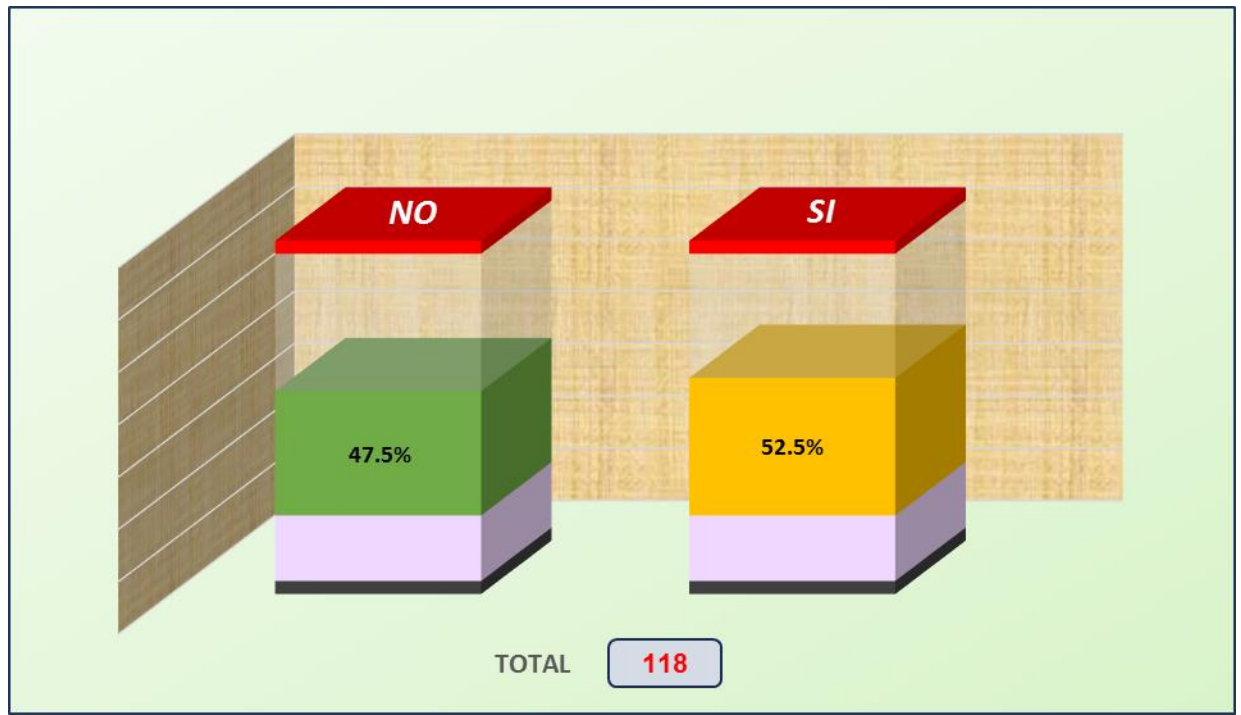
Los datos de la gráfica indican que el 89.0% (105 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 11.0% (13 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 3

¿Considera que, con la implementación del libro de reclamaciones, se le brinda mayor protección a los consumidores?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	62	52.5
<i>NO</i>	56	47.5
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 3



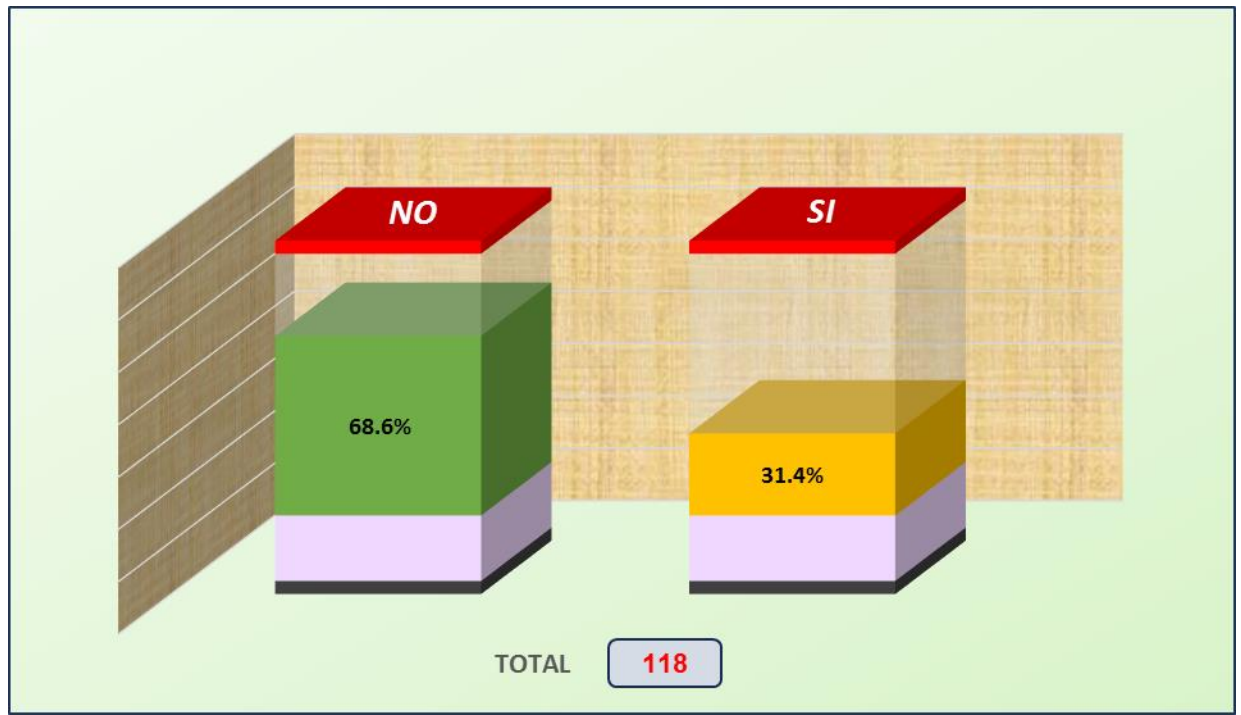
Los datos de la gráfica indican que el 52.5% (62 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 47.5% (56 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 4

¿Considera que, con la implementación del libro de reclamaciones, se genera mayor confianza en los consumidores mejorando sus relaciones de consumo?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	37	31.4
<i>NO</i>	81	68.6
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 4



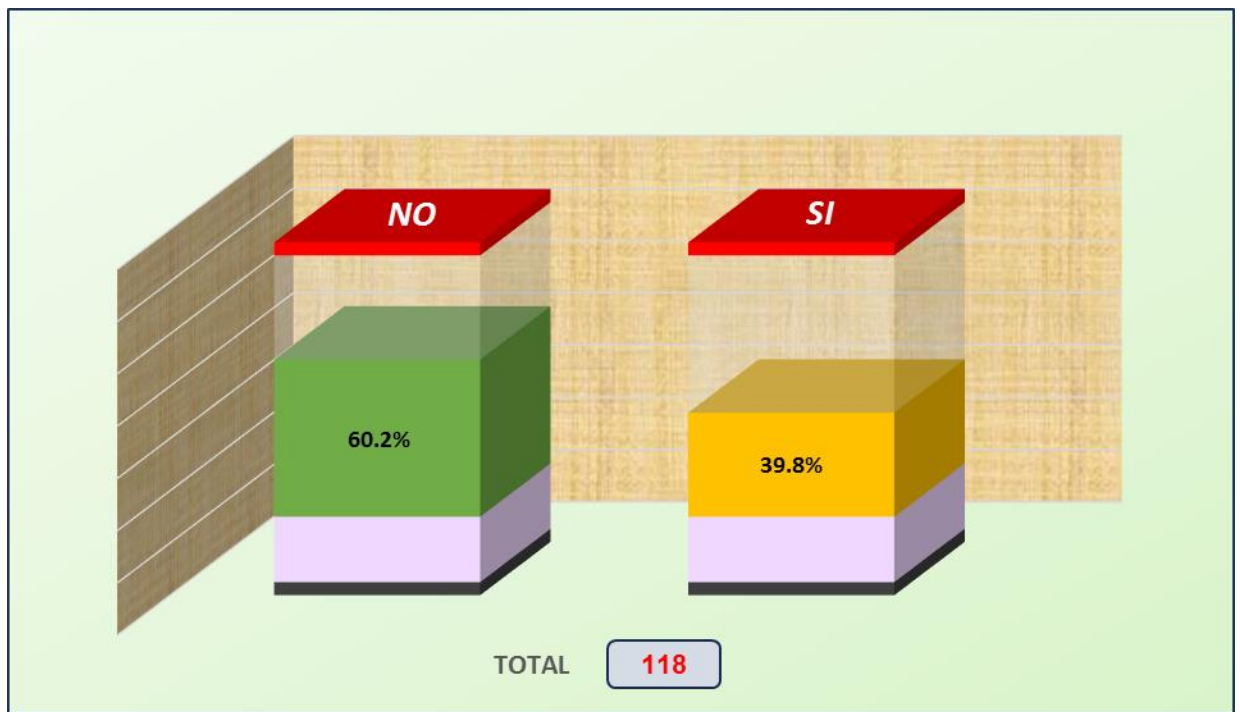
Los datos de la gráfica indican que el 31.4% (37 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 68.6% (81 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 5

¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son efectivos?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	47	39.8
<i>NO</i>	71	60.2
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 5



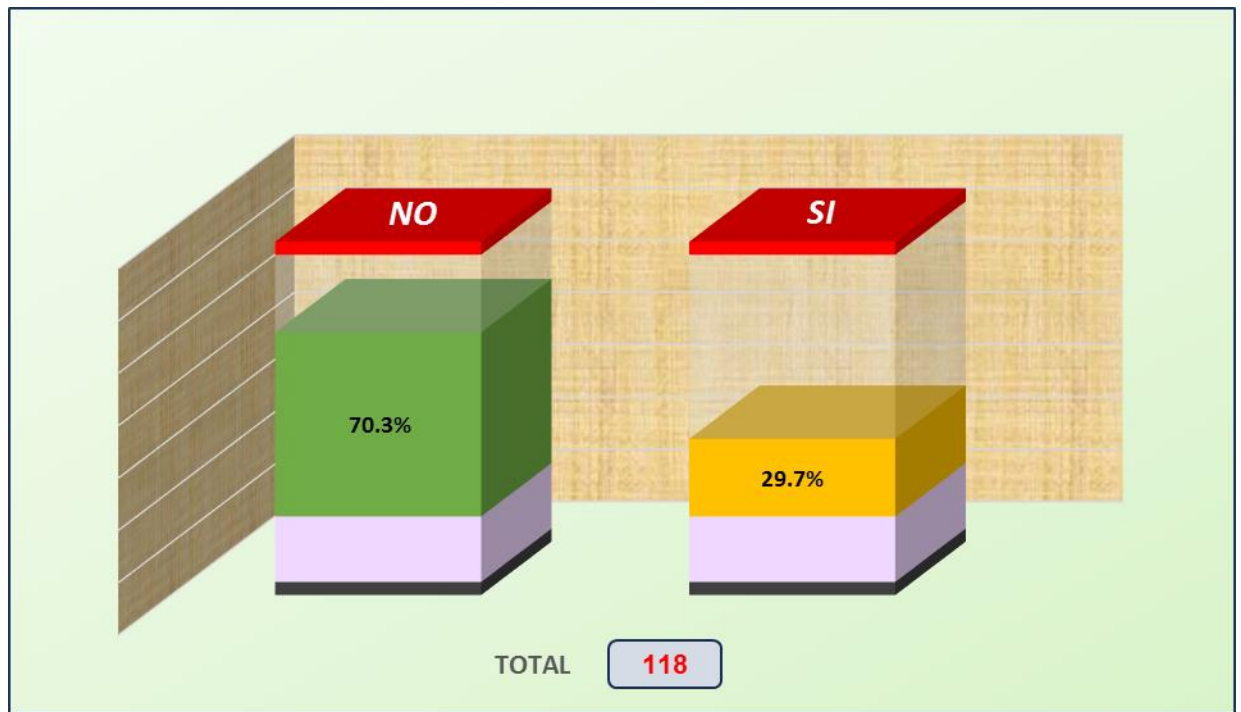
Los datos de la gráfica indican que el 39.8% (47 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 60.2% (71 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 6

¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son los adecuadas?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	35	29.7
<i>NO</i>	83	70.3
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 6



Los datos de la gráfica indican que el 29.7% (35 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 70.3% (83 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 7

¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son razonables?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	32	27.1
<i>NO</i>	86	72.9
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 7



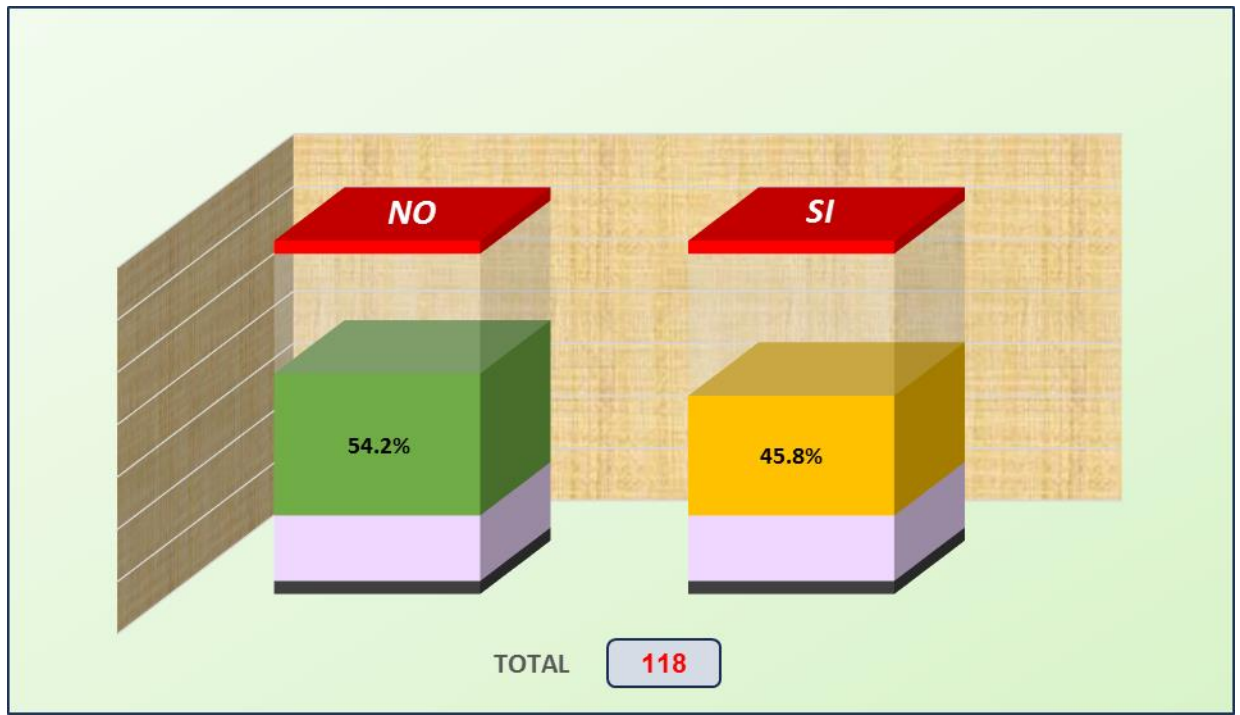
Los datos de la gráfica indican que el 27.1% (32 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 72.9% (86 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 8

¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son coherentes con nuestra realidad?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	54	45.8
<i>NO</i>	64	54.2
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 8



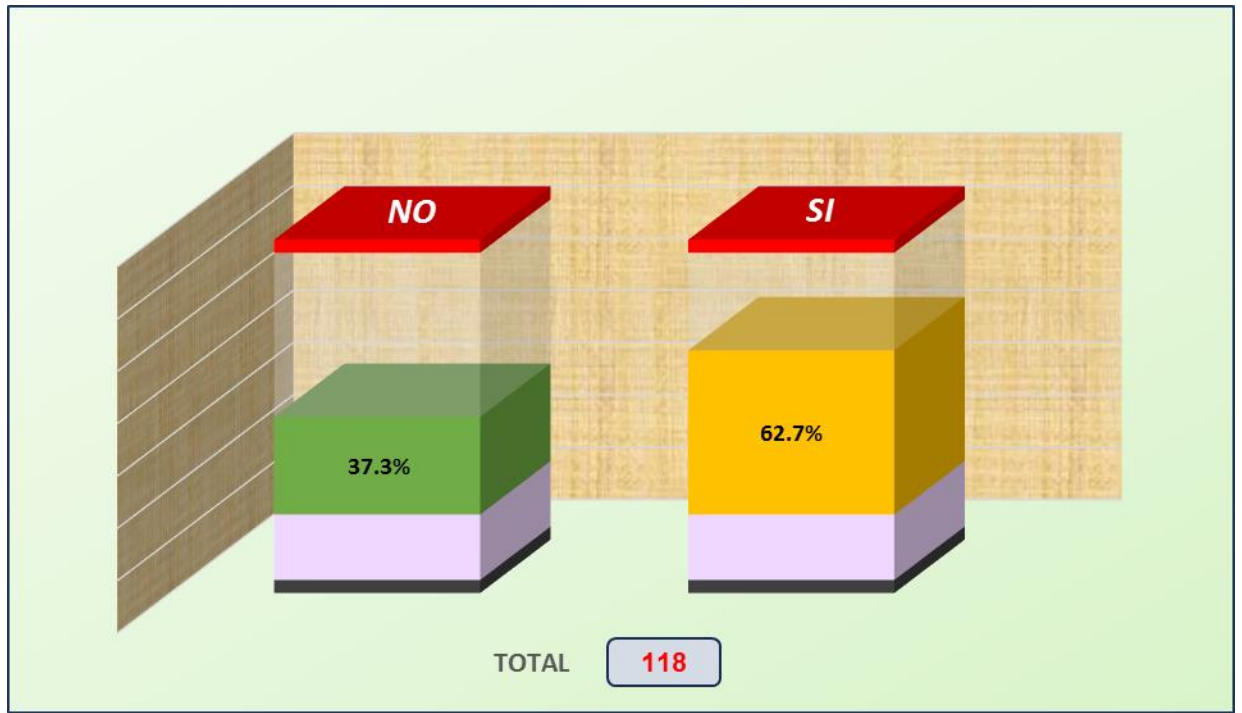
Los datos de la gráfica indican que el 45.8% (54 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 54.2% (64 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 9

¿Conoce usted el marco legal de protección al consumidor?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	74	62.7
<i>NO</i>	44	37.3
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 9



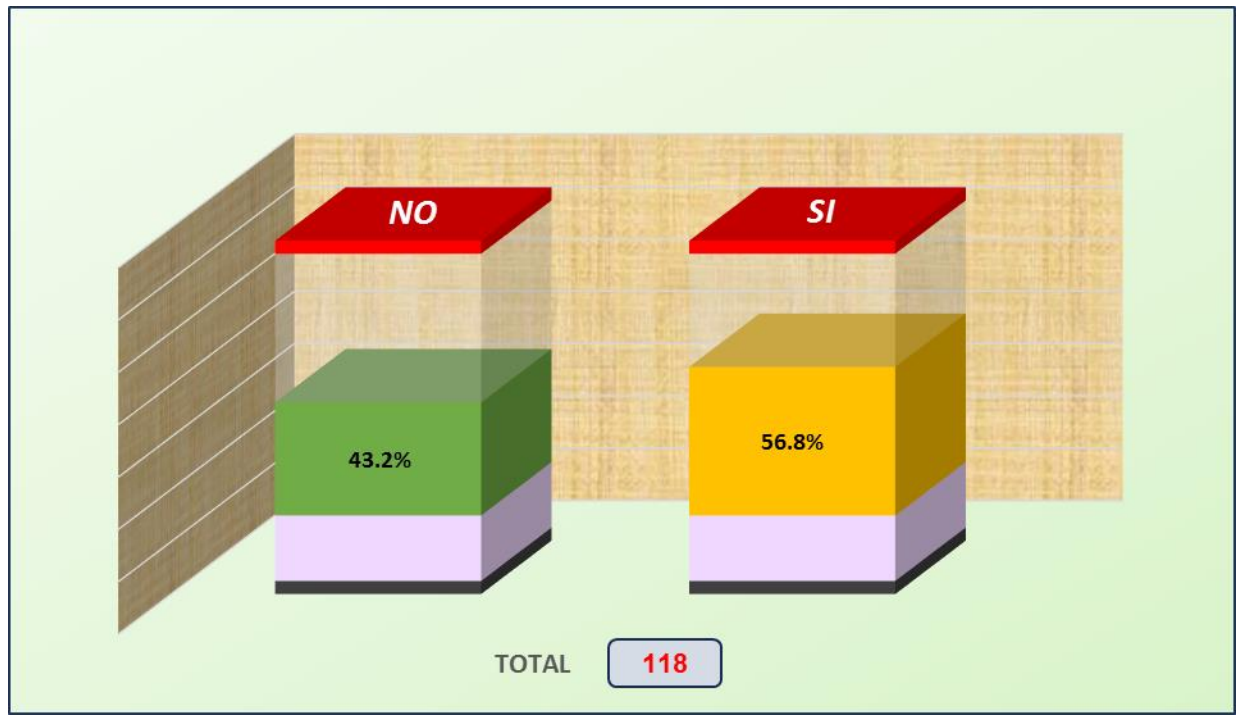
Los datos de la gráfica indican que el 62.7% (74 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 37.3% (44 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 10

¿Conoce usted el fin del libro de reclamaciones?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	67	56.8
<i>NO</i>	51	43.2
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 10



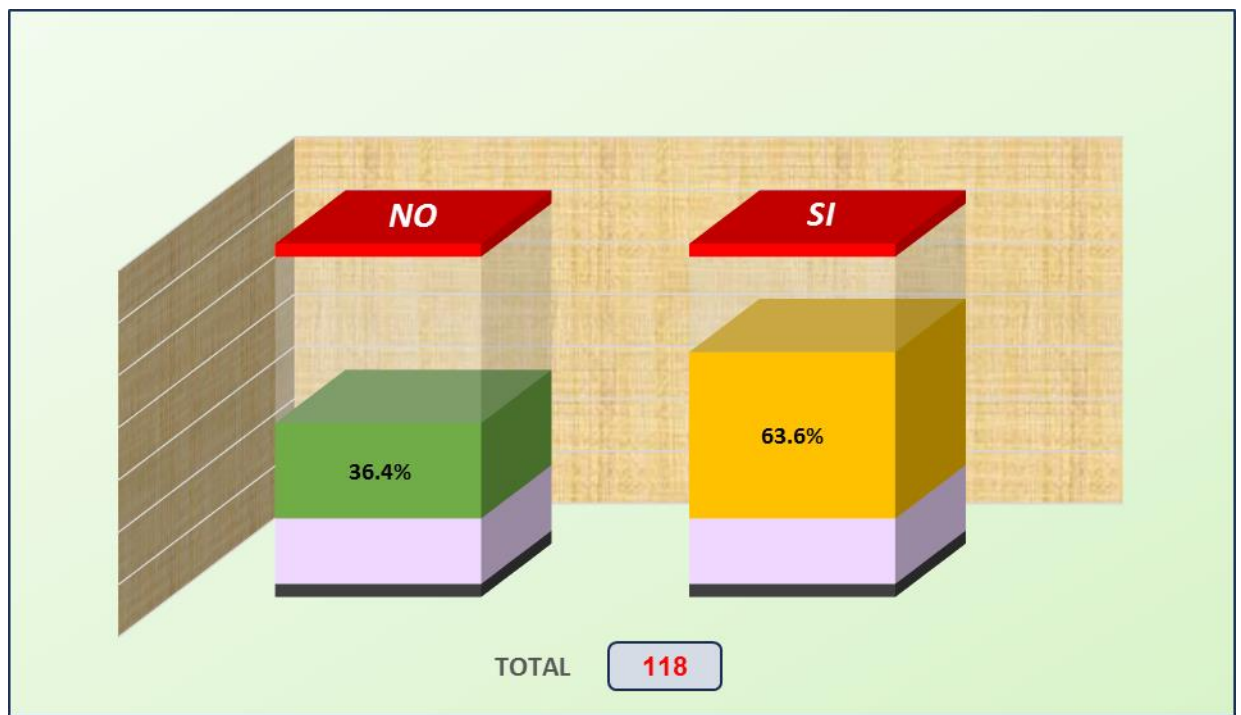
Los datos de la gráfica indican que el 56.8% (67 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 43.2% (51 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 11

¿Conoce usted el fin del libro de reclamaciones?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	75	63.6
<i>NO</i>	43	36.4
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 11



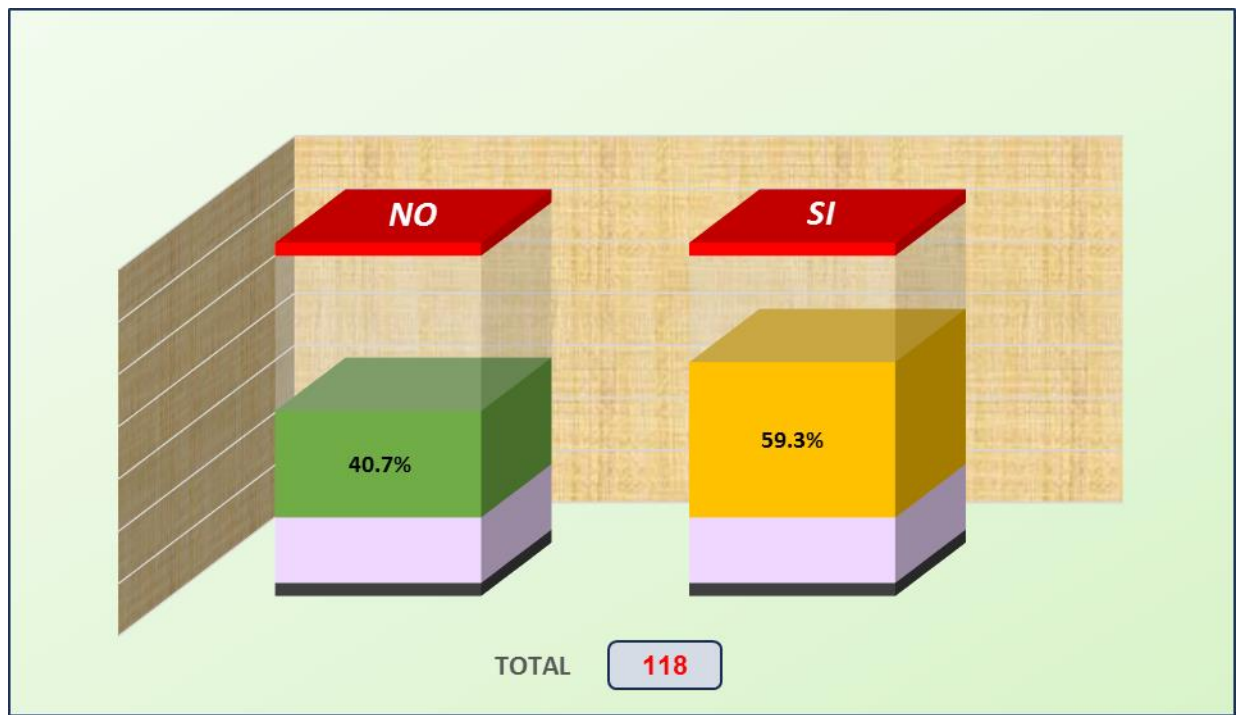
Los datos de la gráfica indican que el 63.6% (75 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 36.4% (43 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 12

¿Conoce usted el procedimiento para levantar una queja o denuncia frente a una mala atención por parte del proveedor?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	70	59.3
<i>NO</i>	48	40.7
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 12



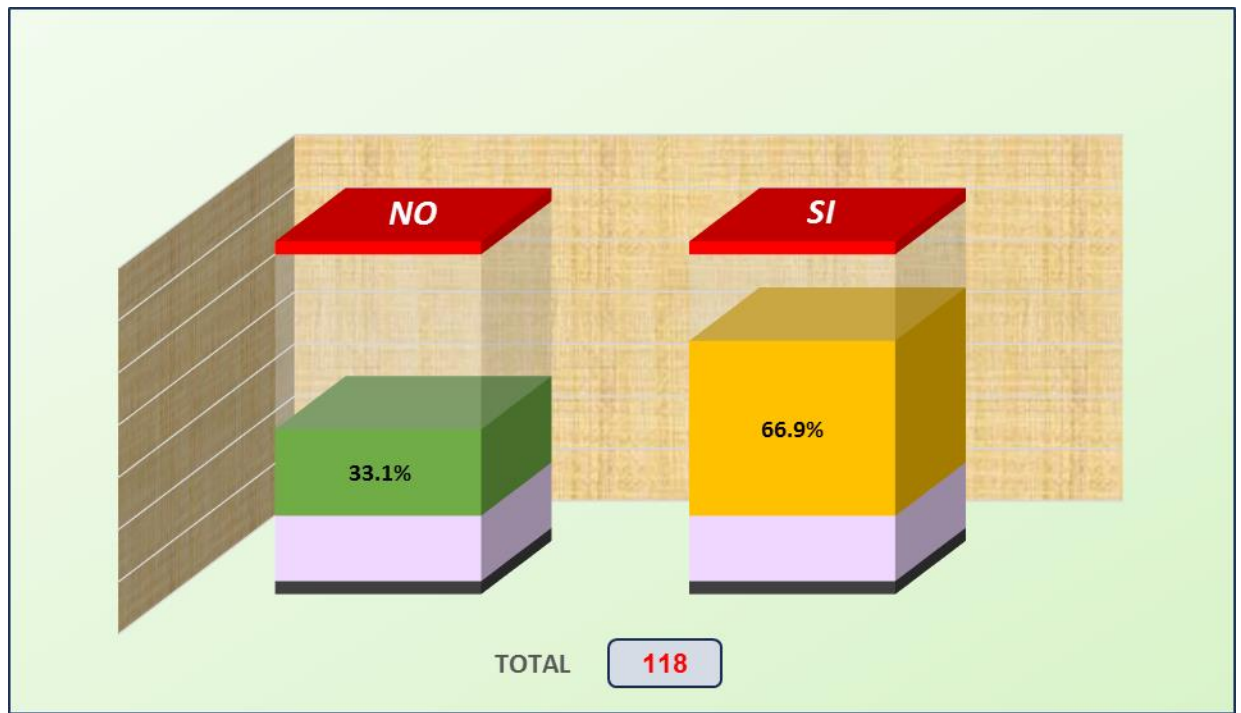
Los datos de la gráfica indican que el 59.3% (70 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 40.7% (48 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 13

¿Alguna vez en los libros de Reclamaciones ha levantado una queja o denuncia frente a una mala atención por parte del proveedor?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	79	66.9
<i>NO</i>	39	33.1
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 13



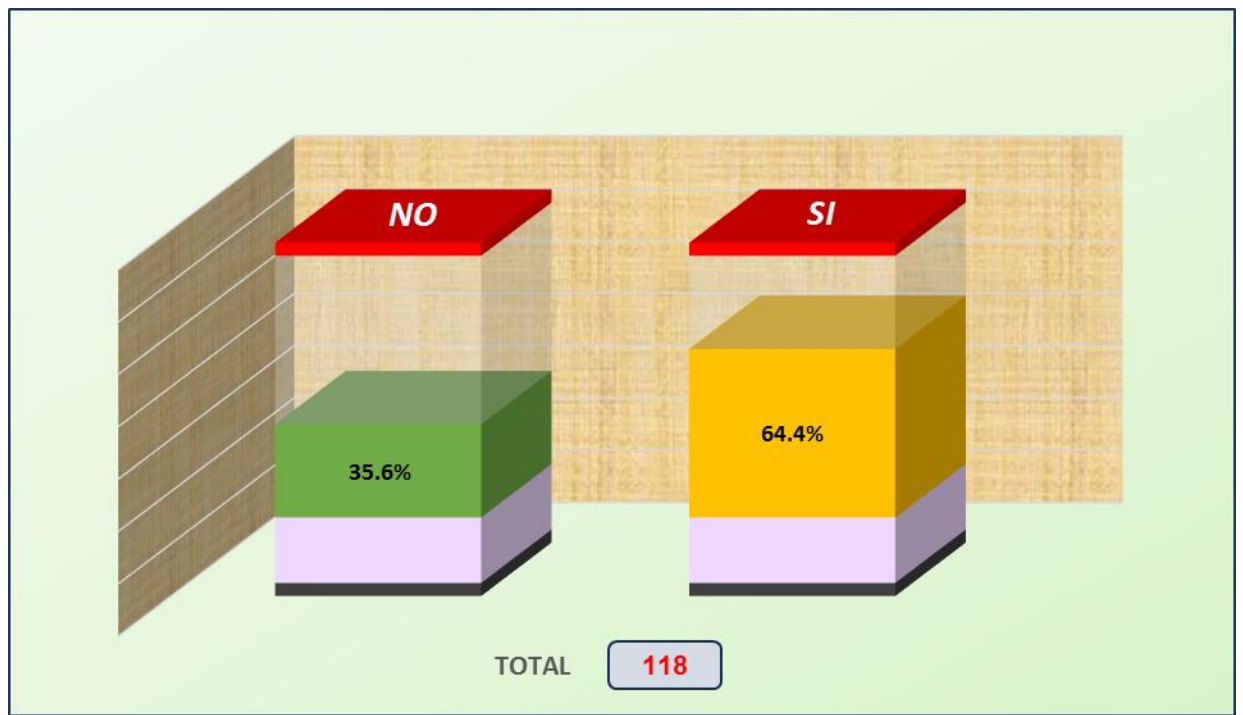
Los datos de la gráfica indican que el 66.9% (79 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 33.1% (39 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 14

¿Usted en su calidad de consumidor alguna vez en el establecimiento que le han brindado servicios o bienes le han negado el libro de reclamaciones?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	76	64.4
<i>NO</i>	42	35.6
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 14



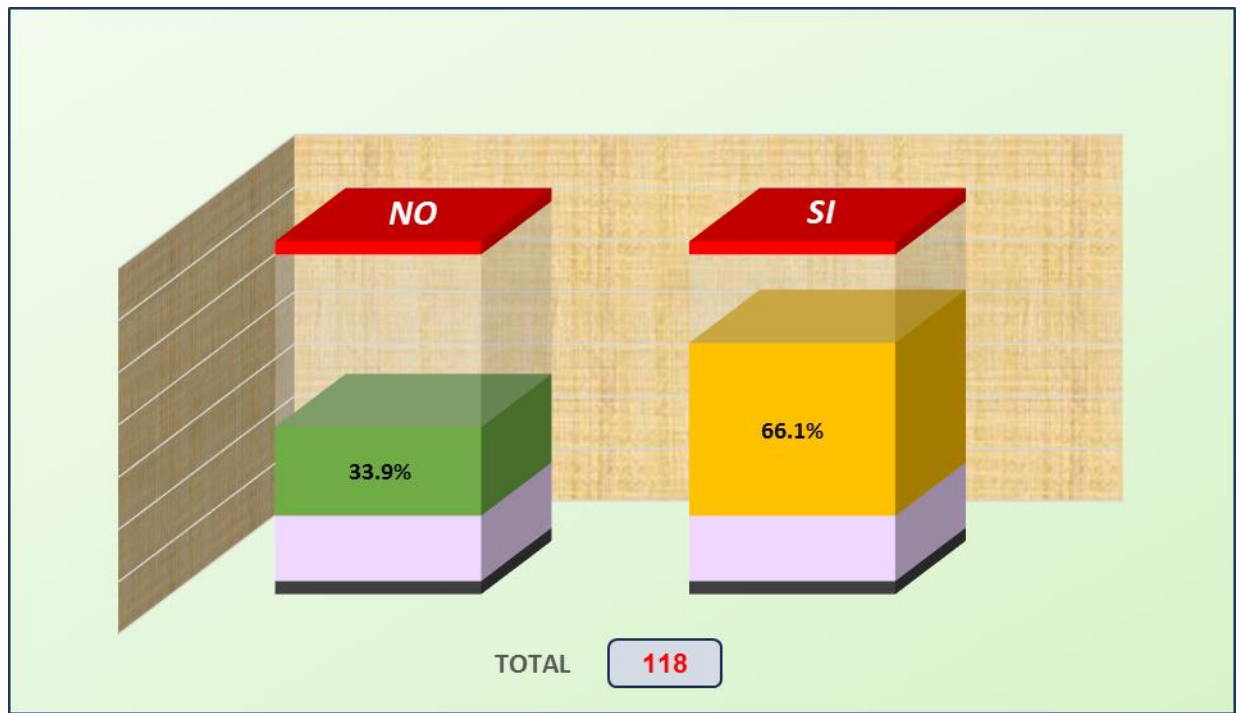
Los datos de la gráfica indican que el 64.4% (76 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 35.6% (42 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 15

¿Considera que uno de los beneficios de contar con el libro de reclamaciones es brindarle al consumidor una herramienta eficiente para poder presentar su reclamo o queja?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	78	66.1
<i>NO</i>	40	33.9
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 15



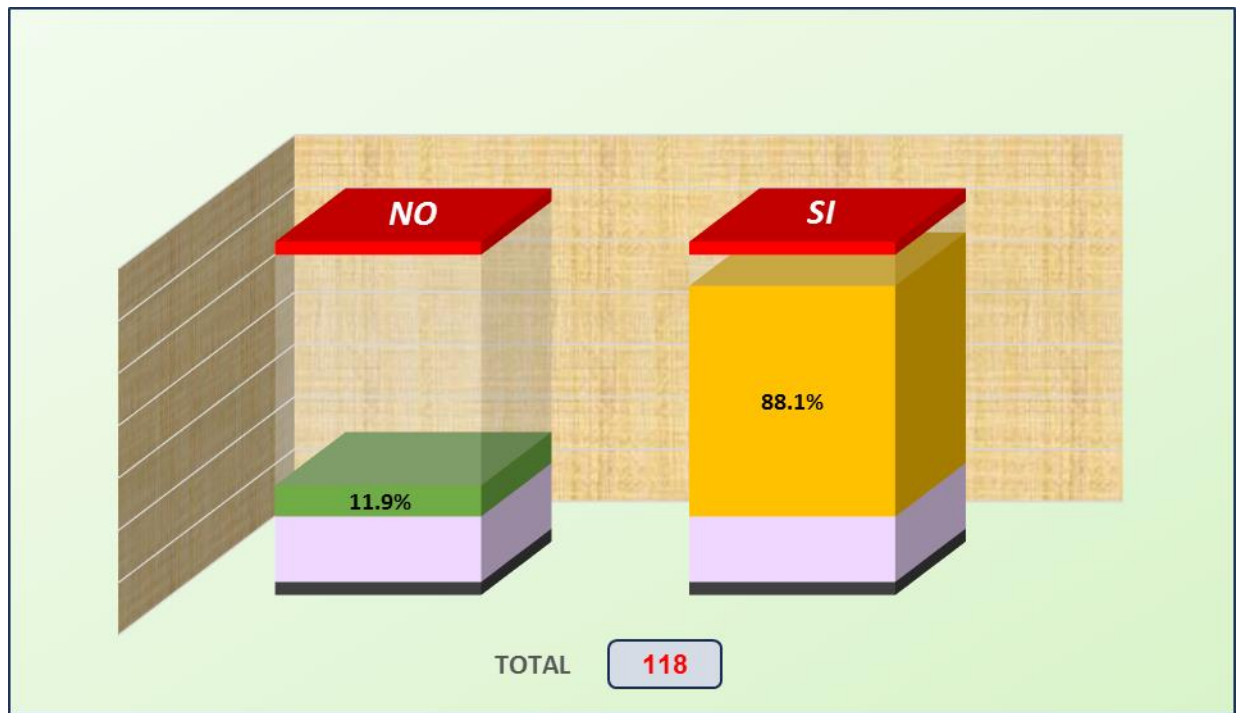
Los datos de la gráfica indican que el 66.1% (78 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 33.9% (40 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 16

¿Considera usted que uno de los beneficios del libro de reclamaciones es proporcionar mayor información de los productos y servicios que tienen circulación en el mercado?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	104	88.1
<i>NO</i>	14	11.9
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 16



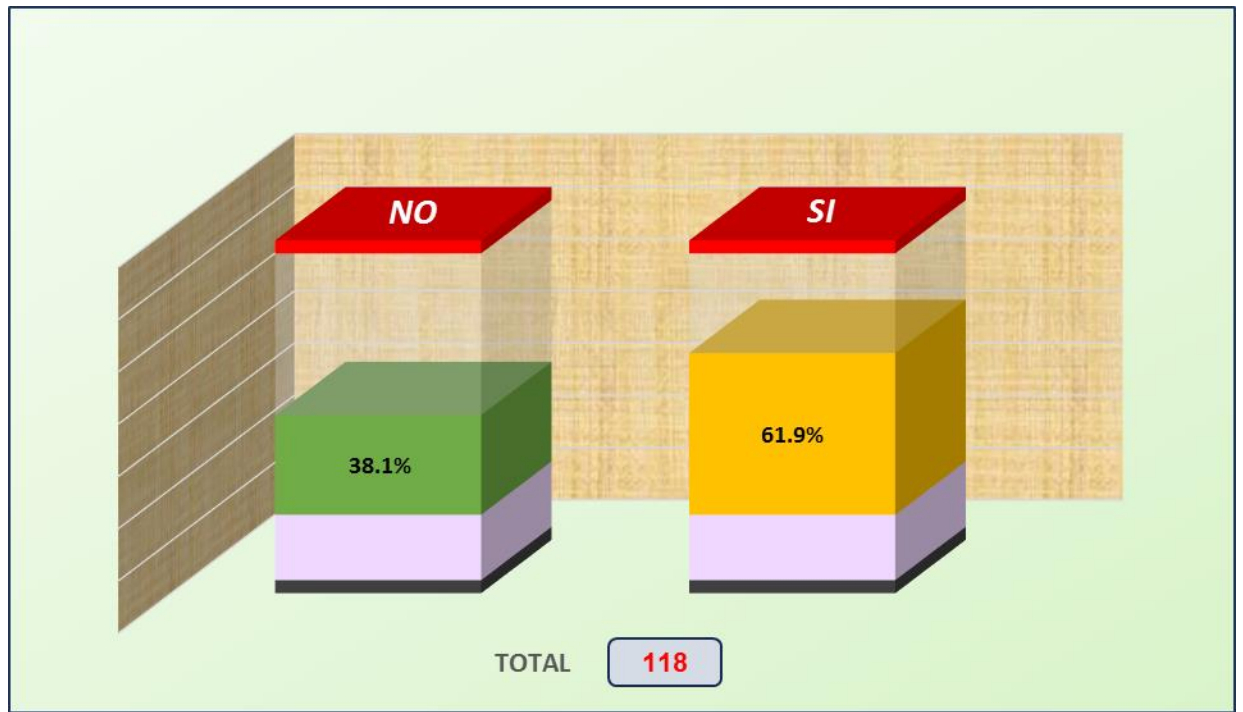
Los datos de la gráfica indican que el 88.1% (104 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 11.9% (14 encuestados) respondieron que “NO.”

TABLA 17

¿Conoce los derechos del consumidor?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	73	61.9
<i>NO</i>	45	38.1
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 17



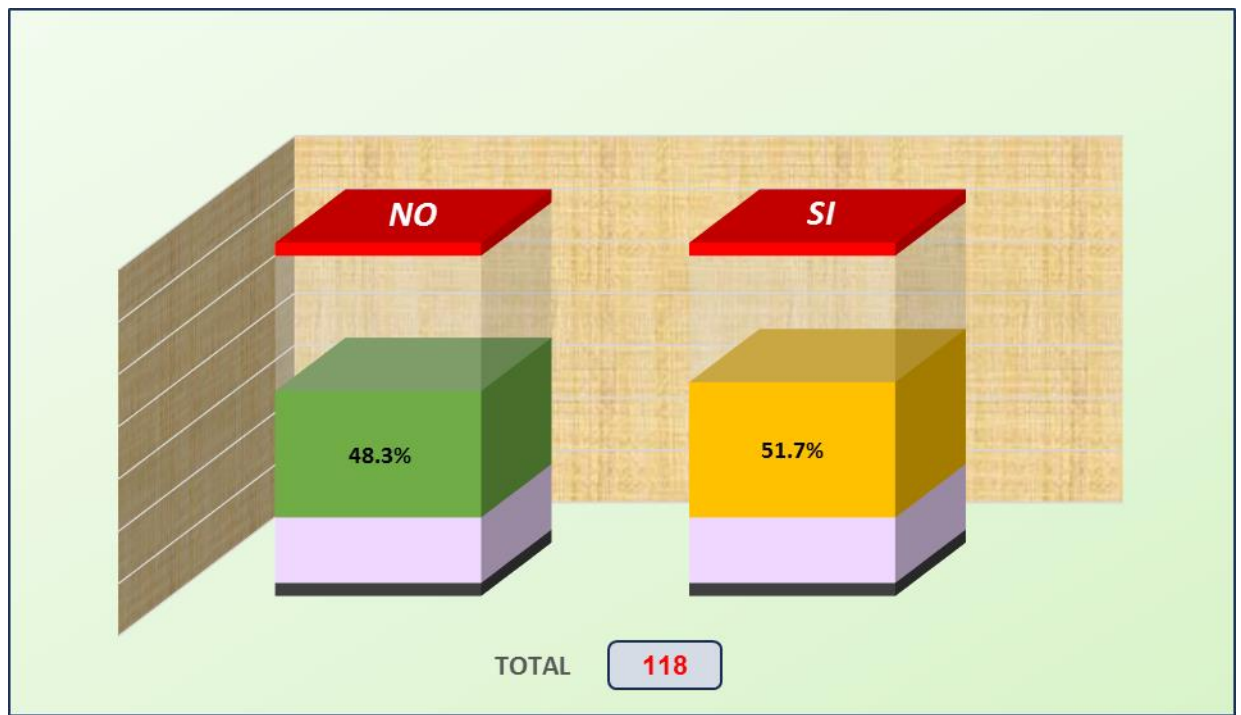
Los datos de la gráfica indican que el 61.9% (73 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 38.1% (45 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 18

¿Conoce usted las normas que lo protegen como consumidor?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	61	51.7
<i>NO</i>	57	48.3
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 18



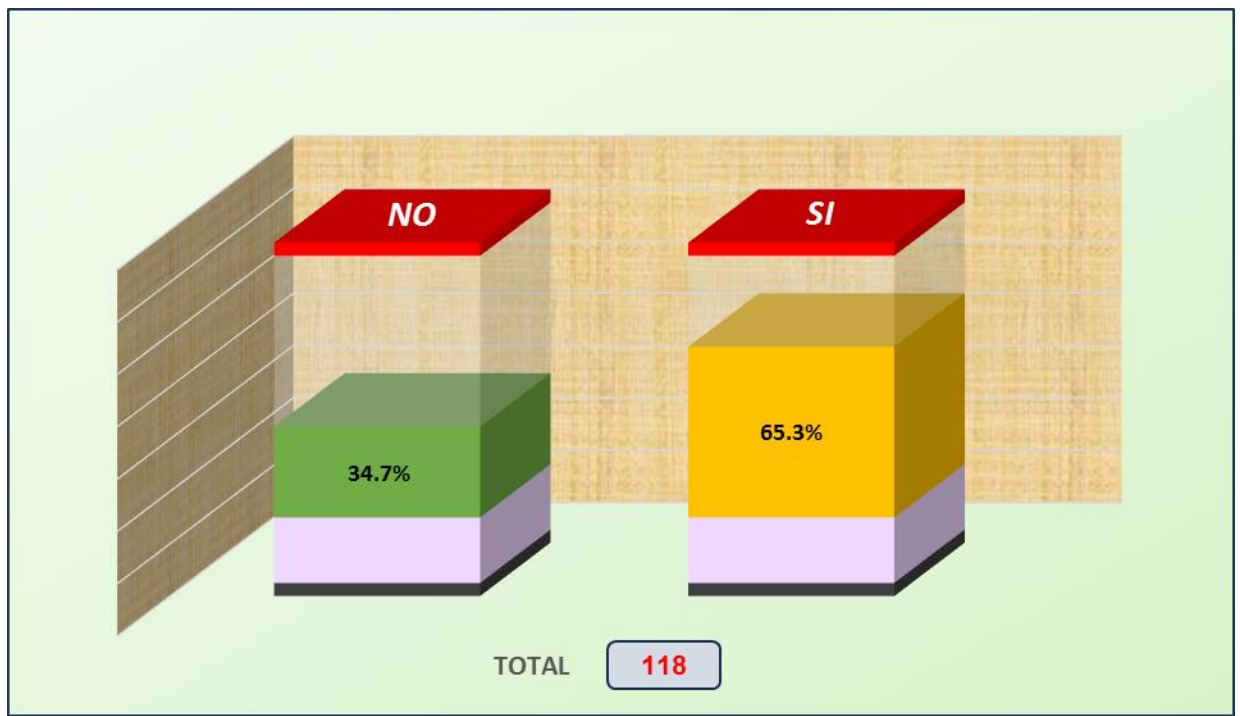
Los datos de la gráfica indican que el 51.7% (61 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 48.3% (57 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 19

¿Conoce la institución que regula, supervisa y sanciona a aquellos proveedores o establecimientos que vulneran derechos de los consumidores?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	77	65.3
<i>NO</i>	41	34.7
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 19



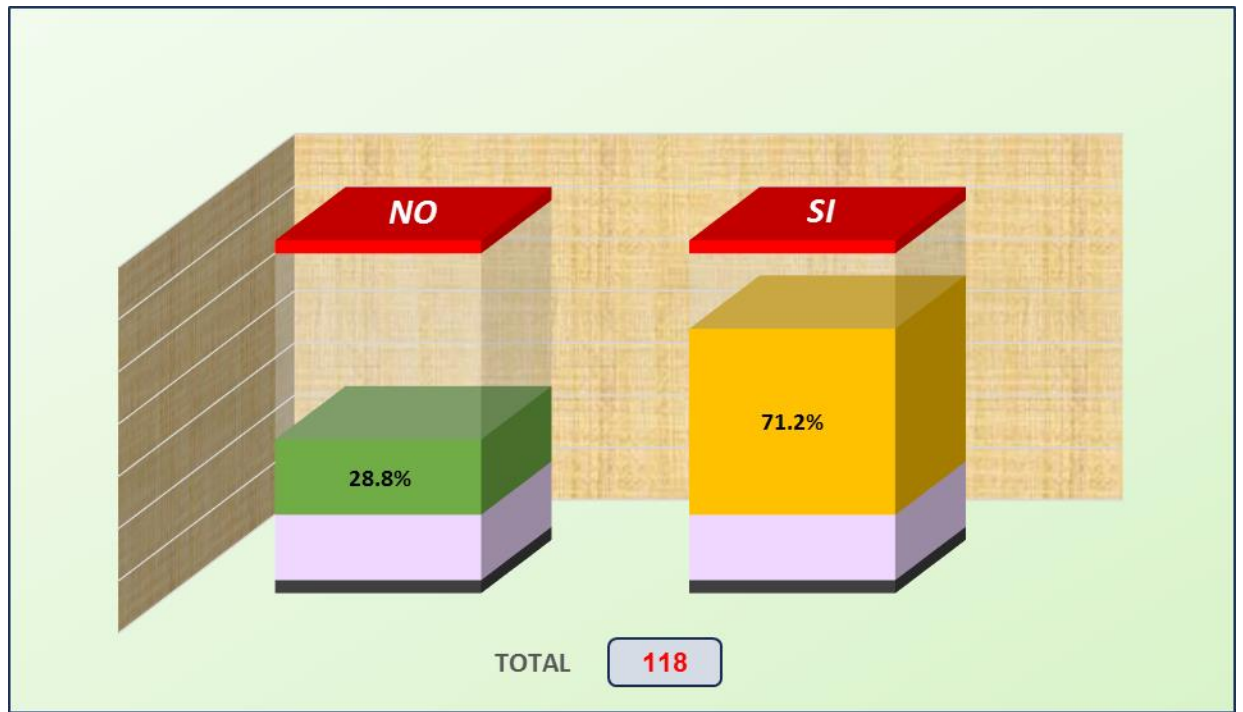
Los datos de la gráfica indican que el 65.3% (77 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 34.7% (41 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 20

¿Alguna vez ha sido maltratado por algún proveedor o establecimiento que preste bienes o servicios?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	84	71.2
<i>NO</i>	34	28.8
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 20



Los datos de la gráfica indican que el 71.2% (84 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 28.8% (34 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 21

¿Considera que se deben reforzar las buenas prácticas y programas iniciados en el país y en el distrito judicial de Ica, sobre el uso de los libros de reclamaciones?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	98	83.1
<i>NO</i>	20	16.9
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 21



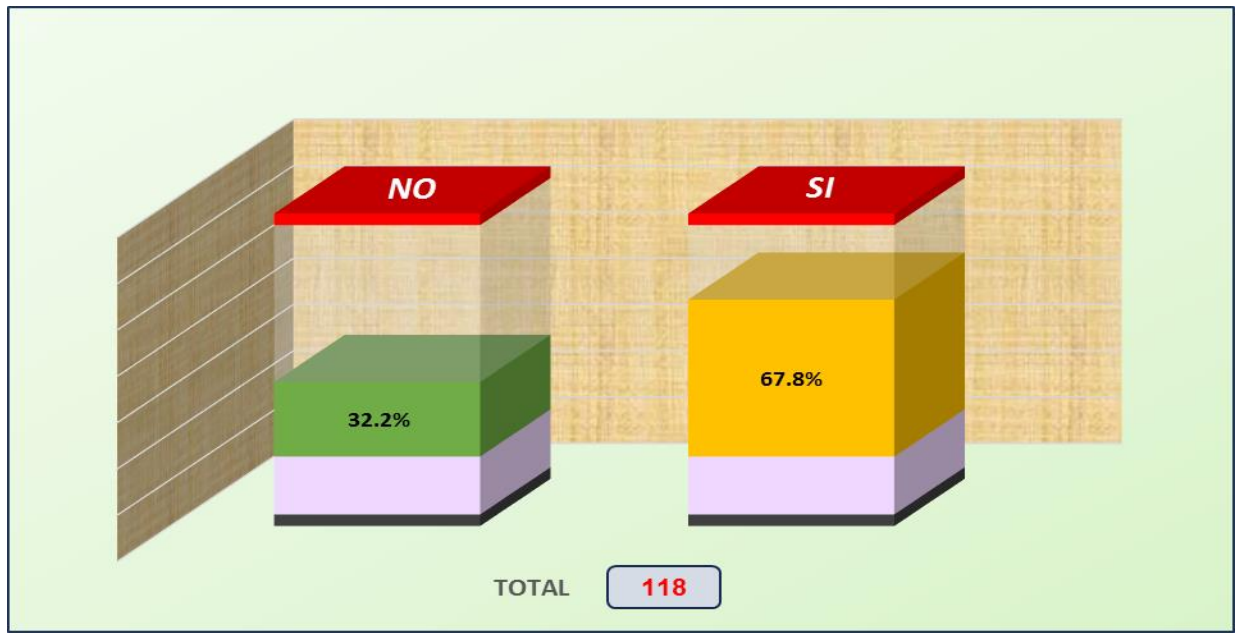
Los datos de la gráfica indican que el 83.1% (98 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 16.9% (20 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 22

¿Considera que se deben potenciar las buenas prácticas y programas iniciados en el país y en el distrito judicial de Ica, sobre el uso de los libros de reclamaciones y su procedimiento en caso de formular su queja o denuncia?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	80	67.8
<i>NO</i>	38	32.2
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 22



Los datos de la gráfica indican que el 67.8% (80 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 32.2% (38 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 23

¿Considera suficiente los programas de difusión, respecto al derecho del consumidor y el uso del libro de reclamaciones?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	36	30.5
<i>NO</i>	82	69.5
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 23



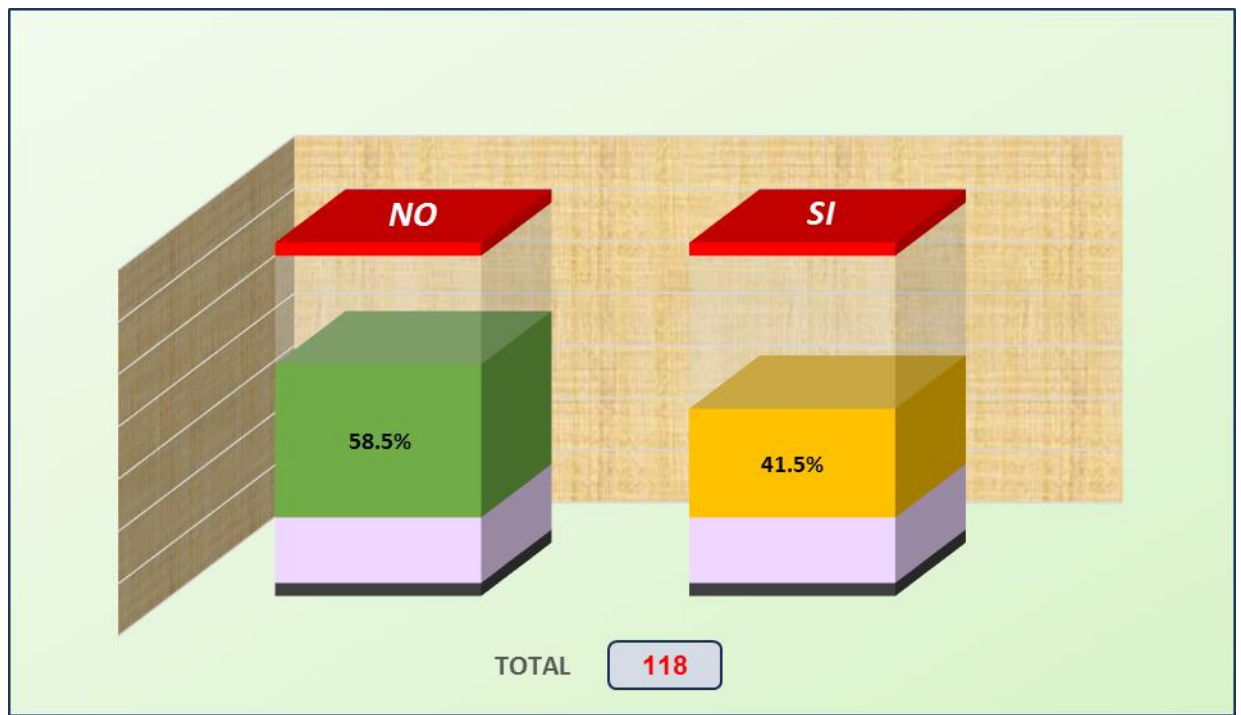
Los datos de la gráfica indican que el 30.5% (36 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 69.5% (82 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 24

¿Considera que hasta la fecha se han desarrollado los eventos académicos suficientes tales como seminarios o talleres, a fin de capacitar al consumidor en el uso del libro de reclamaciones?

<i>Elección</i>	<i>Asiduidad</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	49	41.5
<i>NO</i>	69	58.5
<i>Global</i>	118	100.0%

GRÁFICO 24



Los datos de la gráfica indican que el 41.5% (49 encuestados) respondieron que “SI” a la pregunta en mención y el 58.5% (69 encuestados) respondieron que “NO”.

TABLA 25

Contraste de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
V1_ Libro de reclamaciones	0,169	118	0,000 ^c
D1: Implementación	0,204	118	0,000 ^c
D2: Mecanismos de protección	0,237	118	0,000 ^c
D3: Conocimiento	0,199	118	0,000 ^c
V2_ Seguridad jurídica del consumidor	0,169	118	0,000 ^c
D4: Información	0,204	118	0,000 ^c
D5: Ley de protección al consumidor	0,242	118	0,000 ^c
D6: Líneas de acción	0,231	118	0,000 ^c

Se demostró que los valores de significancia fueron inferiores a 0.05 en los casos presentados.

Esto indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se rechaza la hipótesis de normalidad.

Por lo tanto, se utilizará una prueba no paramétrica Chi cuadrado para determinar la relación.

IV. DISCUSIÓN

Contraste de hipótesis mediante la prueba estadística Chi-Cuadrado.

Proposición básica de investigación

Ho: El libro de reclamaciones se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor del distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

HA: El libro de reclamaciones no se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor del distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

Prueba de bondad de ajuste

	Estimación	df	p-valor bilateral
<i>Chi – Cuadrado de Person</i>	113,473 ^a	42	,000
<i>Razón de verosimilitud</i>	112,963	42	,000
<i>Asociación Lineal por lineal</i>	25,676	1	,000
<i>Número de observaciones consistentes</i>	118		

En relación con la proposición básica sobre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor del distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022., se observa un valor de 113,473 en la prueba de chi cuadrado, con un nivel de significancia de 0.000.

Siguiendo la hipótesis alternativa, se puede concluir que existe una relación de importancia entre las variables analizadas.

La primera afirmación que se ha hecho sobre el tema de estudio

Ho: La implementación del libro de reclamaciones se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

HA: La implementación del libro de reclamaciones se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

Prueba de bondad de ajuste

	Estimación	df	p-valor bilateral
<i>Chi – Cuadrado de Person</i>	71,249 ^a	24	,000
<i>Razón de verosimilitud</i>	70,709	24	,000
<i>Asociación Lineal por lineal</i>	2,986	1	,084
<i>Número de observaciones consistentes</i>	118		

La primera hipótesis específica del estudio, que afirma que existe una relación entre la implementación del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022, fue apoyada por los resultados. La prueba de chi cuadrado arrojó un valor de 61,539, con un nivel de significancia de 0.000.

Esto significa que la probabilidad de que los resultados se deban al azar es muy baja. Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación significativa entre estas dos variables.

La segunda afirmación que se ha hecho sobre el tema de estudio

H₀: Los mecanismos de protección del libro de reclamaciones se relacionan con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

H_A: Los mecanismos de protección del libro de reclamaciones no se relacionan con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

Prueba de bondad de ajuste

	Estimación	df	p-valor bilateral
<i>Chi – Cuadrado de Person</i>	35,334 ^a	18	,009
<i>Razón de verosimilitud</i>	36,520	18	,006
<i>Asociación Lineal por lineal</i>	6,934	1	,008
<i>Número de observaciones consistentes</i>	118		

La segunda hipótesis específica del estudio, que afirma que existe una relación entre Los mecanismos de protección del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022, fue apoyada por los resultados. La prueba de chi cuadrado arrojó un valor de 35,334, con un nivel de significancia de 0.009. Esto significa que la probabilidad de que los resultados se deban al azar es muy baja.

Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación significativa entre estas dos variables.

La tercera afirmación que se ha hecho sobre el tema de estudio

H₀: El conocimiento sobre el libro de reclamaciones se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

H_A: El conocimiento sobre el libro de reclamaciones no se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.

Prueba de bondad de ajuste

	Estimación	df	p-valor bilateral
<i>Chi – Cuadrado de Person</i>	84,247 ^a	24	,000
<i>Razón de verosimilitud</i>	84,062	24	,000
<i>Asociación Lineal por lineal</i>	23,678	1	,000
<i>Número de observaciones consistentes</i>	118		

La tercera hipótesis específica del estudio, que afirma que existe una relación entre el conocimiento sobre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022, fue apoyada por los resultados. La prueba de chi cuadrado arrojó un valor de 84,247, con un nivel de significancia de 0.000.

Esto significa que la probabilidad de que los resultados se deban al azar es muy baja. Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación significativa entre estas dos variables.

V. CONCLUSIONES

1. El estudio sobre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022, encontró que existe una relación entre estas dos variables. Esta conclusión se basa en el resultado del análisis de chi-cuadrado, que fue de 113,473, con un nivel de significancia bidireccional de 0,000.

Queda demostrado entonces que, el libro de reclamaciones fue concebido, no para considerarlo como una formalidad y generar o fomentar más reclamos, sino todo lo contrario como una herramienta para brindar la seguridad al consumidor, ayudar a mejorar las relaciones entre proveedores y consumidores, incentivar la solución en caso de conflictos entre ellos.

2. El minucioso estudio sobre la relación entre la implementación del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022, encontró que existe una relación entre estos dos aspectos. Esta conclusión se basa en el valor de chi cuadrado de 71,249, con un nivel de significancia bidireccional de 0,000.

Con ello queda demostrado que, la implementación efectiva del Libro de Reclamaciones ayuda aumentar la satisfacción de los usuarios y también promueve a su vez a mejorar la relación entre entidad financiera y cliente financiero siempre cuando se respeten las normas del Libro de Reclamos y sigan con el procedimiento de dar solución al reclamo presentado. Debe quedar claro que el objetivo “es el de garantizar el derecho de los consumidores en la relación de consumo que mantengan con sus proveedores, a través de un procedimiento uniforme de reclamación cuya lógica está referida a la posibilidad de que el consumidor interponga su reclamo o queja y que obtenga una respuesta del proveedor.

3. El detallado estudio sobre los mecanismos de protección del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022, concluyó que existe una relación entre ambas variables. Esta conclusión se basa en el valor de chi cuadrado de 35,334, con un nivel de significancia bidireccional de 0,009.

Estos mecanismos de protección del libro de reclamaciones hacen alusión a que no se trata de un mecanismo ocioso o sin sentido alguno, todo lo contrario, por cuanto lo que se busca es acercar a las partes en conflicto y trasladarles a ellas la responsabilidad de resolver sus problemas de la mejor forma posible. Ya tenemos la herramienta, no es un mecanismo difícil, ni está diseñado para dilatar los reclamos de la gente, por el contrario, la idea es que los consumidores no lleguen nunca a usar el libro de reclamaciones. Si bien es cierto, una de las cosas más importante del libro de reclamaciones es que despertó a los consumidores, entregándoles un instrumento o mecanismo para su defensa, les acercó la posibilidad de hacer valer sus derechos. Hoy en día, es muy frecuente que las personas, independientemente de su condición social o económica se indignen ante algún abuso y de inmediato exijan el libro de reclamaciones.

4. Un estudio detallado sobre el conocimiento sobre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022, concluyó que existe una relación predominante entre estos dos elementos. Esta conclusión se basa en el valor de chi cuadrado de 84,247, con un nivel de significancia bidireccional de 0,000.

Si bien es cierto; una de las dimensiones a considerar en el estudio fue el conocimiento del libro de reclamaciones, por lo que queda demostrado que los encuestados saben que existe este mecanismo de tal forma que ante cualquier queja o reclamo pueden hacer valer sus derechos al momento de comprar o adquirir un servicio. No obstante, los resultados también demuestran que se busca fortalecer la defensa y protección de los consumidores y ello se refleja en el resultado de las acciones que la institución viene ejecutando en los últimos años como prevención y de manera proactiva.

VI. RECOMENDACIONES

1. Uno de los aspectos que más preocupa a los legisladores, por así decirlo es el hecho de facilitar el acceso de la justicia a los consumidores. Ello, porque de nada serviría tener una norma sustantiva que declare derechos a favor de los consumidores e imponga obligaciones a los proveedores si los primeros nunca acuden a los órganos competentes para ejercitar tales derechos. Por lo que se recomienda que el Libro de Reclamaciones debe constituir un mecanismo adicional de protección al consumidor y no un obstáculo para el acceso a la justicia por parte de este.

2. Implementar los mecanismos de protección del Libro de Reclamaciones, ello permitirá disminuir la carga procedimental en los órganos resolutivos del Indecopi, ahorrar recursos, evitar malestar emocional, costas y costos a las partes, asimismo, generar mayor confianza en el mercado, hay que incentivar a que los proveedores usen e implementen el Libro de Reclamaciones en beneficio de los consumidores para así asegurar el cumplimiento de las disposiciones que lo regulan y así no haya la necesidad de que se tenga que iniciar un procedimiento administrativo sancionador

3. Se sugiere suscribir convenios con las diferentes casas de estudios, todas aquellas entidades que administran justicia, cámaras de comercio y colegios profesionales para que se forme y se fortalezca una alianza para la implementación de los MARCs teniendo como instrumento al Libro de Reclamaciones, siendo el caso que, así mismo efectivizar las políticas públicas, campañas de difusión informativa estableciéndolas como medidas de promoción para consumidores y proveedores.

4. Hay que seguir capacitando a los usuarios, deben tomar más interés de informarse con respecto al Libro de Reclamaciones, sobre su finalidad, características, diferencia entre una queja o reclamo, como llenar una hoja de Libro de Reclamos, entre otros o que entidad atiende sus reclamos, incluso trabajar sobre medidas de promoción, como aquellas campañas de difusión para consumidores y proveedores de los beneficios que tiene el libro de reclamaciones buscando a que logren obtener un conocimiento íntegro sobre el tratamiento del libro de reclamaciones.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo; E. y Taboada M (2017). La idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la región Lambayeque 2014 [Para optar el título profesional de abogado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3170/OTINIANO%20CASTILLO%20ENZO%20GIOVANNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castrillo; V. y Restrepo; M. (2017). El panorama legal del comercio electrónico y algunos de sus riesgos [Trabajo para optar al título de abogadas, Universidad Eafit, Medellín - Colombia].
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/29963/Valentina_Castrill%C3%B3nGonz%C3%A1lez_Manuela_RestrepoMartinez_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Constanza; M. (2020). Definición legal y supuestos controvertidos de la condición de consumidor [Tesis doctoral UPF, Universidad Universitat Pompeu Fabra Barcelona, Barcelona - España].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/670044/tcg.pdf?sequence=1>
- De piña, R, (2018). Seguridad Jurídica mexico.leyderecho.org Recuperado de Seguridad Jurídica | Mexico | Enciclopedia Jurídica Online (leyderecho.org)
- Guevara; R. y Huaccha; S. (2022). Eficacia jurídico social del libro de reclamaciones para proteger los derechos del consumidor en la ciudad de Cajamarca [Aprobación de tesis para optar título profesional de abogado, Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca - Perú].

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2463/Tesis-Guevara%20Rojas%20Roberto%20Eli%20y%20Huaccha%20Abanti%20Silvia%20del%20Rosario.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Kresalja Rosselló, Baldo y Ochoa Cardich, César. (2012). Los derechos de solidaridad. En El régimen económico de la Constitución de 1993 (pp. 77-95). Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Martínez; S. y Espinosa; F. (2019). Factores de riesgo en la seguridad jurídica para la celebración de contratos electrónicos en Colombia [Tesis de grado para optar al título de abogado, Universidad Ces, Medellín - Colombia].

<https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/5079/Trabajo%20de%20grado?sequence=2&isAllowed=y>

Morales; L. (2021). Derechos del Consumidor y el uso del Libro de Reclamaciones en la ciudad de Chimbote, año 2020 [Tesis para obtener el título profesional de: abogado, Universidad César Vallejo, Lima - Perú].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79859/Bonilla_MLD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nelson; J. (2017). El derecho de desistimiento en materia del consumidor en el ordenamiento jurídico costarricense: su regulación y propuesta de una reforma legal que vaya de acuerdo con la doctrina moderna del derecho del consumidor [Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, Universidad de Costa Rica, San José - Costa Rica].

<https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2018/05/Joanna-Nelson-Ulloa-Tesis-completa.pdf>

Vela; A. (2019). La tutela jurídica efectiva de los derechos del consumidor en la legislación ecuatoriana [Proyecto de investigación previo a obtener el título de Abogada, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato - Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2749/1/76909.pdf>

Zeballos; A. (2018). Problemática del derecho del consumidor en relación al uso del libro de reclamaciones en la urbanización de San Juan Pampa distrito de Yanacancha 2017 [Para optar el título Profesional de: Abogado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco - Perú].
https://www.google.com/?hl=eshttp://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2206/1/T026_70502296_T.pdf

Zumaeta; K. (2018). Reporte de proveedores sobre libro de reclamaciones para fortalecer la labor de supervisión de la autoridad competente [Tesis para obtener el Título Profesional de Abogado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú].
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4465/1/REP_DERE_K%C3%81THERIN.ZUMAETA_REPORTE.PROVEEDORES.LIBRO.RECLAMACIONES.FORTALECER.LABOR.SUPERVISI%C3%93N.AUTORIDAD.COMPETENTE.pdf

VIII. ANEXOS

Anexo N°. 01: Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente: LIBRO DE RECLAMACIONES	Indecopi (2019) define al Libro de Reclamaciones como a un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. Los proveedores están obligados a contar con su LIBRO DE RECLAMACIONES, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora).	La variable libro de reclamaciones ha sido operacionalizada mediante las propuestas de dimensiones: Implementación, mecanismos de protección y conocimiento. Estas permitieron la elaboración del instrumento, llamado cuestionario sobre libro de reclamaciones estructurado en tres dimensiones, doce indicadores y doce ítems.	Implementación	solución inmediata	ORDINAL
				seguros	
				mayor protección	
			Mecanismos de protección	confianza	
				efectivas	
				adecuadas	
			Conocimiento	razonables	
				coherentes	
				marco legal	
				fin	
	utilidad				
	procedimiento				
Variable Dependiente: SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONSUMIDOR	Según Indecopi se considera consumidor a las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios materiales o inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.	La variable seguridad jurídica del consumidor ha sido operacionalizada mediante las propuestas de dimensiones: Información, Ley de Protección al Consumidor y líneas de acción. Estas permitieron la elaboración del instrumento, llamado cuestionario sobre libro de reclamaciones; estructurado en tres dimensiones, doce indicadores y doce ítems	Información	queja o denuncia	ORDINAL
				negar el libro de reclamaciones	
				herramienta eficiente	
				mayor información	
			Ley de Protección al Consumidor	derechos del consumidor	
				normas que protegen	
				institución que regula	
			Líneas de acción	maltrato al consumidor	
				reforzar buenas prácticas	
				potenciar buenas prácticas	
programas de difusión					
	eventos académicos				

Anexo N° 02: Guía de Encuesta

(CONSUMIDORES DE LA PROVINCIA DE ICA)

Estimados servidores que laboran en la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Ica y contadores de la Provincia de Ica: Esta encuesta es anónima y con fines estadísticos se requiere algunos datos para la investigación “**Libro de reclamaciones frente a la seguridad jurídica del consumidor del distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022**”

Instrucciones: Marque (X) en una sola alternativa, la que indica que usted realmente identifica la respuesta a la pregunta planteada.

Gracias por su valiosa colaboración.

Variable 1: LIBRO DE RECLAMACIONES		
Dimensión 1: Criterios de los operadores de justicia	SI	NO
1.- ¿Considera que, con la implementación del libro de reclamaciones se promueve una solución inmediata a los reclamos o quejas de los consumidores?		
2.- ¿Considera que, con la implementación del libro de reclamaciones, los consumidores se sienten más seguros?		
3.- ¿Considera que, con la implementación del libro de reclamaciones, se les brinda mayor protección a los consumidores?		
4.- ¿Considera que, con la implementación del libro de reclamaciones, se genera mayor confianza en los consumidores mejorando sus relaciones de consumo?		
Dimensión 2: Mecanismos de protección	SI	NO
5.- ¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son efectivas?		
6.- ¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son los adecuadas?		
7.- ¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son razonables?		

8.- ¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son coherentes con nuestra realidad?		
Dimensión 3: Conocimiento	SI	NO
9. ¿Conoce usted el marco legal de protección al consumidor?		
10. ¿Conoce usted el fin del libro de reclamaciones?		
11. ¿Conoce usted la utilidad del libro de reclamaciones?		
12. ¿Conoce usted el procedimiento para levantar una queja o denuncia frente a una mala atención por parte del proveedor?		
Variable 2: SEGURIDAD JURÍDICA DEL CONSUMIDOR		
Dimensión 1: Información	SI	NO
13. ¿Alguna vez en los libros de Reclamaciones ha levantado una queja o denuncia frente a una mala atención por parte del proveedor?		
14. ¿Usted en su calidad de consumidor alguna vez en el establecimiento que le han brindado servicios o bienes le han negado el libro de reclamaciones?		
15. ¿Considera que uno de los beneficios de contar con el libro de reclamaciones es brindarle al consumidor una herramienta eficiente para poder presentar su reclamo o queja?		
16. ¿Considera usted que uno de los beneficios del libro de reclamaciones es proporcionar mayor información de los productos y servicios que tienen circulación en el mercado?		
Dimensión 2: Ley de protección al consumidor	SI	NO
17. ¿Conoce los derechos del consumidor?		
18. ¿Conoce usted las normas que lo protegen como consumidor?		
19. ¿Conoce la institución que regula, supervisa y sanciona a aquellos proveedores o establecimientos que vulneran derechos de los consumidores?		
20. ¿Alguna vez ha sido maltratado por algún proveedor o establecimiento que preste bienes o servicios?		
Dimensión 3: Líneas de acción	SI	NO
21. ¿Considera que se deben reforzar las buenas prácticas y programas iniciados en el país y en el distrito judicial de Ica, sobre el uso de los libros de reclamaciones?		
22. ¿Considera que se deben potenciar las buenas prácticas y programas iniciados en el país y en el distrito judicial de Ica, sobre el uso de los libros de reclamaciones y su procedimiento en caso de formular su queja o denuncia?		

23. ¿Considera suficiente los programas de difusión, respecto al derecho del consumidor y el uso del libro de reclamaciones?		
24. ¿Considera que hasta la fecha se han desarrollado los eventos académicos suficientes tales como seminarios o talleres, a fin de capacitar al consumidor en el uso del libro de reclamaciones?		

Anexo N° 03: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO	POBLACION Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de relación entre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor del distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El libro de reclamaciones se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor del distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Libro de reclamaciones</p> <p>INDICADORES</p> <p>reclamos de los consumidores. respeto de los plazos. forma adecuada del reclamo. data exacta de reclamos. efectivas. Adecuadas. razonables. coherentes. marco legal. fin. utilidad. Procedimiento</p>	<p>Tipo de investigación: Investigación es básica, cuantitativa.</p> <p>Nivel de investigación La investigación es relacional.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, transeccional, retrospectiva.</p>	<p>Población:</p> <p>La población estuvo conformada por: 170 consumidores.</p> <p>Muestra:</p> <p>Técnica de muestreo 118 encuestados.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>PE1 ¿Cuál es el nivel de relación entre la implementación del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022?</p> <p>PE2 ¿Cuál es el nivel de relación entre los mecanismos de protección del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>OE1 Determinar el nivel de relación entre la implementación del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.</p> <p>OE2 Determinar el nivel de relación entre los mecanismos de protección del libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>H1 La implementación del libro de reclamaciones se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.</p> <p>H2 Los mecanismos de protección del libro de reclamaciones se relacionan con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022</p>			

<p>PE3 ¿Cuál es el nivel de relación entre el conocimiento sobre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022?</p>	<p>OE3 Determinar el nivel de relación entre el conocimiento sobre el libro de reclamaciones y la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.</p>	<p>H3 El conocimiento sobre el libro de reclamaciones se relaciona con la seguridad jurídica del consumidor en el distrito judicial de la provincia de Ica, año 2022.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Seguridad jurídica</p> <p>INDICADORES</p> <p>comportamiento de proveedores. comportamiento de consumidores. índice de productos. índice de servicios. ley de los derechos de los consumidores. marco regulativo. control de intervención del ciudadano. participación del consumidor. reforzar buenas prácticas. potenciar buenas prácticas. programas de difusión. eventos académicos.</p>		
---	---	---	---	--	--

Anexo N° 04: Proceso estadístico SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VX	Númerico	8	2	Variable 1. Libro de Reclamaciones	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	D1	Númerico	8	2	Dimensión 1. Criterios de los operadores de justicia	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P1	Númerico	8	2	P1.- ¿Considera que con la implementación del libro de reclamaciones se pr...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P2	Númerico	8	2	P2.- ¿Considera que con la implementación del libro de reclamaciones, los ...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P3	Númerico	8	2	P3.- ¿Considera que con la implementación del libro de reclamaciones, se l...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P4	Númerico	8	2	P4.- ¿Considera que con la implementación del libro de reclamaciones, se g...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	D2	Númerico	8	2	Dimensión 2. Mecanismos de protección	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	P5	Númerico	8	2	P5.- ¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son efec...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P6	Númerico	8	2	P6.- ¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son los ...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P7	Númerico	8	2	P7.- ¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son razo...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P8	Númerico	8	2	P8.- ¿Considera que los mecanismos de protección al consumidor son coh...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	D3	Númerico	8	2	Dimensión 3. Conocimiento	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	P9	Númerico	8	2	P9.- ¿Conoce usted el marco legal de protección al consumidor?	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P10	Númerico	8	2	P10.- ¿Conoce usted el fin del libro de reclamaciones?	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P11	Númerico	8	2	P11.- ¿Conoce usted la utilidad del libro de reclamaciones?	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P12	Númerico	8	2	P12.- ¿Conoce usted el procedimiento para levantar una queja o denuncia fr...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VY	Númerico	8	2	Variable 2. Seguridad jurídica del consumidor	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	D4	Númerico	8	2	Dimensión 4. Información	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	P13	Númerico	8	2	P13.- ¿Alguna vez en los libros de Reclamaciones ha levantado una queja o ...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P14	Númerico	8	2	P14.- ¿Usted en su calidad de consumidor alguna vez en el establecimiento...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P15	Númerico	8	2	P15.- ¿Considera que uno de los beneficios de contar con el libro de reclam...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P16	Númerico	8	2	P16.- ¿Considera usted que uno de los beneficios del libro de reclamacione...	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	D5	Númerico	8	2	Dimensión 5. Ley de protección al consumidor	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	P17	Númerico	8	2	P17.- ¿Conoce los derechos del consumidor?	{1,00, MUY ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

JURISPRUDENCIAS

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADO : BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. - INTERBANK
MATERIAS : LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDADES : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con poner a disposición inmediata de los consumidores el libro de reclamaciones virtual y no brindó un orden de atención preferente para la presentación de reclamos o quejas.*

SANCIÓN: 0,86 UIT

Lima, 8 de setiembre de 2015

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 302-2014/INDECOPI-LOR del 17 de diciembre de 2014, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Halló responsable a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank¹ (en adelante, Interbank), por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), al haber quedado acreditado que no cumplió con poner a disposición inmediata de los consumidores el libro de reclamaciones virtual y no brindó un orden de atención preferente para la presentación de reclamos o quejas; sancionándolo con una multa de 0,86 UIT; y,
 - (ii) ordenó como medidas correctivas que Interbank cumpla con: a) poner

¹ En virtud de la información recogida en la diligencia de inspección del 7 de mayo del 2014 realizada en el establecimiento comercial del denunciado ubicado en Jr. Raymondí N° 569, Calleria, Loreto donde se constató que el denunciado no cumplió con poner a disposición inmediata del libro de reclamaciones virtual ni con implementar una atención preferente para la presentación de un reclamo o queja.

² RUC: 20100653455; con domicilio fiscal ubicado en Av. Carlos Vilarán N° 140, Urb. Santa Catalina, La Victoria - Lima, información obtenida de acuerdo al portal web <http://www.sunat.gob.pe>.

³ Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 02 de setiembre de 2010 mediante Ley N°29571.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO HUARAL S.A.
MATERIA : LIBRO DE RECLAMACIONES
LISTA DE PRECIOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR VÍA
TERRESTRE

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a Empresa de Transportes Turismo Huaral S.A. por infracción de los artículos 150° y 5°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que: i) implementó un libro de reclamaciones que no contenía las características establecidas normativamente; ii) no entregó la primera hoja autocopiativa del libro de reclamaciones a sus consumidores reclamantes; y, iii) no exhibió la lista de precios de los servicios que ofrecía en su establecimiento.*

Se declara la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 1393-2013/INDECOPI-LAL en el extremo que imputaron y sancionaron a Empresa de Transportes Turismo Huaral S.A. por la falta de atención de sus reclamos como una infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, en vía de integración, se halla responsable a la denunciada por infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no dio respuesta a los reclamos presentados en su libro de reclamaciones, dentro del plazo legal.

SANCIÓN:

1 UIT - Por implementar un libro de reclamaciones que no contenía las características establecidas normativamente

1 UIT - Por no entregar la primera hoja autocopiativa del libro de reclamaciones a sus consumidores reclamantes

1 UIT - Por no exhibir la lista de precios de los servicios que ofrecía en su establecimiento

1 UIT - Por no dar respuesta a los reclamos presentados en su libro de reclamaciones.

Lima, 15 de setiembre de 2014

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LA LIBERTAD
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : CLÍNICA SÁNCHEZ FERRER S.A.
MATERIA : LIBRO DE RECLAMACIONES
DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON SALUD HUMANA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a Clínica Sánchez Ferrer S.A. por infracción del artículo 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no exhibió el aviso del libro de reclamaciones en un lugar visible y de fácil acceso al público.*

SANCIÓN: *Amonestación*

Lima, 23 de julio de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 0901-2013/INDECOPI-LAL del 27 de setiembre de 2013, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Halló responsable a la Clínica Sánchez Ferrer S.A.² (en adelante, la Clínica) por infracción del artículo 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), al haber quedado acreditado que el aviso del libro de reclamaciones no se encontraba ubicado en un lugar visible y de fácil acceso al público; y,
 - (ii) sancionó a la Clínica con una multa de 1,50 UIT por la infracción cometida³.

¹ El 1 de diciembre de 2011, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó una diligencia de inspección en el establecimiento comercial de la Clínica, en la que se verificó que no exhibía el aviso que daba cuenta de la existencia del libro de reclamaciones en un lugar visible y accesible al público. Ante ello, mediante Resolución 1 del 7 de junio de 2013, inició un procedimiento de oficio en su contra.

² RUC: 20138098592. Domicilio Fiscal: Calle Los Laureles 498, Urb. California, Víctor Larco, Trujillo, La Libertad. Información obtenida de: <http://www.sunat.gob.pe>

³ Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

⁴ Cabe precisar que la Comisión no ordenó en cumplimiento de una medida correctiva a cargo de la denunciada.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LAMBAYEQUE
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : FARMACIAS PERUANAS S.A.
MATERIAS : LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE
FERRETERÍA

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que halló responsable a Farmacias Peruanas S.A. al no haberse acreditado que haya infringido artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

Lima, 10 de julio de 2014.

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 0630-2013/INDECOPI-LAM del 15 de noviembre de 2013, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión) halló responsable a Farmacias Peruanas S.A. (en adelante, Fasa) por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), al haberse acreditado que su libro de reclamaciones no reunía los requisitos referidos al orden de sus hojas de reclamaciones, tal como se disponía en el Decreto Supremo 011-2011, Reglamento del Libro de Reclamaciones, por lo que, la sancionó con una amonestación.
2. El 4 de diciembre de 2013, Fasa apeló la Resolución 0630-2013/INDECOPI-LAM señalando que la norma no exigía que las hojas de reclamaciones y sus copias respectivas deban llevar impresa la información que indique quién será el destinatario de cada una de ellas, en el orden "consumidor", "proveedor" e "Indecopi", ni lo consignaba como requisito mínimo.

¹ Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LORETO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADO : BANCO DE LA NACIÓN
MATERIAS : LIBRO DE RECLAMACIONES
COMPETENCIA
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado que halló responsable a Banco de la Nación por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se le exime de responsabilidad, al no haberse verificado que omitiera poner su sistema o procedimiento de atención de reclamos virtual, equiparable al libro de reclamaciones, a disposición de los consumidores, a través de una plataforma de fácil acceso.

Lima, 22 de mayo de 2014

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 113-2012/INDECOPI-LOR del 17 de agosto de 2012, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto (en adelante, la Comisión) inició un procedimiento de oficio contra Banco de la Nación¹ (en adelante, el Banco) por presunta infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que durante la diligencia de inspección realizada el 25 de mayo de 2012, en la oficina del denunciado ubicada en el interior de la Corte Superior de Justicia de Loreto², se constató que su libro de reclamaciones virtual era puesto a disposición de los consumidores a través de la computadora de uno de los trabajadores que brindaba atención al público en ventanilla, recopilando un díptico informativo sobre el procedimiento a seguir para la formulación de reclamos ante dicha entidad financiera.
2. En su defensa, el Banco rechazó la comisión de la infracción imputada, alegando lo siguiente:
 - (i) Mediante la visita de inspección que suscitó el presente procedimiento se verificó que su empresa cumplía con el íntegro de los requisitos exigidos por el Código respecto a la implementación del libro de reclamaciones;
 - (ii) su local comercial contaba con dos módulos de atención al cliente, a

¹ RUC: 20160030595, con domicilio fiscal en Av. República de Panamá 3664, Urb. Limatambo, Distrito de San Isidro, Departamento y Provincia de Lima.

² Av. Almirante Grau 720, Iquitos.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE LA LIBERTAD
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
MATERIAS : LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a Universidad César Vallejo S.A.C. por infracción de los artículos 150º y 151º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que su libro de reclamaciones virtual no contaba con plataforma de fácil acceso para los consumidores, ni con el aviso que indique la existencia del mismo.*

SANCIÓN:

1 UIT: *Por no implementar una plataforma de fácil acceso para su libro de reclamaciones virtual.*

1 UIT: *Por no exhibir el aviso del libro de reclamaciones.*

Lima, 27 de marzo de 2014

ANTECEDENTES

1. El 29 de noviembre de 2011, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de La Libertad (en adelante, la Secretaría Técnica), realizó una diligencia de inspección¹ en el establecimiento de Universidad Cesar Vallejo S.A.C.² (en adelante, la Universidad), en la que se verificaron las siguientes conductas:
 - (i) No implementó una plataforma de fácil acceso a su libro de reclamaciones virtual; y,
 - (ii) no exhibía el aviso que diera cuenta sobre la existencia del mismo.
2. Ante ello, mediante Resolución 1 del 10 de diciembre de 2012, la Secretaría Técnica inició un procedimiento de oficio contra La Universidad por infracción de los artículos 150º y 151º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código).

¹ A fojas 2 del expediente: Acta de Visitas.

² RUC. 20164113532 Av. Victor Larco N° 1770 Urb. Las Flores La Libertad Trujillo Victor Larco Herrera

³ Publicado el 2 de septiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : CONSTRUCTORES ROCAVE CONTRATISTAS
GENERALES S.A.C.
MATERIAS : DEBER DE INFORMACIÓN
LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS COMPLETOS

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que halló responsable a Constructores Rocave Contratistas Generales S.A.C., por no contar con el libro de reclamaciones en su establecimiento comercial.*

SANCIÓN: *Amonestación*

Lima, 9 de enero de 2013

ANTECEDENTES

1. El 18 de enero de 2012, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Secretaría Técnica) realizó una diligencia de inspección en el establecimiento comercial¹ de Constructores Rocave Contratistas Generales S.A.C.² (en adelante, Constructores Rocave), en la que se verificaron las siguientes conductas:
 - (i) No contaba con el libro de reclamaciones; y,
 - (ii) no exhibía el aviso que diera cuenta sobre la existencia de libro de reclamaciones.
2. Ante ello, mediante Resolución 1 del 23 de febrero de 2012, la Secretaría Técnica inició un procedimiento de oficio contra Constructores Rocave por presunta infracción de los artículos 150° y 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código) y de los artículos 4° y 9° del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones⁴ (en adelante, el Reglamento).

¹ Ubicado en Calle Sinchi Roca N° 815, Castilla, Piura.

² RUC: 20525975101. Domicilio fiscal: Calle Sinchi Roca N° 815, Castilla, Piura.

³ Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

⁴ El mismo que entró en vigencia desde el 20 de febrero de 2011.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : KING CONSULTING S.A.C.
MATERIA : DEBER DE INFORMACIÓN
LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA DE ADULTOS Y OTROS TIPOS DE
ENSEÑANZA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a King Consulting S.A.C. por infracción de los artículos 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no cumplió con poner el libro de reclamaciones a disposición de los consumidores ni con exhibir el aviso que informara sobre la existencia del mismo en su establecimiento comercial.*

SANCIÓN: 0,3 UIT

Lima, 22 de agosto de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 1157-2012/CPC del 3 de abril de 2012, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) halló responsable a King Consulting S.A.C.¹ (en adelante, King Consulting), por infracción de los artículos 150° y 151° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), al haber quedado acreditado que no cumplió con su obligación de implementar el Libro de Reclamaciones de naturaleza física o virtual en su establecimiento, así como tampoco cumplió con exhibir el aviso informativo que daba cuenta de la existencia del mismo, conforme lo verificado en la diligencia de inspección realizada el 27 de octubre de 2011 en su establecimiento³. En virtud a ello, lo sancionó con una multa de 0,3 UIT por ambas conductas infractoras⁴ y le ordenó en calidad de medida correctiva que cumpla con exhibir un aviso que dé cuenta de la existencia del Libro de Reclamaciones.

¹ RUC: 20514085511. Domicilio fiscal: Avenida Monseñor Roca y Boloña 1181, Interior 403, Distrito de Miraflores.

² Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

³ Ubicado en la Avenida Roca y Boloña 1181, Interior 403, Distrito de Miraflores.

⁴ La Comisión sancionó a la King Consulting con una multa de 1,8 UIT por no contar con un libro de reclamaciones y 1 UIT por no contar con el aviso respectivo, sin embargo, procedió a graduar la sanción aplicando el tope de 10% de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, en tanto este era microempresario.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : CAFÉ AERONÁUTICO S.A.C.
MATERIA : LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD : RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS

SUMILLA: *Se declara la nulidad de la resolución venida en grado que halló responsable a Café Aeronáutico S.A.C. por no exhibir el aviso que informara la existencia de un libro de reclamaciones en el local, debido a que la primera instancia emitió un pronunciamiento sin haber observado las pautas consignadas en sus actas de inspección para el inicio de un eventual procedimiento sancionador en contra de la empresa denunciada por la conducta verificada durante la inspección.*

Lima, 1 de junio de 2012

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 400-2011/ILN-CPC del 24 de agosto de 2011, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) inició un procedimiento de oficio contra Café Aeronáutico S.A.C. S.A.¹ (en adelante, Café Aeronáutico) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), debido a que en la diligencia de inspección efectuada el 30 de mayo de 2011, en el establecimiento comercial de la denunciada³, se constató que esta no cumplía con su obligación de exhibir en dicho local un aviso que informara la existencia de un libro de reclamaciones a disposición de los consumidores.
2. En sus descargos, Café Aeronáutico reconoció la ausencia del referido aviso en su establecimiento, sin embargo refirió que contaba con el libro de reclamaciones, el cual cumplía con las formalidades establecidas por Ley; por lo que, debía ser sancionada con una amonestación. Finalmente, solicitó que se declare la confidencialidad del documento "Declaración Pago Anual del Impuesto a la Renta – Ejercicio gravable 2010", en los cuales se aprecia los ingresos brutos de la empresa en ese año y, de la Planilla Electrónica, en el cual se observa el total de trabajadores con el que cuenta el establecimiento y los pagos tributarios que realizó por el mes de julio 2011 en su calidad de empleador.

¹ RUC: 20508650532. Domicilio fiscal: Avenida Independencia 621, Miraflores, Lima.

² Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial El Peruano. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

³ Ubicado en Avenida Elmer Faucett S/N, Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Mezanina, Callao.

ANEXO N°5 EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS.





